

PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Session 2026–2027

9 SEPTEMBRE 2026

COMPTE RENDU INTÉGRAL

COMMISSION PLÉNIÈRE DU MERCREDI 9 SEPTEMBRE 2026 (MATIN)

TABLE DES MATIÈRES

1	Congés et absences	3
2	Approbation de l'ordre du jour	3
2.1	Rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (du 01.01.2025 au 31.12.2025) (doc. 278 (2025-2026) n° 1).....	3

VERSION PROVISOIRE

Présidence de M. Benoît Dispa, président.

La commission plénière est ouverte à 9h40.

Le procès-verbal de la dernière séance est déposé sur le bureau.

M. le président. – Mesdames, Messieurs, la commission plénière est ouverte.

1 Congés et absences

M. le président. – Ont demandé d’excuser leur absence à la présente séance: Mmes Bernard, Tellier et Durenne, ainsi que M. Dodrimont, pour raisons de santé; Mmes Cassart-Mailleux et De Bue, pour raisons personnelles.

2 Approbation de l’ordre du jour

M. le président. – Conformément à l’article 7 du règlement, la Conférence des présidents, en sa réunion du jeudi 3 septembre, a procédé à l’élaboration de l’ordre du jour de la commission plénière de ce mercredi 9 septembre.

Personne ne demandant la parole, l’ordre du jour est adopté. (*Assentiment*)

2.1 Rapport annuel du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne (du 01.01.2025 au 31.12.2025) (doc. 278 (2025-2026) n° 1)

M. Nicolas Lagasse. – Ayant déjà eu l’occasion de discuter de certains éléments avec plusieurs d’entre vous au Parlement de Wallonie en juillet et compte tenu du temps de parole qui a été rappelé et limité, je serai bref sur le contexte général, avant de me concentrer sur quelques recommandations propres à la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le présent rapport revêt pour moi une signification particulière, parce que c’est le premier que je rédige en ma qualité de médiateur, fonction que j’ai prise en juillet 2025. Il constitue un rapport de transition, puisque j’ai partagé l’année 2025 avec mon prédécesseur, Marc Bertrand. Il a exercé cette fonction pendant plus de 12 ans. Il a renforcé l’indépendance, la crédibilité, la reconnaissance de l’institution. Je m’inscris dans la continuité de son action: être un partenaire rigoureux de la qualité administrative, au service du dialogue entre citoyens et administration. Je reprends donc son intention constante: être un créateur de confiance.

Mon exposé suivra trois temps: un court éclairage sur la manière dont j’envisage ma fonction, les recommandations générales et quelques points saillants propre à la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Après un an d’exercice dans ma fonction, je constate que la plupart des réclamations adressées à notre service ne traduisent pas une volonté d’affrontement, mais reflètent une remise en question de la confiance du citoyen dans les institutions.

Le citoyen s'adresse à nous, car il ne comprend plus, il a des questions ou il ne sait plus à qui s'adresser. Notre rôle commun – membres du Parlement et du gouvernement, membres de l'administration et médiateurs – est de rétablir cette confiance. À ce titre, l'exigence de bonne administration n'est pas une contrainte, mais plutôt un investissement qui, d'une part, évite des recours administratifs ou juridictionnels et, d'autre part, renforce l'adhésion aux institutions.

Le Médiateur n'est pas le juge de l'administration ou l'avocat du citoyen, mais le défenseur des droits. Nous sommes attentifs à la réalité des institutions et des administrations et nous posons des constats. Notre action repose, pour ce faire, sur les normes «ombuds», à savoir les principes de bonne administration que vous avez adoptés dans des résolutions au sein des deux parlements. Ce guide de bonne conduite administrative est adressé aux administrations: c'est une manière de dire «Nous attendons de vous que vous adoptiez telle ligne de conduite dans votre action».

Au sein du service du Médiateur, notre rôle est d'exercer une forme de contrôle externe en vérifiant si les principes sont bien appliqués. Au premier rang des principes figure celui de la légalité, mais ce n'est pas le principe unique. Les réclamations que nous recevons touchent très souvent à la question du «comment». Comment le droit est-il mis en œuvre? L'administration est-elle suffisamment accessible? Des informations suffisantes sont-elles données sur le suivi d'une procédure en cours? Une décision a-t-elle été suffisamment motivée? Ce travail est essentiel pour permettre au destinataire de la décision d'en comprendre les sous-jacents et la portée.

Ce dialogue est extrêmement important, car, quand le service intervient, le résultat n'est pas nécessairement de revoir la décision de l'administration. Dans bien des cas, on peut simplement mieux expliquer aux citoyens la raison de la décision.

Au-delà des dossiers individuels, notre activité révèle des difficultés récurrentes dans les politiques publiques, avec 4 897 réclamations enregistrées en 2025. Il s'agit d'un volume relativement stable; bon an, mal an, notre institution reste un point d'entrée crédible dans ce dialogue.

Le droit à l'erreur est le fil rouge de ce rapport annuel et ce droit à l'erreur ne remet pas en cause le principe de légalité, c'est-à-dire que la décision soit conforme au cadre juridique, ni le principe de l'égalité et de non-discrimination. Bien au contraire, il restaure une forme d'égalité lorsqu'une approche un peu trop rigoriste du droit a privé un usager de ce principe d'égalité. Un exemple parmi d'autres est le porteur de projet demandant une subvention en rentrant son dossier complet dans les délais, mais qui coche la mauvaise case sur la plateforme de l'administration, parce que celle-ci vient d'être modifiée. Pour cette raison, on déclare sa demande irrecevable.

Le droit à l'erreur n'ouvre évidemment pas un droit à la fraude, mais invite l'administration, lorsqu'elle fait face à une erreur de bonne foi qui peut être régularisée sans porter atteinte à l'intérêt général, à privilégier cette régularisation plutôt qu'une sanction automatique. Le droit à l'erreur génère dans le chef de l'administration une autre exigence: celle de prévenir l'erreur en amont, et ce, d'autant plus lorsque l'erreur trouve son origine dans le chef de l'administration à la suite d'une mauvaise information donnée à l'utilisateur, à des formulaires complexes, liés à des procédures complexes.

Il arrive aussi que l'administration reproche au citoyen ou à l'utilisateur de ne pas avoir transmis tel document qu'elle possède déjà et qu'elle ne peut pas demander à nouveau à l'utilisateur, en vertu de la collecte unique des données, selon le principe du *Only Once*. À ce titre, le droit à l'erreur est la prolongation d'autres principes de bonne administration, comme les principes d'égalité, de proportionnalité et de confiance légitime. Je terminerai sur ce point en vous disant que certaines administrations intègrent dans l'élaboration de leur procédure le droit à l'erreur. Par exemple, quand elles lancent un appel à projets, elles se laissent un délai après la réception des projets pour faire une première analyse et voir s'il n'y a pas des documents qui pourraient être régularisés sur la base du droit à l'erreur. Certaines administrations l'appliquent déjà. Ce ne sont pas les considérations d'un médiateur en chambre, mais un horizon atteignable. Je me réjouis que cette réflexion autour du choc de simplification intègre la Déclaration de politique communautaire (DPC). Nous observerons avec attention ce qui s'en suivra.

Par ailleurs, nos recommandations générales convergent vers deux exigences. Premièrement, nous recommandons une administration accessible. Il est important qu'elle préserve l'accueil physique, par téléphone, ou le courrier aux côtés du numérique. Je rappelle en cela la jurisprudence récente de la Cour constitutionnelle, un arrêt de septembre 2025 à ce sujet. En substance, la modernisation ne se mesure pas au nombre de procédures dématérialisées, mais à la capacité de chacun d'accéder effectivement aux services publics, quel que soit son âge ou son degré de maîtrise du numérique. Deuxièmement, nous recommandons de faire les choix qui tendent vers une administration qui accompagne, qui motive ses décisions et – j'insiste sur ce point – qui apprend de ses propres erreurs, notamment des réclamations qui émanent des usagers et qui vont vers son propre service de gestion des plaintes ou qui viennent chez nous, au service du Médiateur. Je relèverai aussi que l'administration de la Fédération Wallonie-Bruxelles a entamé tout un chantier de réflexion sur la manière de développer cette gestion en interne des plaintes de première ligne. Je rencontrerai très prochainement les responsables de ce chantier important.

J'ai fait des choix pour vous présenter, dans le temps imparti, les points saillants du rapport concernant la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ces choix n'excluent pas et ne minimisent pas les points que je vais passer sous silence ici; je vous renvoie simplement au rapport.

Le premier élément que je pointe concerne les allocations d'études. Une réforme s'impose et c'est un dossier symptomatique d'un rendez-vous manqué avec l'usager, et ce, pour plusieurs raisons. La réglementation est complexe et pleine d'incohérences, de source d'erreurs et de tracasseries administratives. À cela s'ajoute une augmentation du nombre de demandes de remboursement, en raison d'une erreur administrative, des allocations d'études, parfois jusqu'à cinq ans après avoir attribué cette allocation. Cela signifie que des familles de bonne foi sont sommées de rembourser des sommes versées par erreur par le gestionnaire jusqu'à cinq ans après en avoir bénéficié alors qu'elles disposent, par hypothèse, de peu de moyens et qu'elles pensaient légitimement pouvoir compter sur les sommes reçues.

Autre élément relatif aux allocations: l'administration laisse peu de place au droit à l'erreur pour l'usager. Elle n'est pas toujours claire dans ses demandes ni très accessible et elle peut classer sans suite une demande d'allocation pour cause de documents manquants, tout en pouvant demander le remboursement pendant cinq ans pour cause d'erreur. Il y a deux poids deux mesures dans l'erreur: l'erreur du citoyen n'a pas le même poids que l'erreur de l'administration.

Autre point de préoccupation: le Conseil d'appel des allocations d'études, transformé en 2021 d'une juridiction administrative en une autorité administrative, privant ses décisions d'autorité de la chose jugée. L'administration refuse désormais de suivre certaines décisions du Conseil d'appel parce qu'elle les estime irrégulières. Cette pratique m'interroge parce qu'elle porte atteinte au principe de confiance légitime et prive la voie de recours de tout effet utile. Un étudiant peut attendre plus d'un an une décision définitive et, quand une voie de recours perd un effet utile, c'est la confiance du citoyen dans l'institution qui vacille. Or, il y a des divergences de vues entre l'administration et le Conseil d'appel. Je citerai un exemple.

L'octroi d'une allocation d'études à une personne étrangère hors Union européenne est conditionné à la preuve d'une présence continue de cinq années ininterrompues sur le territoire. C'est le contenu du texte décretal. Comment apprécier ces cinq années? L'administration et la ministre font une lecture très restrictive du décret, qui va, me semble-t-il, au-delà du texte. En effet, l'administration requiert cinq années de résidence ininterrompues prenant cours au moment de l'inscription au registre de la population. Le Conseil d'appel des allocations d'études interprète cette obligation des cinq années différemment. Il prend en compte, quant à lui, d'autres facteurs attestant de la présence effective de la personne sur le territoire: avoir fréquenté une école, avoir bénéficié d'allocations familiales ou d'une aide du CPAS, par exemple.

Cette différence d'interprétation a des conséquences très pratiques. Une personne ayant effectué sa scolarité obligatoire en Belgique sans être en ordre de séjour et qui est en ordre de séjour durant moins de cinq ans au moment de l'introduction

de sa demande se verra refuser une allocation. Très clairement, sur ce point, le rapport recommande la réinstauration du Conseil d'appel comme juridiction administrative, l'assouplissement de la condition de résidence de cinq ans qui soulève des questions d'égalité et de droit à l'enseignement et une habilitation légale permettant au gouvernement de renoncer à la récupération d'un indu imputable exclusivement à l'administration dans certaines circonstances.

Une réforme est annoncée pour 2027 ou 2028. Celle-ci représente l'occasion de replacer le principe de confiance légitime et d'égalité de traitement au cœur du système, et de réparer le rendez-vous manqué que j'évoquais.

Un autre sujet sur lequel je donnerai un rapide éclairage porte sur les personnels de l'enseignement. Il s'agit d'une autre matière intéressante, parce que ce n'est pas la qualité de l'administration qui est en jeu ici – dont je salue, à cet égard, la capacité à se dépatouiller dans le labyrinthe réglementaire –, mais bien la complexité réglementaire elle-même.

Le statut du personnel de l'enseignement est particulièrement complexe. Cette complexité est source d'erreur, et donc de coûts pour la Fédération, notamment parce qu'elle exige un personnel important pour être mise en œuvre. À cette complexité, il faut ajouter la multiplicité des opérateurs et des sources d'erreurs – pouvoirs organisateurs et administration se renvoyant parfois la balle de la responsabilité – qui se superposent à la complexité de la réglementation relative aux pensions et aux accidents du travail pour former un cocktail explosif.

Cela donne un cocktail pour le moins explosif d'embrouillamini administratif, dont l'usager est en définitive le principal perdant, alors même qu'aucune erreur ne peut lui être reprochée. Je vous renvoie donc au rapport, qui expose un certain nombre d'exemples édifiants sur le sujet. Par rapport à ces questions, nous avons formulé deux recommandations dans le rapport en matière de récupération d'indus, afin de faire davantage prévaloir le principe d'égalité, et de coordination entre les administrations. En amont de la récupération d'indus se pose la question de savoir comment les autorités pourraient mieux se coordonner entre elles, prévenant une erreur à la source. La recommandation prévoit notamment de bien motiver les décisions de récupération d'indus, ne fût-ce que pour permettre de comprendre plus aisément le raisonnement qui a présidé à l'obligation de rembourser.

Il est également recommandé de mettre en place un mécanisme de coordination entre les différents intervenants susceptibles d'être à l'origine d'une erreur à la source d'un indu, comme Medex ou le SPF Pensions, ou encore de clarifier les obligations des pouvoirs organisateurs, qui sont régulièrement à l'origine d'une erreur qui justifie un indu, ou encore de moduler en fonction des responsabilités des parties, voire de réduire la prescription quinquennale à deux ans pour tendre vers davantage de sécurité juridique.

Cette complexité de la réglementation n'est pas inexorable; c'est un point d'attention majeur, avec en ligne de mire la confiance de l'utilisateur, en l'occurrence le personnel enseignant, et des procédures moins onéreuses quant à la mise en œuvre pour le service public et l'administration, notamment en termes d'heures au sein de celle-ci. Voilà encore une matière qui pourra vous intéresser.

Le dernier point sur lequel je voudrais mettre l'accent est l'équivalence des diplômes. Ce chapitre est intéressant à double titre. Tout d'abord, il illustre un phénomène de vases communicants qu'on retrouve dans d'autres matières également. Le service de l'équivalence des diplômes de l'enseignement obligatoire a amélioré ses procédures. C'est un service qui va mieux. Nous constatons dès lors une baisse corrélative du nombre de réclamations. La relation entre amélioration du fonctionnement de l'administration et réduction du nombre de réclamations auprès de mon service se vérifie. C'est très intéressant, car c'est un point essentiel pour la création de la confiance de l'utilisateur.

Ensuite, le régime de l'équivalence des diplômes de l'enseignement supérieur se caractérise par une très grande complexité. C'est un domaine dans lequel une réduction de la complexité réglementaire permettrait d'interroger la réduction des effectifs administratifs. Ce point retient l'attention parce qu'un dossier examiné cette année met en lumière une divergence d'interprétation persistante entre, d'une part, le Conseil d'État et le Médiateur et, d'autre part, l'administration quant à l'étendue de la marge d'appréciation dont dispose cette dernière pour l'équivalence des diplômes délivrés par des universités étrangères. Alors que le Conseil d'État a rappelé, dans un arrêt de février 2025, que l'examen d'une demande d'équivalence doit porter sur la reconnaissance des études effectivement accomplies à l'étranger et non sur la reconstitution du parcours hypothétique dans l'enseignement supérieur de la Communauté française, l'administration a maintenu, dans une nouvelle décision, une méthodologique fondée sur l'identification de manquements au regard du programme de diplôme de référence, ce que le Médiateur a jugé contraire à la portée de l'arrêt du Conseil d'État reconnaissant l'autorité de la chose jugée.

Il ne s'agit pas de rentrer dans cette polémique technique. Au-delà des éléments propres au dossier, cette divergence révèle la complexité des règles applicables en Fédération pour l'équivalence de l'enseignement supérieur. Cela invite à s'interroger sur la compatibilité de certaines modalités d'examen des demandes avec l'objectif de simplification administrative, notamment prônée par le gouvernement. Cette complexité méthodologique n'est pas sans conséquence parce qu'elle génère une charge de travail significative pour l'administration appelée à motiver des décisions de plus en plus détaillées et nuit à la prévisibilité de l'action administrative pour l'utilisateur confronté à des décisions dont la logique et l'issue demeurent difficiles à anticiper.

L'exercice est un peu ingrat, car, compte tenu du temps imparti, je me suis principalement attardé sur des points de progression, mais j'aurais aussi souhaité vous dire qu'il existe de belles évolutions au sein du ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et ce, dans divers domaines. J'ai évoqué l'équivalence des diplômes de l'enseignement obligatoire; je pourrais aussi évoquer la culture, la protection de la jeunesse, les maisons de justice ou encore le trajet d'évolution informatique au sein de l'Administration générale de l'enseignement. Cependant, je voulais surtout conclure sur trois éléments.

Premièrement, je souhaite mettre l'accent sur un point que j'ai déjà évoqué: une meilleure coordination entre administrations permet de réduire le nombre d'erreurs administratives, ainsi que certains coûts internes, notamment pour la Fédération Wallonie-Bruxelles. J'ai évoqué l'exemple du personnel de l'enseignement en expliquant que bien des soucis en aval résultaient de l'absence de dialogue structuré entre acteurs – administration, pouvoirs organisateurs, Medex, SPF Santé publique, pensions, etc. J'aurais aussi pu évoquer la question du transport scolaire, où une coordination est évidemment attendue entre transport, enseignement et handicap. La division – si je puis dire – des compétences entre la Région wallonne et la Communauté française ne peut certainement pas être un frein à la bonne marche des administrations au bénéfice des usagers.

Deuxièmement, j'aimerais revenir sur le jeu de vases communicants dont je vous ai parlé tout à l'heure. Moins l'administration est en mesure d'absorber les sollicitations, plus notre service est saisi de réclamations.

Or, pour ces réclamations, on doit renvoyer vers l'administration. En fait, c'est un peu le serpent qui se mord la queue. Ce n'est pas nouveau, mais, par contre, ce qui l'est et que je constate depuis cet été, c'est que plusieurs administrations nous ont fait part du fait qu'elles étaient assaillies de sollicitations d'usagers, de cabinets, de notre service sans disposer du personnel nécessaire de manière telle qu'elles ne répondent plus toujours aux propres interpellations du Médiateur ou bien qu'elles envoient une réponse formelle, faute de temps.

Ces administrations, ce n'est pas qu'elles ne nous aiment pas. Elles sont souvent plutôt performantes. Cependant, elles nous affirment n'avoir plus le temps: «On ne vous répondra plus systématiquement», «On ne vous répondra plus à fond», «La décision est-ce qu'elle est», «On n'a pas de temps à investir pour revoir la décision. Cela se ferait au détriment d'autres dossiers, ce qui serait contraire au principe de l'égalité». Ce que je ne partage pas comme point de vue, mais c'est le leur. «Si l'utilisateur a un problème, qu'il aille au Conseil d'État. C'est fait pour ça.»

Je pense que c'est une régression qui pourrait se dessiner en termes de droit. Si la réduction du personnel est un choix politique et qu'il ne m'appartient certainement pas d'apprécier, il est dans mon rôle de fonction signal de pointer des constats et des faits qui sont bien réels. Certes, ce sont des signes faibles, mais le risque est là de voir certaines administrations ne plus répondre, ou seulement de manière

formelle – et donc insatisfaisante – au Médiateur et à l’usager, ainsi que de voir baisser les standards relatifs aux services aux usagers.

Or, répondre au Médiateur permet de donner leur sens aux droits procéduraux. La procédure, c’est la garantie des garanties. Faire valoir un recours auprès du Médiateur permet de mieux comprendre la décision qui n’a pas été bien expliquée pour, éventuellement, y adhérer.

C’est aussi une perte de garantie en termes de contenu des droits, car l’administration peut commettre des erreurs. Dans ce cas, le recours au Médiateur permet de corriger et de redonner ses droits à l’usager. Il s’agit aussi d’une diminution des chances pour l’administration elle-même. En effet, cette dernière doit apprendre de ses propres erreurs et, notamment, de ce genre de dossier traité avec le Médiateur.

L’administration peut y voir une perte de temps puisque le temps investi dans un contact avec l’usager par l’entremise du Médiateur permet d’éviter les recours administratifs ou juridictionnels et de gagner la confiance du citoyen, ce qui, dans le fond, est la mission de l’administration.

Dernièrement, en tant que médiateur, j’ai encore observé un certain nombre de réglementations complexes. Étant donné cette complexité, un personnel nombreux est nécessaire à leur mise en œuvre. Certaines réglementations sont très gourmandes en personnel, comme pour les allocations d’études ou l’équivalence des diplômes de l’enseignement supérieur. Les statistiques de l’administration montrent qu’une réglementation complexe nécessite du personnel supplémentaire, mais que celui-ci doit être qualifié. Un personnel qualifié est payé davantage, ce qui n’est pas sans conséquence pour les coûts.

Je le répète: je ne suis pas le médecin traitant de l’administration. Je suis l’un de ses radiologues. Je ne vais pas expliquer aux experts que sont l’administration et les ministres ce qu’il y a lieu de faire. À chacun son métier. Nous, nous faisons des constats. Cependant, à la radiographie, le constat est là: face à une certaine complexité administrative, réduire le personnel sans simplifier la réglementation risque d’accroître les erreurs – c’est-à-dire la charge de travail des administrations et les frais d’honoraires d’avocats en aval –, ainsi que la méfiance du citoyen. J’attire donc l’attention sur le bon ordre des choses. Je ne dis pas qu’il faut éviter les réductions de personnel, mais qu’il faut faire attention à mettre les choses dans le bon ordre.

Comment répondre à ces défis? Chaque matière appelle des évolutions propres. C’est pourquoi, dans le rapport annuel, nous essayons de donner à nos constats et nos recommandations une approche la plus pratique et la plus concrète possible. Vous y trouverez nombre d’éléments pour étayer notamment, comme parlementaires, vos points de suivi, de nature à vous outiller dans votre mission de contrôle de l’action de l’exécutif.

En ce sens, je le répète, les recommandations du Médiateur ne visent pas à ajouter des contraintes supplémentaires aux administrations, mais au contraire à leur fournir des leviers concrets d'amélioration. Ainsi en est-il de la recommandation sur la diminution du personnel, avec cette idée d'attirer l'attention sur le fait que certaines voies auront des conséquences plus néfastes, comme la réduction des droits et de la culture administrative – ce qui est le cœur du métier du service du Médiateur.

Les recommandations du rapport sont issues du terrain. Elles résultent du dialogue avec les administrations, ainsi que de plusieurs milliers de situations vécues par les citoyens. C'est précisément ce qui fait leur valeur. Le suivi des recommandations du Médiateur peut être une véritable boussole, un outil de pilotage de la qualité administrative. Nous y travaillons au quotidien avec les administrations, mais, sans votre soutien, Mesdames et Messieurs les Parlementaires, les recommandations peuvent rester lettre morte.

Ce rapport n'est en effet pas un simple bilan des réclamations, mais le reflet de ce que deviennent vos décrets une fois qu'ils ont quitté l'hémicycle, une fois qu'ils rencontrent le citoyen, l'agent et la réalité du terrain. Que deviennent vos textes une fois votés? C'est la question centrale à laquelle nous nous efforçons de répondre chaque jour, en faisant des constats. C'est bien la mission que vous m'avez confiée il y a un an en me désignant à cette fonction. Avec ce rapport 2025, je vous apporte des éléments de réponse concrets et c'est aussi pour cela que votre attention à ce rapport est si précieuse.

M. le président. – C'est nous qui vous remercions, Monsieur le Médiateur, pour cet exposé introductif de grande qualité. Il nous permettra – j'en suis certain – d'avoir des échanges intéressants. Merci aussi pour votre effort de concision puisque nous mesurons bien que vous auriez pu évoquer bien d'autres sujets. Merci aussi à l'équipe qui vous entoure aujourd'hui et vous accompagne au quotidien dans l'accomplissement de vos missions.

La parole est à Mme Bluge.

Mme Valérie Bluge (MR). – Je vous remercie pour cette présentation particulièrement intéressante, Monsieur Lagasse, concernant votre rôle et vos premiers mois de mandat.

Pour ma part, je m'interroge sur la recevabilité des dossiers. Votre rapport indique que 913 dossiers ont été considérés comme recevables sur 4 687 dossiers reçus. Ce faible taux de recevabilité est-il constant par rapport au nombre de dossiers habituellement transmis au Médiateur? Personnellement, ce nombre me paraît faible, mais vous me direz peut-être que c'est dans l'ordre des choses ou même que ce nombre est plus élevé qu'auparavant. Témoinne-t-il d'une méconnaissance par les personnes du rôle du Médiateur ou du type de dossiers potentiellement

recevables ou, au contraire, d'une lacune du système de première ligne qui laisserait passer davantage de dossiers vers vous?

Par ailleurs, comment mieux informer les personnes qui vous contactent sur le rôle du Médiateur et les procédures et rendre plus efficaces leurs démarches pour obtenir de l'aide?

M. le président. – La parole est à Mme Warzée-Caverenne.

Mme Valérie Warzée-Caverenne (MR). – Monsieur Lagasse, en ce qui concerne les relations scolaires, vous avez dénombré 263 dossiers en 2024, un nombre en progression structurelle découlant de l'élargissement des compétences de votre service. En 2025, la hausse, portant surtout sur l'enseignement non obligatoire, s'est accélérée. Le rapport scinde en effet les enseignements obligatoire et non obligatoire. Dans l'enseignement obligatoire, les thématiques restent pour l'essentiel inchangées, si ce n'est deux éléments nouveaux: le droit à l'image et les aménagements raisonnables non mis en œuvre.

La progression de plus de 37 % des dossiers traduit-elle une dégradation réelle des relations scolaires ou l'effet de l'élargissement de vos compétences depuis 2023 et d'une meilleure visibilité de votre service?

Quels indicateurs utiliserez-vous pour vérifier que le décret du 16 mai 2024 portant sur les exclusions définitives et instituant des Chambres inter-réseaux compétentes pour connaître des recours à l'égard des décisions d'exclusion définitive a atteint ses objectifs à la rentrée 2026-2027?

Quant aux nouvelles problématiques que sont le droit à l'image et les aménagements raisonnables non mis en œuvre, le cadre actuel vous paraît-il suffisant?

La recommandation sur les allocations familiales des étudiants de l'enseignement à distance en Région wallonne est-elle également valable pour les étudiants relevant de la Commission communautaire commune (COCOM) à Bruxelles?

Enfin, concernant le personnel de l'enseignement, vous avez insisté notamment sur le renforcement de la motivation des décisions relatives aux indus. Vous formulez à cet égard la proposition de ramener la prescription des indus salariaux de cinq à deux ans. Cela nécessiterait-il une coordination avec l'État fédéral ou les autres niveaux de pouvoir?

M. le président. – La parole est à M. Chintinne.

M. Grégory Chintinne (MR). – Concernant la culture, on a constaté un recul important des plaintes, qui passent de 87 à beaucoup moins, mais comme vous le relevez dans votre rapport, Monsieur le Médiateur, il faut avoir une lecture prudente des chiffres. Je tiens d'ailleurs à vous remercier d'avoir rédigé ce rapport excessivement complet. Je vous avoue que sa lecture est dense, suscitant de nombreuses questions. Pour ma part, je me cantonnerai uniquement à la culture. Pour

ce qui la concerne, le problème récurrent, revenant depuis plusieurs années, est celui de la transparence des informations liées à l'obtention des subventions. Je l'ai dit précédemment: l'amélioration est notable, mais le problème n'en demeure pas moins substantiel. Ma seule et unique question pour le volet culture sera: que préconisez-vous pour régler ce problème une fois pour toutes?

M. le président. – Monsieur le Médiateur, si vous avez la solution pour régler les problèmes une fois pour toutes, nous écouterons votre réponse avec la plus grande attention.

La parole est à Mme Tillieux.

Mme Éliane Tillieux (PS). – Je vous remercie, Monsieur le Médiateur, d'être présent parmi nous aujourd'hui. J'ai déjà eu le bonheur de vous entendre au Parlement de Wallonie, au sein de la commission de la Fonction publique. Je voudrais à nouveau saluer la qualité de votre rapport et du travail effectué. Ce rapport, qui est le premier que vous présentez en tant que médiateur, se situe dans la continuité du travail accompli par votre prédécesseur, M. Bertrand, et par l'ensemble des équipes que je remercie pour leur professionnalisme.

Votre rapport rappelle une vérité essentielle: le Médiateur n'est pas un acteur périphérique, mais un outil démocratique de contrôle, révélateur des tensions administratives et garant concret de la qualité de nos services publics. Le rapport insiste sur la fonction de Médiateur comme interface entre citoyens et administration. Vous rappelez que le Médiateur n'est ni juge ni avocat, mais qu'il permet de rendre l'action administrative plus lisible, plus compréhensible et plus humaine. Cette approche nous apparaît fondamentale dans cette période où beaucoup de citoyens ont le sentiment que l'administration devient plus distante, à force de devoir employer davantage les outils numériques, de devoir passer par des répondeurs, par l'intelligence artificielle, une administration qui semble plus lointaine, plus difficilement accessible, plus difficile à joindre et, parfois, plus rigide.

Le fil rouge de votre rapport, qui est le droit à l'erreur, nous semble aussi particulièrement important. Cela renvoie à une conception profondément sociale du service public. Quand un citoyen agit de bonne foi, quand il commet une erreur matérielle, oublie une pièce qui n'est pas essentielle ou ne comprend pas une procédure complexe, la sanction ne peut pas être automatique, brutale ou disproportionnée.

Votre rapport rappelle que ce droit suppose évidemment la bonne foi, la possibilité de régulariser et l'absence de fraudes. Il s'articule autour des principes de proportionnalité, d'information, d'accessibilité, de motivation adéquate et de confiance légitime. Cette exigence ne peut toutefois pas être isolée du contexte administratif et budgétaire actuel. Le droit à l'erreur ne peut pas devenir une belle intention proclamée dans des textes, mais concrètement rendue impossible

dans les faits par une administration sous tension. Comment dès lors demander à l'administration d'être plus humaine, plus accessible, plus efficace et plus compréhensive, tout en fragilisant les hommes et les femmes qui la font fonctionner?

Réduire les effectifs, cela se planifie, se concerte, se fait de manière progressive, sur la base d'indicateurs objectifs. Si les effectifs deviennent insuffisants, le risque est alors une rupture de la continuité du service, un allongement des délais – comme nous l'avons vu et comme vous l'avez vous-même signalé dans votre rapport pour certaines thématiques – ou, tout simplement, la perte de la mémoire institutionnelle.

Vous avez émis la recommandation de prévoir des dispositions transitoires pour la mise en œuvre des réformes, en vous appuyant sur un exemple wallon, celui des primes énergétiques. En Fédération, nous avons beaucoup débattu de la nécessité de telles dispositions, par exemple autour de la réforme du minerval ou de celle de la charge des enseignants. Même si cela concerne l'année 2026 et non l'année 2025 sur laquelle porte le rapport, avez-vous déjà une lecture du temps d'adaptation laissé aux opérateurs et aux usagers dans ces différents dossiers? Subodorez-vous que ces décisions risquent d'entraîner un surcroît de travail pour vous ou des répercussions sur vos dossiers?

Vous avez émis des recommandations pour prévenir les risques d'une diminution trop conséquente ou trop rapide des effectifs de la fonction publique. Depuis lors, les économies décidées par le gouvernement sont devenues encore plus importantes que prévu. Disposez-vous déjà d'une analyse des incidences de ces économies supplémentaires et du suivi de vos recommandations?

Dans votre rapport, vous faites état de réclamations relatives à la gratuité scolaire. Quels sont les principaux problèmes qui vous ont été signalés? Pouvez-vous nous donner des exemples concrets de situations dans lesquelles les familles ont dû saisir le Médiateur parce qu'elles estimaient que la gratuité scolaire n'était pas respectée? Disposez-vous d'éléments permettant d'identifier les frais scolaires qui donnent le plus souvent lieu à des réclamations? Dans quelle mesure les familles les plus précarisées sont-elles davantage exposées à ces difficultés? Les nouvelles règles relatives à la gratuité vous paraissent-elles suffisamment claires et applicables, tant pour les établissements que pour les parents?

Je voudrais également évoquer les aménagements raisonnables, car vous identifiez, parmi les problématiques rencontrées dans l'enseignement obligatoire, les aménagements raisonnables non mis en œuvre. Quelles réalités ce constat recouvre-t-il concrètement? Les réclamations que vous recevez portent-elles plutôt sur le refus d'accorder un aménagement raisonnable, sur le caractère insuffisant ou au motif qu'un aménagement préalablement accepté n'est finalement pas correctement mis en œuvre?

Quels sont les obstacles que vous rencontrez le plus souvent dans ces dossiers? Est-ce un manque de moyens ou un manque de formation des personnes censées mettre en œuvre ces aménagements? Est-ce un désaccord entre les opérateurs sur la manière d’y procéder? Cela relève-t-il de difficultés d’organisation ou d’interprétation des règles? Quelles sont les principales recommandations que vous formuleriez sur ce point au gouvernement?

Vous faites état de situations dans lesquelles des membres du personnel de l’enseignement sont confrontés à la récupération de sommes indûment versées. Quelle est l’exacte ampleur de ce phénomène dans les dossiers transmis? Quelles sont, selon vous, les mesures prioritaires que le gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles devrait prendre pour que les enseignants ne supportent plus les conséquences financières d’erreurs administratives qui ne leur sont pas imputables?

Plus largement, que vous disent les réclamations reçues sur la fiabilité actuelle du système de rémunération des personnels de l’enseignement? Le projet «CEPAGE» est présenté comme une réponse structurelle à certaines de ces difficultés. Au regard des dossiers que vous avez instruits, quels problèmes devrait-il impérativement permettre de résoudre?

J’ai aussi une question pour le volet relatif à l’enseignement supérieur. Dans quelle mesure êtes-vous saisi de plaintes ou de signalements concernant les difficultés d’étudiants étrangers à accéder à l’enseignement supérieur chez nous? Est-ce qu’il existe, sur la base des dossiers traités, des obstacles administratifs ou réglementaires qui pourraient être simplifiés en Fédération Wallonie-Bruxelles ou en concertation avec le pouvoir fédéral – puisque ce sont des étudiants étrangers, étant donné qu’il y a la question du visa – afin de garantir à ces étudiants un accès plus équitable et effectif à l’enseignement supérieur?

M. le président. – La parole est à M. Lefèbvre.

M. Bruno Lefèbvre (PS). – Monsieur le Médiateur, je me joins évidemment aux propos de Mme Tillieux à l’égard de votre équipe et de vous-même.

Je voulais évoquer avec vous les allocations d’études. Votre rapport met en évidence le fait que 22 % des réclamations concernent les allocations d’études. Vous y soulignez également les nombreuses erreurs administratives commises par ce service, comme vous l’avez évoqué tout à l’heure. Pourriez-vous approfondir les éventuelles causes de ces erreurs administratives pour que nous comprenions mieux la situation?

Eu égard à votre expérience, comment percevez-vous la réforme du minerval, particulièrement en ce qui concerne la hausse des demandes qui seront adressées à ce service? La Direction des allocations et prêts d’études (DAPE) sera-t-elle en mesure de répondre dans les temps, soit, *a priori*, dans les deux mois? Considérez-vous, au moment de la rédaction de votre rapport, que la DAPE disposait d’effectifs suffisants pour répondre aux demandes?

Toujours au sujet des demandes d'allocations d'études et de minerval réduit qui seront introduites dès cette année, il nous a été confirmé qu'aucun moyen supplémentaire n'avait été prévu pour gérer les recours visant les décisions de la DAPE. Pourriez-vous faire le point sur le fonctionnement actuel de ces recours? Les avis sont-ils remis dans les temps? Cette instance pourra-t-elle répondre aux recours dans les temps?

Je ne reviendrai pas sur les conditions de résidence pour l'octroi des allocations, puisque vous les avez déjà évoquées. Par contre, j'ai une question plus globale: quelles devraient être les priorités du gouvernement dans le cadre d'une réforme du système d'allocations d'études?

M. le président. – La parole est à Mme Jacqmin.

Mme Marie Jacqmin (Les Engagés). – Monsieur le Médiateur, je voudrais d'abord vous remercier, ainsi que l'ensemble de vos collaborateurs, pour la présentation de votre rapport annuel 2025. Il est particulier puisqu'il s'agit de votre premier rapport depuis votre entrée en fonction comme médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Je voudrais donc commencer par vous souhaiter, au nom de notre groupe, la bienvenue dans cette fonction, mais aussi saluer le travail réalisé par votre institution.

Vous avez choisi comme fil conducteur la notion du droit à l'erreur. Elle rappelle la relation qui devrait prévaloir entre le citoyen et son administration. Il s'agit de pouvoir distinguer une erreur de bonne foi d'un comportement volontairement frauduleux et de permettre une régularisation lorsque cela est possible. Cette philosophie peut certainement contribuer à une administration à la fois plus humaine, mais aussi plus efficace. Vous indiquez d'ailleurs avec satisfaction qu'un groupe de travail juridique commun au Service public de Wallonie (SPW) et au Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles a été constitué dans le cadre du choc de simplification, avec le droit à l'erreur parmi les sujets examinés.

À ce stade, quelles sont les principales conditions que vous identifiez pour que le droit à l'erreur puisse passer d'un principe à une véritable pratique administrative? Cette question trouve une illustration très concrète dans les allocations d'études. En effet, le rapport montre que les 39 demandes de remboursement consécutives à des erreurs administratives ont été examinées en 2025, contre 21 en 2024. Derrière ces chiffres, il y a surtout des situations humaines, des familles qui ont agi de bonne foi et qui doivent pourtant rembourser des sommes importantes à la suite d'une erreur administrative. C'est précisément dans ce type de situation que la notion de proportionnalité prend tout son sens. Vous formulez plusieurs recommandations sur le statut du Conseil d'appel et sur les conditions de résidence de certains étudiants ressortissants des pays hors Union européenne. Je pense que la future réforme du système des allocations d'études pourra être l'occasion d'analyser l'ensemble de ces questions de manière cohérente.

Plus largement, quelles devraient être, selon vous, les priorités de cette réforme pour garantir un accès effectif et équitable aux allocations d'études pour tous les étudiants de la Fédération Wallonie-Bruxelles?

Je voudrais également souligner un élément positif du rapport, à savoir les progrès observés dans le domaine des équivalences de diplômes. Lors de votre présentation, vous avez même qualifié ce service de «créateur de confiance». Vous constatez une réduction des délais et une amélioration de la communication avec les usagers. Vous soulignez également le rôle joué par les personnes de contact et par le renforcement de l'équipe. Il faut évidemment tester et rester attentif à la pérennité de ces progrès. Vous identifiez notamment la disparition annoncée des emplois APE (aides à la promotion de l'emploi) comme un risque pour la capacité du service. Quel effet concret craignez-vous de cette évolution sur les délais et sur la qualité du traitement des dossiers?

Je voudrais terminer cette première partie avec les personnels de l'enseignement. Le rapport montre à quel point la complexité administrative peut parfois être reportée sur les enseignants eux-mêmes: valorisation de l'expérience, indus salariaux, titres et fonctions, mais aussi dossiers impliquant plusieurs administrations. Je retiens particulièrement votre nouvelle recommandation concernant la valorisation de l'expérience utile. Vous proposez un audit portant notamment sur les contrôles, l'exactitude des décisions, la transparence de la procédure et l'existence éventuelle d'un véritable recours. Quels dysfonctionnements observés dans les dossiers vous ont-ils principalement conduit à recommander cet audit?

Enfin, concernant les indus salariaux, vous soulignez que les notions de bonne foi et de circonstances exceptionnelles restent insuffisamment définies. Il s'agit d'une question importante, car l'article 11bis existe précisément pour permettre, dans certaines situations, d'atténuer les conséquences d'une erreur administrative. Il me semble donc intéressant que votre rapport cherche à objectiver davantage son application.

M. le président. – La parole est à Mme Fafchamps.

Mme Sophie Fafchamps (Les Engagés). – Je me joins, Monsieur le Médiateur, aux remerciements de Mme Jacqmin. Pour ma part, je vais revenir sur quelques matières qui touchent directement au quotidien des élèves, des familles et des opérateurs de notre Fédération, en commençant par les relations scolaires. Votre rapport fait état de 360 dossiers en 2025 dont 239 concernent l'enseignement obligatoire. Les problématiques sont très concrètes: inscriptions, exclusions, frais scolaires, changements d'établissement scolaire, échecs, aménagements raisonnables et difficultés relationnelles.

Je voulais surtout souligner un aspect positif: vous expliquez que, même lorsque vous ne pouvez pas intervenir formellement en raison de recours préalables ou de l'existence d'autres dispositifs, votre service continue à jouer un rôle d'écoute,

d'information, de réorientation et, parfois même, d'apaisement. C'est pour nous une dimension importante de la médiation et elle confirme d'ailleurs ce que vous disiez dans votre introduction: votre volonté de voir une administration qui écoute et qui accompagne les citoyens. C'était important pour nous de le souligner. Vous dites également que la désignation des points de contact unique au sein des services administratifs a permis de fluidifier les relations entre vos équipes et l'administration. Avez-vous déjà pu mesurer leurs effets sur les délais ou la résolution des dossiers?

Je voudrais également relever une avancée très concrète concernant l'enseignement spécialisé. Le décret du 16 mai 2024 portant sur les exclusions définitives et instituant des chambres inter-réseaux compétentes pour connaître des recours à l'égard des décisions d'exclusion définitive a permis la création de quatre chambres de recours, dont deux spécifiquement consacrées aux exclusions dans l'enseignement spécialisé. C'est un exemple intéressant de recommandation du Médiateur qui trouve une traduction concrète dans le cadre décréteil et une bonne illustration de l'utilité du suivi de vos recommandations.

Ensuite, je voulais parler de la culture, pour laquelle le nombre de recommandations est relativement faible – 27 dossiers instruits en 2025 –, mais votre rapport nous invite à ne pas considérer automatiquement ce faible volume comme étant le synonyme d'une absence de difficultés. Je retiens surtout le travail engagé par l'Administration générale de la culture (AGC) qui affiche la volonté d'harmoniser les pratiques des différentes instances d'avis, d'améliorer la motivation des avis, de former ses membres et, surtout, de généraliser les auditions de porteurs de projet sur le modèle de ce qui existe déjà dans l'audiovisuel. Vous saluez explicitement cette démarche et la disponibilité des agents de l'AGC dans le traitement des réclamations. C'est un point positif que nous souhaitons mettre en évidence.

En revanche, vous avez expliqué que certaines administrations se sentent débordées et ne souhaitent plus répondre ou ne répondent plus à une collaboration avec vos services. Apparemment, cela ne semble pas être le cas avec l'AGC. Établissez-vous un lien et pouvez-vous tirer un premier bilan de cette démarche d'harmonisation opérée par cette administration? Plus largement, quels sont les points déterminants pour que les décisions prises dans le milieu culturel soient mieux comprises par les opérateurs à qui elles se destinent?

Par ailleurs, le nombre de demandes relatives à l'aide à la jeunesse et adressées au Médiateur a diminué de moitié en 2025. Là encore, le rapport nous invite à interpréter ces chiffres avec prudence. Ce qui m'intéresse surtout, c'est de voir le travail qui se poursuit sur l'harmonisation des pratiques entre les services d'aide à la jeunesse (SAJ) et les services de la protection de la jeunesse (SPJ), dans un objectif d'égalité de traitement des familles. Je relève également que vous saluez la réactivité, en général, de l'Administration générale de l'aide à la jeunesse dans ses échanges avec votre service. Pour 2026, vous annoncez la poursuite du

dialogue autour des procédures de protection de la jeunesse et de la prise en compte des facteurs psychosociaux. Cela nous semble particulièrement intéressant pour une matière où la qualité de la relation entre les services et les familles est vraiment essentielle.

Concernant la petite enfance – un sujet qui me tient particulièrement à cœur –, j’ai une seule question: au regard des situations dont votre institution a connaissance, quelle recommandation prioritaire à intégrer dans la prochaine feuille de route de l’ONE feriez-vous, afin d’améliorer concrètement l’accessibilité des services pour les familles?

Enfin, je voudrais conclure sur une question qui traverse l’ensemble de votre rapport: l’accessibilité. La numérisation peut évidemment être un formidable outil de simplification, mais elle ne peut fonctionner que si elle est accompagnée. Vous insistez notamment sur le maintien des possibilités de contacts humains, tant téléphoniques que physiques. Cela vaut particulièrement pour les familles et les jeunes qui rencontrent des difficultés avec le numérique ou qui ne maîtrisent pas suffisamment le français. Cette approche rejoint pleinement l’objectif d’une administration plus simple, mais surtout plus accessible.

Monsieur le Médiateur, votre premier rapport nous donne finalement une double image de notre administration. Il montre, d’un côté, qu’il y a des difficultés qui doivent encore être corrigées et, de l’autre, que des recommandations peuvent être suivies, que des pratiques peuvent évoluer et que le dialogue entre votre institution et les administrations peut produire des résultats.

M. le président. – La parole est à Mme Ammi.

Mme Jamila Ammi (PTB). – Monsieur le Médiateur, je vous remercie pour votre présentation, ainsi que pour la qualité du rapport rédigé par vos soins et par votre équipe. Je ne vais pas aborder une nouvelle fois les sujets couverts par mes collègues. Il a notamment été question du droit à l’erreur. C’est une problématique essentielle et je me joins aux questions qui vous ont été posées à ce sujet.

Votre sixième recommandation générale préconise de combler les lacunes décrétales concernant la protection des lanceurs d’alerte. Cette recommandation se base-t-elle uniquement sur le constat de lacunes purement juridiques? Si oui, des réponses doivent être apportées. Si non, avez-vous constaté, lors de contacts informels par exemple, que ces lacunes empêchaient des lanceurs d’alerte potentiels d’entamer un tel processus?

La douzième recommandation générale demande de garantir et de renforcer l’accès aux droits. Auriez-vous des chiffres qui permettraient d’apprécier l’ampleur du non-recours aux droits?

Concernant les compétences spécifiques de la Fédération Wallonie-Bruxelles, vous mettez en lumière les demandes de remboursement d’allocations d’études

survenues à la suite d'erreurs administratives. Il me semble comprendre, après lecture de votre rapport, que ces erreurs ont augmenté depuis quelques années. Confirmez-vous ce constat? Si oui, comment expliquez-vous cette augmentation?

Vous regrettez que le Conseil d'appel des allocations d'études ne soit plus une véritable voie de recours ou, *a minima*, que ses conclusions ne soient plus contraignantes. Pourriez-vous évaluer approximativement le nombre de dossiers traités en une année par le Conseil?

En ce qui concerne les équivalences de diplômes, vous dites que des difficultés subsistent quant à l'information du public tandis que la disparition annoncée des emplois APE fait peser, à court terme, un risque réel de fragilisation du service. Pouvez-vous développer? Observez-vous une quelconque évolution quant au nombre de dossiers concernant la récupération des indus sur le traitement du personnel de l'enseignement?

Vous mentionnez les blocages administratifs récurrents qui surviennent dans le cadre des dossiers de disponibilité précédant la pension de retraite (DPPR) et des pensions. Il s'agit de problèmes qui interviennent entre les différents niveaux de pouvoir. Avez-vous constaté une évolution ces derniers mois?

Une nette augmentation des dossiers traités a été constatée dans le cadre des relations scolaires. Dans l'enseignement obligatoire, le nombre de dossiers traités est passé de 239 à 360. Dans l'enseignement non obligatoire, ce nombre est passé de 73 à 152, à savoir plus du double. Avez-vous identifié les raisons de cette hausse significative?

M. le président. – La parole est à Mme Revelo Paredes.

Mme Marisol Revelo Paredes (PTB). – Monsieur le Médiateur, vous avez récemment rencontré les représentants de l'Office de la naissance et de l'enfance (ONE). Vous avez par ailleurs évoqué plusieurs difficultés rencontrées par les familles: délais de réponse, manque de clarté de certaines décisions, tarifs des milieux d'accueil ou pénurie de places.

À travers les plaintes que vous recevez, constatez-vous des problèmes particuliers dans le fonctionnement de l'ONE? Ces difficultés sont-elles liées, selon vous, à un manque de personnel, à une surcharge des services ou à un manque de moyens?

Enfin, quelles sont les principales améliorations que vous recommandez pour garantir aux familles un service plus accessible, plus rapide et de meilleure qualité?

M. le président. – La parole est à M. El Hajjaji.

M. Hajib El Hajjaji (Ecolo). – Monsieur le Médiateur, je voudrais vous remercier, vous et votre équipe, pour le travail remarquable que vous avez fourni. Ce rapport est extrêmement précieux pour nous, députés, qui veillons, mois après mois, au sein de notre Parlement, à améliorer l'action menée à travers les politiques

publiques, mais aussi à intégrer dans notre travail les retours des citoyens. Vous êtes, à cet égard, un canal privilégié pour nous transmettre ces retours.

Ce rapport est, à mon sens, l'indicateur d'un double état de santé: celui de la bonne gouvernance, et de notre volonté d'aligner le fonctionnement de notre administration sur nos principes. Mais vous vous faites aussi le porte-voix d'un collectif de citoyens qui, s'ils devaient s'adresser à nous individuellement, y consacraient énormément de temps et rencontreraient des difficultés. D'une certaine manière, vous nous offrez sur un plateau les remarques, les doléances et leurs propositions. Vous en facilitez également l'expression et, en quelque sorte, la traduction en action politique. Ce travail d'intérêt général est fondamental.

Je vous remercie aussi du fond du cœur pour le suivi précis de chacune des recommandations, et parce que vous avez pu réaliser un état d'avancement positif de ce qui a été fait, mais aussi de tout ce qu'il reste à faire. Je tiens donc vraiment, en introduction, à vous remercier.

J'en viens alors à ce principe du droit à l'erreur. Effectivement, nous vivons dans une société où il y a des droits et des devoirs. Notre administration bénéficie évidemment de ce droit à l'erreur, mais elle a une responsabilité qui lui est directement associée. Quand une administration commet une erreur, elle a la responsabilité d'y répondre rapidement, de trouver les moyens de réparer cette erreur – qui peut relever d'une incompréhension, d'un malentendu ou d'une erreur de bonne foi. C'est ce qui arrive dans le travail de chaque être humain, qu'il soit citoyen ou dans une administration. Je reprends à ce titre un passage de votre rapport: «Il arrive que l'administration se reconnaisse plus aisément certains droits qu'elle n'en accorde à l'usager, notamment lorsqu'elle invoque, à son propre bénéfice, un droit à l'erreur qui n'est pas admis dans le chef du citoyen.» Cette phrase est essentielle, parce qu'elle montre la différence de pouvoir entre une administration qui prend une décision et le citoyen qui la subit.

Par ailleurs, votre rapport est un véritable réquisitoire d'intérêt général, qui montre aussi certaines dérives, certains manquements, qui peuvent être formalistes ou budgétaires, dans le chef de notre administration ou du travail de certains de ses membres.

Vos rapports ne restent pas sans suite. J'ai adressé le 19 mai 2025 une question à la ministre-présidente pour obtenir un suivi des recommandations que vous ou votre prédécesseur avez faites, notamment sur les allocations de bourses d'études.

J'en viens à votre présentation. J'avoue avoir été fortement interpellé lorsque vous avez expliqué que, dans l'administration, certaines personnes étaient dans l'incapacité de répondre aux sollicitations, les vôtres ou celles des citoyens. Je ne veux pas jeter la pierre à qui que ce soit, car il faut reconnaître que nos administrations travaillent parfois dans des situations très stressantes, en sous-effectif. En revanche, il en va de notre responsabilité politique de leur fournir les moyens

nécessaires. Par exemple, nous avons voté dans notre Parlement la réforme du Code pénal, mais nous craignons une augmentation importante de dossiers auprès des assistants de justice, qui attirent déjà aujourd'hui notre attention sur le fait que la réforme ne sera concrètement pas faisable si nous n'adressons pas en quantité suffisante de personnel pour gérer ces dossiers.

Monsieur le Médiateur, j'aimerais avoir une réponse sur les aménagements raisonnables dans l'enseignement en raison du handicap. Une décision du Conseil d'État du 29 août 2025 a porté sur le refus d'un tiers aidant pour un jeune qui présentait des troubles neurodéveloppementaux. L'auteur de ce refus n'est autre que la Fédération Wallonie-Bruxelles, refus qui a fait l'objet d'une décision de justice. Cette décision interroge sur la nature du rôle d'un tiers aidant, qui mérite d'être clarifié. Vous pouvez me répondre par écrit si vous n'êtes pas en mesure de le faire maintenant. Quelles sont les suites de cette décision adressée à la Fédération Wallonie-Bruxelles? Entre-temps, la Fédération a certes apporté une réponse à ce jeune, mais il faut pouvoir s'assurer de disposer d'une réponse structurelle, pour l'avenir, pour des jeunes qui pourraient se trouver dans la même situation.

Abordons désormais les questions relatives aux allocations de bourses d'études. Vous recommandez d'automatiser ce montant pour des personnes en situation de recouvrement de dettes. Je rappelle qu'un plan «Pauvreté» sera présenté par le ministre Coppieters au mois de septembre. Nous veillerons à ce que cet élément puisse y être intégré. Dans votre rapport, j'ai pu lire à plusieurs reprises que vous souhaitiez être associé à certaines réformes. Votre présence ici, en même temps que celle de membres du gouvernement, permettrait de savoir si le gouvernement actuel est ouvert à cette idée, notamment sur les allocations de bourses d'études.

Je souhaiterais avoir des informations sur un autre élément très précis, maintenant ou par écrit. Il concerne une potentielle forme de discrimination dans les centres ou les maisons de jeunes par rapport aux coûts de transport. Avez-vous reçu des signalements de la part d'organisations de jeunesse (OJ) qui se plaindraient de ne pas bénéficier de réduction pour des déplacements, en particulier en zones rurales, alors que d'autres en bénéficient parfois, notamment les scouts et les guides?

Vous soulignez un problème de fond portant sur l'équivalence des diplômes, dont la méthodologie doit, selon moi, être reconsidérée. J'ai eu l'occasion d'interpeller à plusieurs reprises la ministre-présidente: un gouvernement qui vise un taux d'emploi de 80 % et concentre tous ses efforts sur la remise à l'emploi devient en réalité aujourd'hui le premier obstacle à cet objectif avec son système d'équivalence de diplômes. En effet, le dispositif d'équivalence des diplômes se focalise sur la comparaison des cursus au lieu de se concentrer sur des validations de compétences acquises ou à acquérir. Cela permettrait de proposer une alternative bien

plus positive, inclusive et favorable à la remise à l'emploi, ou en tout cas à l'entrée sur le marché du travail de personnes qui ont des talents énormes.

J'estime qu'il faudrait aller plus loin en ce sens en valorisant les acquis, l'expérience et les véritables compétences dans le contexte d'un marché qui connaît parfois des emplois en pénurie. C'est un véritable défi pour la Fédération Wallonie-Bruxelles. Or nous n'arrivons pas trouver le moyen d'obtenir une vue bien plus globale de la situation en ne nous basant pas que sur le seul cursus, mais en traçant une voie qui faciliterait l'accès au marché de l'emploi.

J'en viens à un élément très précis de vos recommandations. Il s'agit de celui qui concerne des réponses de l'administration empreintes de stéréotypes.

Je me permets de lire un commentaire de l'administration à propos de l'une de vos recommandations: «Les décisions de refus font bien l'objet d'une motivation. En avril 2023, les motivations des décisions de la DAE ont fait l'objet d'une révision par l'administration, qui a impliqué les parties prenantes dans ce processus – Réseau wallon de lutte contre la pauvreté (RWLP), Forum bruxellois contre la pauvreté – en vue de permettre une meilleure compréhension des décisions par les usagers. Le service du médiateur a eu connaissance desdits documents.» C'est positif, mais vous dites aussi: «Force est de constater que des formules stéréotypées subsistent. La motivation reste perfectible et un langage juridique clair est indispensable. Cette recommandation est partiellement rencontrée.» Pouvez-vous nous dire en quoi des formules stéréotypées subsistent et en quoi cette recommandation doit encore être améliorée?

Par rapport à la simplification administrative, on voit que le gouvernement en a fait sa priorité, mais qu'il reste encore énormément à accomplir. Pouvez-vous identifier ici deux ou trois priorités qui pourraient faire l'objet d'actions du gouvernement et de suivi des membres de l'opposition pour les mois qui viennent?

Enfin, il y a parfois, dans le chef de l'administration, des modifications spontanées qui s'imposent aux associations. Vous avez d'ailleurs pris l'exemple des associations qui rentrent des projets, mais je voudrais évoquer l'exemple plus précis de l'appel à projets «Promotion de la citoyenneté et de l'interculturalité». Ces associations, qui déposaient des dossiers à l'administration, lorsqu'elles recevaient une réponse, obtenaient une subvention pour 10 % d'entre elles. Ce taux interpelle au regard de la volonté de simplification administrative.

Cette année, ces associations ont reçu, avec la décision de l'administration, un document qui leur présente comme voies de recours le Médiateur ou le Conseil d'État. Est-il normal de proposer, lorsqu'une subvention est refusée, de se tourner vers cette haute juridiction?

Juridiquement, ces associations ont la liberté de s'adresser au Conseil d'État. Toutefois, dans le passé, le premier niveau de recours était de s'adresser à l'administration et de lui demander éventuellement un réexamen du dossier. Cette

information n'est plus indiquée dans la réponse adressée aux associations lors de cet appel à projets, ce qui m'interpelle. Lorsque j'ai interrogé le ministre Coppie-
ters à ce sujet, il m'a signalé que les associations savaient qu'elles pouvaient con-
tacter l'administration et demander un réexamen de leur dossier. Il y a là, à tout
le moins, un problème de transparence dans la transmission de l'information. Il
faudrait systématiquement garantir une voie de recours de niveau un, l'adminis-
tration, de niveau deux, le Médiateur, et éventuellement de niveau trois, le Con-
seil d'État.

Un dernier élément nous préoccupe ces derniers jours, celui d'étudiants étrangers
qui ont reçu des autorisations pour étudier en Fédération Wallonie-Bruxelles.
Celle-ci a vérifié l'exactitude des critères d'admission, qui sont entièrement rem-
plis, mais ces étudiants font l'objet d'une interdiction ou d'un refus d'accès à un
autre niveau de pouvoir. Cela pose la question de la cohérence des politiques et
du travail avec votre équivalent fédéral. Qu'en est-il de cette situation? Ces per-
sonnes peuvent-elles saisir votre service, en attendant que la ministre-présidente
trouve une solution à cette problématique avec la ministre de l'Asile et de la Mi-
gration?

M. le président. – La parole est à Mme Aït Alouha.

Mme Rachida Aït Alouha (Indépendante). – Monsieur le Médiateur, je vous re-
mercie, vous et vos équipes, pour votre rapport, dans lequel vous faites du droit
à l'erreur un fil rouge. Toutefois, ne faudrait-il pas aujourd'hui aller plus loin et
imposer également un véritable devoir de réparation rapide lorsque l'erreur pro-
vient de l'administration elle-même afin que les citoyens n'en supportent pas
seuls les conséquences financières et administratives? Vous avez partagé le constat
de la réduction du personnel administratif, en plus du problème des qualifica-
tions. Il me semble juste que cette administration assume les conséquences – en
attendant de recevoir des subventions et du personnel, bien sûr. Reste tout de
même qu'il faut corriger et que ce n'est pas aux citoyens de payer la note.

Je partage votre demande visant à assouplir les équivalences de diplômes, qui
sont problématiques, surtout pour les métiers en pénurie dont nous avons tant
besoin. Les échanges entre les diverses administrations et les représentants du
monde du travail, qui pourraient influencer les décisions, sont-ils suffisants pour
arriver à un tel assouplissement? Disposez-vous des moyens humains et financiers
nécessaires pour répondre à l'ensemble des citoyens qui sollicitent votre interven-
tion, sachant que le but est aussi d'élargir vos services aux futures communes et
CPAS?

M. le président. – La parole est à Mme Degryse, ministre-présidente.

Mme Élisabeth Degryse, ministre-présidente, en charge du Budget, de l'Enseigne-
ment supérieur, de la Culture et des Relations internationales et intra-franco-
phones. – Mesdames et Messieurs les Députés, Monsieur le Médiateur, je souhaite

évidemment saluer la qualité du rapport que vous avez consacré aux réclamations et aux difficultés rencontrées par les citoyens dans leurs relations avec l'administration.

Plus qu'un rapport du médiateur, ce document doit être un guide tant pour le gouvernement que pour l'administration, afin de toujours aller dans le sens d'un service public de qualité. Au travers des dossiers que vous traitez, vous mettez en lumière des améliorations de notre cadre de fonctionnement et réglementaire, améliorations nécessaires et utiles pour rester au service des citoyens en Fédération Wallonie-Bruxelles. Je vais faire le point sur certains aspects de votre rapport avant de donner la parole à Mme Glatigny.

Les allocations d'études ont particulièrement retenu mon attention cette année; ces aides constituent un levier essentiel du soutien aux élèves et aux étudiants en difficulté, et vos constats interviennent à un moment opportun puisqu'une réforme des allocations d'études sera proposée par le gouvernement dans les mois qui viennent.

Les recommandations que vous formulez sont de nature à enrichir la réflexion en cours et à contribuer à l'amélioration du dispositif. Je suis notamment sensible aux éléments que vous développez concernant les demandes de remboursement des allocations d'études versées indûment en raison d'une erreur administrative. Je partage pleinement le constat selon lequel les erreurs commises dans le traitement des dossiers «produisent des effets concrets et parfois lourds de conséquences» pour les usagers concernés, en contradiction avec l'objectif même de soutien aux publics fragilisés.

Au-delà de la nécessité de remédier aux situations individuelles, il importe d'agir sur les causes structurelles de ces erreurs. Je demanderai à cette fin à l'administration d'examiner les mesures susceptibles de prévenir et de réduire les erreurs dans le traitement des dossiers. Par ailleurs, j'entends étudier la possibilité pour le gouvernement de renoncer à certaines demandes de remboursement lorsque celles-ci résultent d'une erreur administrative et que les circonstances particulières de la situation le justifient. Cette réflexion devra naturellement être menée dans le respect des principes de légalité, d'égalité de traitement et de bonne administration.

Parmi les autres recommandations que je proposerai de traduire dans la réforme figure celle relative à l'assouplissement de la condition de résidence à cinq ans. Il me paraît pertinent de tenir compte de l'obligation scolaire, qui constitue un indice objectif d'une présence effective et durable sur le territoire.

Je tiens également à souligner l'attention portée par l'administration aux recommandations formulées par votre prédécesseur et dont votre rapport assure le suivi. Cette attention s'est déjà traduite par l'évolution de certaines pratiques,

notamment en ce qui concerne la mise à disposition de duplicata et l'amélioration de la motivation des décisions.

Elle se manifeste également dans les propositions de modification de la législation que l'administration a transmises au cabinet et que celui-ci examine actuellement. Ces propositions portent notamment sur la clarification de l'année de survenance de l'événement permettant de bénéficier d'une allocation d'études forfaitaire, ainsi que sur l'adaptation de la réglementation relative aux revenus pris en compte pour déterminer les ressources d'un ménage.

Concernant les équivalences de diplômes, j'ai pu prendre connaissance des difficultés que vous soulevez entre la pratique administrative et la jurisprudence du Conseil d'État en matière d'examen d'une demande d'équivalence d'un grade académique. Je partage votre souhait que la reconnaissance du diplôme accordé dans le cadre d'une équivalence porte bien sur la reconnaissance des acquis de l'apprentissage et sur la qualité du programme d'études suivi à l'étranger, davantage que sur une appréciation comparative au regard du cursus existant en Fédération Wallonie-Bruxelles.

Pour être précis, l'arrêté du gouvernement de juin 2016 précise que le processus d'équivalence ne peut aboutir qu'à la reconnaissance d'études au moins comparables à celles organisées en Fédération Wallonie-Bruxelles. Il nous faut donc veiller au respect de la notion d'études «comparables», et non d'études «identiques» à celles organisées en Fédération Wallonie-Bruxelles.

La simplification administrative et la clarification des équivalences de diplômes sont l'une de nos priorités pour l'année à venir, particulièrement au regard des défis liés à l'emploi ou à l'égalité des chances que nos régions peuvent rencontrer. Dans le cadre de ces réflexions, je ne manquerai pas de revenir vers l'administration chargée de la délivrance des équivalences de l'enseignement supérieur afin de travailler avec elle sur la difficulté méthodologique que vous identifiez.

Un petit mot sur les équivalences de l'enseignement obligatoire, bien qu'elles relèvent de la compétence de ma collègue Mme Glatigny. Elles constituent un enjeu important pour l'accès à l'enseignement supérieur.

Je me réjouis du travail accompli ces derniers mois par l'administration, qui a permis de résorber les retards dans le traitement des dossiers, mais aussi et surtout de mener des projets tels que la création d'un tout nouveau site internet et de nouvelles fiches-outils qui rendront ces démarches plus accessibles et compréhensibles. Je suis particulièrement attentive à votre recommandation visant à automatiser un certain nombre de décisions rendues dans ce cadre.

Vous citez le cas de la reconnaissance des baccalauréats français pour l'accès à l'enseignement supérieur. Nous comptons effectivement un nombre élevé d'étudiants français, il est dès lors quelque peu surprenant que cette forme d'automatisation ne soit pas encore mise en œuvre. C'est un sujet à propos duquel le cabinet

a déjà pu s'entretenir avec le Collège réuni des commissaires et délégués du gouvernement auprès des universités, des hautes écoles et des écoles supérieures des arts (ESA).

Je compte bien veiller à mettre en œuvre nos engagements relatifs à la simplification, également dans le processus visant l'accès aux études supérieures. Je ne manquerai pas de continuer à échanger à ce sujet avec les établissements et Mme Glatigny.

J'en viens aux compétences de mes autres collègues du gouvernement. Concernant l'aide à la jeunesse, je retiens que votre rapport ne fait état que d'une seule réclamation ayant conduit à une intervention de votre institution. Ce constat mérite d'être souligné au regard du volume très important de situations suivies chaque année par les SAJ. Le dossier que vous détaillez a permis de mettre en évidence une difficulté de communication à l'égard d'un prestataire, et non une remise en cause du bien-fondé de la décision prise.

Nous nous réjouissons de constater que l'Administration générale de l'aide à la jeunesse (AGAJ) a réagi immédiatement à votre intervention en adaptant ses pratiques et en donnant des instructions claires à ses services. Cette réactivité témoigne d'une administration attentive aux difficultés rencontrées sur le terrain et soucieuse d'améliorer la qualité des services rendus aux citoyens.

Des instructions ont également été données aux services concernés pour que les informations tarifaires soient systématiquement communiquées aux prestataires en amont, et non plus découvertes *a posteriori*, à l'occasion d'un contentieux. Je veillerai à ce que cette consigne soit formalisée, notamment au travers d'une note verte.

Vous relevez par ailleurs que les thématiques qui remontent à travers les réclamations demeurent stables d'une année à l'autre, à savoir: la qualité des relations entre les agents et les citoyens, le suivi et la contestation des mesures prises, les délais de remboursement, ainsi que l'information des usagers. Il est vrai que ces zones de friction sont connues et qu'elles traversent plusieurs rapports annuels successifs. C'est précisément pour cette raison que le travail d'harmonisation des pratiques entre les SAJ et les SPJ, engagé de longue date, se poursuit activement, avec pour objectif de garantir à chaque enfant, chaque jeune et chaque famille une égalité de traitement, quel que soit l'arrondissement dans lequel sa situation est suivie.

Nous prenons également bonne note de votre souhait de poursuivre en 2026 le dialogue sur les procédures actuelles de protection de la jeunesse, notamment pour mieux intégrer les facteurs psychosociaux dans le traitement des dossiers. Je m'y associe pleinement. C'est un chantier exigeant, qui touche à la réalité concrète et souvent difficile des situations suivies par nos services, et qui mérite d'être mené avec la rigueur et l'attention humaine que vous appelez de vos vœux.

Sur les maisons de justice, le bilan que vous dressez est particulièrement encourageant. Vous évoquez sept réclamations en 2025, dont six clôturées. C'est un volume restreint, que vous interprétez avec justesse comme un indicateur indirect, mais significatif du bon fonctionnement global des services concernés. Nous nous en réjouissons, tout en restant conscients qu'un faible volume de réclamations ne dispense jamais d'une vigilance constante.

Nous notons avec satisfaction que le recours au médiateur bénéficie désormais d'une place encore plus visible sur le site de l'Administration générale des maisons de justice (AGMJ), ce qui traduit une volonté institutionnelle claire de rendre ce droit accessible à chaque usager, qu'il s'agisse d'un justiciable ou d'un partenaire du secteur.

Nous sommes par ailleurs également attentifs à l'élargissement de votre compétence, depuis les décrets conjoints de la Communauté française et de la Région wallonne du 13 et du 20 juillet 2023 relativement au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne, aux services publics fonctionnels, et donc potentiellement aux nombreux partenaires agréés des maisons de justice. Cet élargissement n'a à ce stade pas généré d'afflux de réclamations. Comme vous, nous y voyons un signe positif plutôt qu'un angle mort. Néanmoins, nous veillerons, avec l'AGMJ, à suivre cette évolution dans la durée afin que l'ensemble des partenaires concernés soient en mesure d'orienter correctement les usagers vers votre institution lorsque cela s'avère nécessaire.

Nous retenons de ces deux derniers chapitres que la médiation, lorsqu'elle est bien intégrée dans le fonctionnement quotidien de nos services, ne se substitue pas à leurs missions, mais les renforce.

Je veillerai, avec l'ensemble du gouvernement, à ce que la concertation puisse continuer entre le gouvernement, l'administration et vos services, afin que vos recommandations continuent d'être suivies, et le cas échéant, le soient de plus en plus, en adaptant les cadres réglementaires quand cela est nécessaire, dans un contexte compliqué, mais qui ne nous exonère pas d'un service public de qualité.

M. le président. – La parole est à Mme Glatigny, ministre.

Mme Valérie Glatigny, première vice-présidente du gouvernement et ministre de l'Éducation et de l'Enseignement pour adultes. – Monsieur le Médiateur, comme la ministre-présidente, je salue votre travail indispensable pour fournir à nos usagers un service de toujours plus grande qualité tout en assurant la transparence de son fonctionnement. Je m'attarderai un instant sur le processus: la pratique habituelle prévoit, normalement, que l'Administration générale de l'enseignement (AGE) rencontre le Médiateur avant sa présentation devant le Parlement. Toutefois, j'entends qu'une telle rencontre avec vos services est prévue au mois de novembre. Mes commentaires sur les différents points ne constituent donc pas des analyses définitives ou officielles, puisque l'AGE compte bien mettre sur pied

des mesures spécifiques pour se conformer aux recommandations, mais, à ce stade, je puis déjà formuler les éléments suivants.

Tout d'abord, en ce qui concerne votre constat sur les procédures d'exclusion définitive de l'enseignement spécialisé, ainsi que la nécessité de renforcer les garanties procédurales et de mieux encadrer les motifs qui justifient une exclusion définitive, vous savez qu'un décret est intervenu, à savoir le décret du 17 juillet 2026 portant modification du Code de l'enseignement fondamental et de l'enseignement secondaire tel que modifié par le décret du 16 mai 2024 portant sur les exclusions définitives et instituant des chambres inter-réseaux compétentes pour connaître des recours à l'égard des décisions d'exclusion définitive. Il modifie les règles applicables et va renforcer les garanties procédurales, limiter les exclusions prononcées en fin d'année scolaire aux situations les plus graves et améliorer les mécanismes de recours. Ces adaptations répondent directement aux préoccupations formulées par le Médiateur à propos de la protection des droits des élèves, notamment dans l'enseignement spécialisé.

Abordons également la recommandation n° 19 relative au renforcement et à la stabilisation du personnel du service des équivalences, ainsi que la recommandation n° 20, qui concerne l'amélioration de l'accessibilité de ce même service, l'accueil et les délais de traitement. Celles-ci soulignent notamment les difficultés de recrutement et la rotation importante du personnel, qui fragilisent le fonctionnement de ce service, ce qui peut affecter la qualité du service rendu aux usagers. En effet, vos équipes ont relevé, au travers des réclamations reçues, des difficultés rencontrées par les usagers dans leurs contacts avec le service des équivalences. Il a donc été recommandé de stabiliser et de renforcer le personnel de ce service.

Plusieurs mesures ont été prises par l'administration afin de renforcer les effectifs et améliorer la gestion des ressources humaines. Une attention a été portée à la sélection des conventions de premier emploi (CPE) afin d'identifier les profils les plus adaptés. Toutefois, les difficultés structurelles qui ont été relevées par vous-même et par votre prédécesseur ne sont pas encore totalement résorbées. Je resterai donc attentive à cette question afin de garantir à long terme la qualité du traitement des dossiers. J'inviterai également mon administration à solliciter votre expertise afin de trouver des points permettant d'améliorer la situation.

En ce qui concerne la recommandation 21 relative à l'augmentation du nombre d'experts, il est vrai que la situation reste globalement inchangée en 2026. Cela dit, un troisième chargé de mission entré en fonction en août 2025 est désormais autonome dans l'exercice de ses missions et contribue activement au fonctionnement de cette cellule. Une avancée a donc été réalisée avec l'intégration de ce nouvel expert.

Par ailleurs, un travail de pérennisation et de transmission des savoirs est en cours au sein de la cellule concernée afin de limiter les risques liés aux futurs départs et de préserver les connaissances essentielles au bon fonctionnement du

service. En effet, deux chargés de mission se rapprochent de l'âge du départ à la retraite, ce qui renforce la nécessité d'anticiper leur remplacement afin de garantir la continuité du service et préserver l'expérience et l'expertise acquises au fil des années. Il s'agit donc d'initiatives avec des avancées, mais aussi d'une vigilance qui reste de mise afin d'assurer la pérennité de cette expertise stratégique.

Par rapport à votre recommandation 22 relative à la numérisation des dossiers d'équivalence, des avancées ont été réalisées grâce à la transmission électronique de certaines catégories de dossiers. La numérisation complète du stock documentaire est toutefois un chantier d'ampleur qui nécessitera d'importantes ressources humaines et techniques. Mon administration m'informe poursuivre les initiatives permettant une dématérialisation progressive, mais il ne s'agirait évidemment pas de compromettre le traitement courant des demandes. Dans tous les cas, nous sommes convaincus de l'importance de procéder à la mise en œuvre de procédures de plus en plus dématérialisées afin d'améliorer la conservation et la gestion des données, ce qui est une préoccupation que nous partageons vous et moi.

Dans la recommandation 04.2025, relative à l'organisation de «la traduction de l'ensemble des informations utiles pour les familles expatriées ou en mobilité internationale», vous avez constaté des difficultés pour comprendre certaines démarches administratives liées à l'enseignement, en particulier dans le domaine des équivalences de diplômes, avec des informations qui ne sont pas toujours suffisamment accessibles pour des usagers qui ne maîtrisent pas le français. Cela peut constituer un frein à l'exercice de leurs droits et compliquer leurs démarches. Ces démarches, liées à l'inscription dans notre système éducatif ou à la reconnaissance des diplômes, peuvent être complexes pour les familles qui ne maîtrisent pas encore le français et qui arrivent en Fédération Wallonie-Bruxelles. On sait bien qu'envisager une traduction systématique de toutes les informations dans toutes les langues n'est pas réaliste; ce serait extrêmement lourd. En revanche, j'ai demandé à mon administration d'examiner des pistes qui permettraient de mieux répondre aux besoins de ce public. Une piste serait, par exemple, le développement d'informations accessibles dans une langue de référence internationale.

Vous avez pointé dans la recommandation 05.2025, relative à l'amélioration des «mécanismes de contrôle, de transparence et de recours dans la valorisation de l'expérience utile», que les décisions relatives à la valorisation de l'expérience utile peuvent susciter des incompréhensions et des contestations de la part des membres du personnel concernés, et que la matière est complexe. Je relève que l'objectif poursuivi par vos services, visant à renforcer la transparence, la lisibilité et l'équité de ces procédures, est un objectif que nous poursuivons aussi. Matière complexe, puisqu'elle implique de concilier une juste reconnaissance des parcours professionnels antérieurs avec la nécessité d'une sécurité juridique au niveau des décisions administratives. Mon administration a déjà identifié cette question comme un axe d'amélioration. Elle a sollicité la réalisation d'un audit interne plus large sur la thématique des titres et fonctions, qui inclut

spécifiquement le processus de valorisation de l'expérience utile. On aura l'occasion de revenir sur les difficultés posées par cette thématique.

Cet audit doit permettre d'objectiver les améliorations et vise à renforcer la confiance des membres du personnel dans nos procédures. Outre cet aspect, il faudra émettre une information plus claire et accessible en direction des membres du personnel concernés. Je considère que c'est un levier substantiel dans la lutte contre la pénurie d'enseignants. C'est un des objectifs du gouvernement. Ce double objectif fera dans les prochains mois l'objet d'un travail dans le chef de mon administration.

La recommandation 06.2025, «Renforcer la gestion des indus et garantir une application équitable des règles», est une nouvelle recommandation dans le rapport 2025. Elle a été largement suivie et rencontrée. Elle a trouvé une première traduction concrète dans le décret-programme du 5 juin 2026 portant diverses dispositions relatives à l'enseignement, à la culture, aux bâtiments scolaires, aux hôpitaux universitaires, à la jeunesse, aux organismes administratifs publics, à l'égalité des chances et à la recherche scientifique, qui a clarifié la notion de circonstance exceptionnelle qui est visée à l'article 11*bis* du décret-programme du 12 juillet 2001 portant diverses mesures concernant les fonds budgétaires, l'enseignement, les centres de vacances et l'inspection médicale scolaire. Cette clarification permet d'accroître la sécurité juridique des membres du personnel tout en garantissant une application plus cohérente des règles par l'administration, notamment dans la gestion des indus.

Parallèlement, mes services poursuivent le travail sur cette thématique pour améliorer la qualité de la gestion administrative et, ce qui est probablement essentiel, prévenir la création d'indus, notamment à travers le renforcement des contrôles internes, l'évolution des outils de gestion existants et le développement, tant attendu, du projet «CEPAGE». Nous avons, je pense, apporté une réponse importante à cette recommandation, mais ne nions pas que nous devons poursuivre nos efforts pour prévenir les indus et améliorer leur gestion. Nous nous sommes saisis du dossier et avons réalisé des avancées majeures par rapport aux situations des années précédentes. En effet, le gouvernement a créé des critères propres et souhaite maintenir un investissement substantiel en faveur du développement de CEPAGE, dont la première phase se clôturera bientôt. Il s'agit de définir le périmètre du projet et de rédiger le futur cahier des charges.

Quant à la recommandation 25.2024, «Amélioration significative de l'exactitude et des délais de paiement des salaires des enseignants», vous continuez à être saisis de réclamations sur des erreurs de rémunération, des retards de paiements, des récupérations d'indus, des difficultés dans le remboursement des frais de déplacement, et plus globalement sur la complexité des procédures administratives dans la gestion des rémunérations. Mais vous reconnaissez toutefois, Monsieur le Médiateur, que les efforts déjà entrepris par mon administration pour améliorer la

situation sont importants. Nous sommes tous d'accord: chaque membre du personnel est en droit d'obtenir une rémunération correcte et versée dans les délais. Les difficultés continuent et doivent être prises très au sérieux.

Des efforts, nous le reconnaissons tous, ont été engagés par l'AGE. Ils ont porté sur le renforcement des contrôles de qualité, l'amélioration des suivis des dossiers, le déploiement de nouveaux outils numériques comme GEDI-PRO et CAMMAT ainsi que l'amélioration progressive des processus liés au remboursement des frais de déplacement.

Concernant plus spécifiquement ces frais de déplacement, un plan de résorption des retards a été mis en œuvre à ma demande explicite, tandis qu'un travail important est mené par l'Entreprise publique des technologies nouvelles de l'information et de la communication (ETNIC) pour améliorer la stabilité et la fiabilité de l'application. Une réflexion est, par ailleurs, en cours pour réduire la charge administrative liée au remboursement des frais de déplacement.

Par ailleurs, la modernisation structurelle des outils de gestion administrative et pécuniaire des personnels constitue une priorité de notre gouvernement. Le programme «CEPAGE», je viens de le dire, s'inscrit dans cette perspective et doit permettre à terme d'améliorer durablement la qualité du service rendu aux membres du personnel. Des progrès sont constatés, mais je considère que cette recommandation que vous avez formulée est tout à fait pertinente et que les efforts doivent être poursuivis.

Concernant la recommandation 26.2024 relative à l'audit permanent des effets de la réforme des titres et fonctions, vous avez constaté que cette réforme qui date de 2016 continue à susciter des difficultés d'application. Vous avez recommandé la mise sur pied d'un audit. Je prends note du souci que vous avez exprimé de pouvoir disposer d'une vision objectivée des effets de la réforme des titres et fonctions. Une évaluation de ce régime a déjà été menée. Toutefois, dans un contexte marqué par la réforme de la formation initiale des enseignants (RFIE), le déploiement du parcours commun et les mesures de lutte contre la pénurie, il est essentiel de continuer à suivre attentivement les effets du dispositif et ses évolutions. La RFIE et l'arrivée du tronc commun en première année secondaire sont susceptibles d'avoir un impact sur le régime des titres et fonctions. Je rencontre très fréquemment des enseignants qui me font part de cela. Comment faire basculer, par exemple, un cours d'étude du milieu (EDM) dans le cours de cours de formation historique et géographique et sciences sociales? Nous en avons parlé hier avec une enseignante. C'est pourquoi mon administration assure le suivi de cette situation. Nous veillerons à analyser les effets des réformes engagées pour s'assurer que le dispositif demeure cohérent, lisible et adapté aux réalités du terrain.

Ce n'est pas simple de réaliser ce travail parce qu'il faut articuler des intérêts qui sont tous légitimes: par exemple, la sécurité juridique des membres du personnel et des pouvoirs organisateurs, mais aussi la qualité de l'enseignement et une

réponse adéquate aux besoins du système éducatif. Celui-ci fait face à des évolutions constantes avec la montée du tronc commun.

Concernant votre recommandation 27.2024 relative à la constitution d'un guichet unique pour les problèmes salariaux, vous continuez à être saisi de réclamations liées aux traitements, aux régularisations de carrière, etc. Vous recommandez, par conséquent, la mise en œuvre d'un guichet unique. J'entends l'objectif poursuivi selon lequel un membre du personnel doit pouvoir être orienté rapidement vers le bon interlocuteur lorsqu'il éprouve une difficulté liée à sa situation administrative ou salariale. La difficulté que nous rencontrons est toutefois la spécificité du système scolaire de notre Fédération. Nous avons en effet l'administration, la coexistence de nombreux pouvoirs organisateurs, de différentes directions de gestion compétentes selon les situations concernées.

Dans ce contexte, la création d'un guichet unique au sens strict s'avère difficile à mettre en œuvre parce que nous devons préserver la qualité juridique de chaque intervenant. Les pouvoirs organisateurs sont les employeurs et notre Fédération agit, elle, en qualité de responsable de la liquidation des traitements. En revanche, plusieurs projets sont en cours pour améliorer significativement l'orientation des membres du personnel lorsqu'ils appellent ou lorsqu'ils écrivent un mail, notamment à travers le développement de nouveaux dispositifs téléphoniques, la mise sur pied d'outils d'information et le renforcement de l'accompagnement des établissements scolaires et des pouvoirs organisateurs.

Il existe également une recommandation 28.2024 et une autre, 29.2024, relatives aux enseignants souffrant d'un handicap. Vous recommandez de définir un quota d'enseignants en situation de handicap pour favoriser leur accès à la formation et leur présence dans les établissements scolaires. Il est vrai que les membres de l'enseignement en situation de handicap doivent absolument pouvoir accéder à la profession, s'y épanouir et développer pleinement leurs compétences dans les meilleures conditions possibles. La recommandation que vous formulez invite à poursuivre la réflexion sur les leviers susceptibles de favoriser une représentation accrue des personnes en situation de handicap dans l'enseignement. Cette préoccupation a toute notre attention.

Des questions importantes sur le plan juridique, sur la politique d'emploi et d'inclusion sont portées à différents niveaux de pouvoir. Nous allons nous pencher davantage sur ces questions en nous concertant avec les opérateurs concernés. Dans tous les cas, mon administration et moi partageons votre recommandation.

Concernant la recommandation 30.2024 relative à la mise en œuvre concrète des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap, des mécanismes d'intervention financière existent. Ce sont les organismes régionaux tels que l'Agence pour une vie de qualité (AViQ) ou le service Phare (Personne handicapée autonomie recherchée) qui sont compétents en la matière. Par ailleurs, les pouvoirs organisateurs restent les employeurs des membres du personnel de

l'enseignement de telle sorte que mon administration, l'AGE, n'intervient pas directement dans la gestion des aides ou avantages financiers accordés par ces employeurs.

Dans ce contexte, la question de l'instauration de nouvelles primes spécifiques va dépasser le seul cadre des compétences de mes services. Cela n'enlève rien à la pertinence de l'objectif poursuivi qui mérite d'être examiné en concertation avec les autorités et organismes compétents afin d'identifier les leviers les plus efficaces pour soutenir le personnel concerné. Il va de soi que je transmettrai cette préoccupation aux employeurs, à savoir les pouvoirs organisateurs. De plus, nous avons la chance d'avoir des ministres à double casquette au sein de ce gouvernement. Nous travaillerons donc en bonne intelligence avec les Régions qui, elles aussi, sont compétentes pour les questions de handicap.

En ce qui concerne la recommandation 31.2024 relative à la révision du système de paiement du salaire des enseignants, les réclamations concernant le paiement des traitements ont déjà été évoquées: retards de paiement, erreurs de calcul et régularisations complexes ou tardives. Le système administratif est jugé trop peu lisible pour les usagers. Cette recommandation, pour rappel, fait partie d'un important chantier de modernisation: CEPAGE. Je ne m'attarderai pas sur le sujet, celui-ci ayant déjà été abordé précédemment.

Je voudrais terminer par la recommandation 32.2024, «Personnels de l'enseignement | Produire des documents salariaux lisibles ainsi que les liens entre eux». À ce sujet, je me dois de relever que de nombreux membres du personnel rencontrent des difficultés à comprendre les documents qui leur sont transmis et qui concernent leur rémunération. Je me suis moi-même récemment penchée sur une fiche de paie, et la technicité du document était particulièrement exacerbée. Vous recommandez d'améliorer la lisibilité des documents salariaux, de mieux expliciter les liens entre les différents documents transmis aux membres du personnel, et de favoriser la compréhension des mécanismes de calcul et de régularisation. Vous avez entièrement raison. Chaque membre du personnel doit pouvoir comprendre aisément sa situation administrative et salariale. Les difficultés que vous avez relevées sont bien identifiées par mes services, c'est pourquoi l'amélioration des documents salariaux, de leur compréhension et de l'articulation entre les différentes informations transmises aux agents figurent parmi les objectifs poursuivis dans le cadre du programme CEPAGE. J'espère de tout cœur le voir aboutir durant mon mandat – ou de mon vivant.

Ce projet est crucial. Au-delà de la seule modernisation informatique, son objectif est de permettre aux membres du personnel d'accéder à une information plus claire, plus cohérente et plus compréhensible concernant leur rémunération et leur carrière. Comme nous l'avons rappelé tout à l'heure, nous poursuivons un travail important sur l'attractivité du métier; il me semble que ces améliorations

s'inscrivent précisément dans le cadre de ce chantier de notre feuille de route gouvernementale.

M. le président. – La parole est à M. Lagasse.

M. Nicolas Lagasse. – De nombreuses questions qui m'ont été posées s'adressent également, voire davantage, au gouvernement qui y a répondu. Je vais pour ma part tenter d'y répondre au mieux.

De manière générale, notre équipe suit l'évolution des réglementations et des pratiques. Ce suivi est mené avec l'administration, et ce, à travers des clauses de rendez-vous, plutôt que par la formulation directe de recommandations. Ma pratique est peut-être différente de celle de mon prédécesseur ou d'autres médiateurs: pendant nos rencontres, je veille à pointer certains éléments qui questionnent pour en discuter avec l'administration. Je suis moi-même issu du milieu de l'administration. Parfois, je dis avec ironie que je suis passé de braconnier à garde-chasse. Je ne souhaiterais toutefois pas que cette phrase soit mal interprétée par les membres de l'administration. L'idée est plutôt que je connais les limites de cette dernière. Je suis conscient que la fonction de management s'inscrit dans la durée et qu'il est inutile de mettre directement en avant des recommandations. Ma mission de médiateur, qui est peut-être peu visible à l'extérieur, mais efficace pour promouvoir la bonne culture administrative, est donc d'indiquer à l'administration des points qui questionnent et d'en débattre avec elle. Bien évidemment, chacun agit dans les limites de son rôle: d'une part, les ministres et leurs cabinets et, d'autre part, l'administration.

Nous arrivons pour notre part avec un autre angle d'approche, celui de la bonne culture administrative et de la promotion des droits fondamentaux, et ce, à travers cette grille d'analyse qu'est le guide de bonne conduite administrative et les principes de bonne administration, les normes «ombuds». Quand on rencontre l'AGE pour discuter du rapport, c'est de commun accord que nous réglons l'agenda. Nous procédons systématiquement de la même manière avec les différentes administrations avant de sortir le rapport afin d'être certains que nos pistes de réflexion correspondent à la réalité.

Mesdames et Messieurs les Députés, vous m'interrogez sur la recevabilité des dossiers. J'ai indiqué que 19 % des réclamations étaient déclarées irrecevables. En outre, 13 % concernaient des demandes d'information complémentaire, alors que nous ne sommes pas une première ligne d'info. Cela veut dire que 32 % des réclamations nous détournent de notre fonction première, à savoir la médiation, la conciliation, les recommandations et le contentieux des lanceurs d'alerte. Il s'agit là d'une question qui dépasse largement mon propre service. Tous les médiateurs de Belgique sont en effet confrontés à cette même problématique: recevoir un très grand nombre de réclamations qui se révèlent irrecevables ou des demandes d'information qui devraient être dirigées vers l'administration.

De manière générale, je ne cherche absolument pas à faire beaucoup de publicité autour de ma fonction.

Ce que je veux dire, c'est que le service essaye au mieux de faire face aux nombreuses réclamations. En effet, nos compétences se sont développées. Je pense aussi qu'il faut y aller graduellement dans l'information. Quand je fais de l'information, je rencontre différents barreaux d'avocats, j'interviens dans des colloques, je pratique la médiation communale. Je le fais toujours en précisant ce pour quoi nous sommes compétents et ce pour quoi nous ne le sommes pas.

Il faut aussi faire attention aux réclamations «popcorn» qui vont dans tous les sens et qui s'adressent à tous les services imaginables. On est parfois en copie de réclamations adressées à un ministre, ce pour quoi, par définition, nous ne sommes pas compétents, puisque nous n'intervenons que lorsque l'administration concernée a été préalablement saisie.

De notre côté, il est possible de faire encore certains efforts. Nous avons notamment prévu une réforme du site internet en 2027 pour améliorer cette communication vers les réclamants potentiels. Une réflexion est en cours sur cette question que nous sommes beaucoup à nous poser.

Par ailleurs, nous préparons des formules à indiquer. En effet, toute décision doit mentionner la possibilité d'introduire un recours auprès du Médiateur. Or, en procédant de la sorte, on risquerait de promouvoir le fait de recourir au Médiateur trop rapidement. Nous sommes en train de rédiger des formules plus didactiques pour expliquer les différentes hypothèses existantes. Nous transmettrons ces formules aux administrations afin que, si elles le veulent, elles puissent les transposer dans leurs décisions. Cela permettra d'expliquer qu'avant de s'adresser au Médiateur, il y a un recours administratif préalable. C'est une autre manière d'accompagner le citoyen ou l'utilisateur.

Le droit à l'erreur a été évoqué. En substance, pour mettre en œuvre ce dernier, il existe plusieurs approches. La première est législative. Dans un certain nombre de cas, il est nécessaire d'adapter les procédures dans les décrets, notamment pour permettre d'intégrer, dès la conception d'une procédure, un laps de temps durant lequel l'administration peut faire un premier examen *pro forma* des dossiers qui sont rentrés, que ce soit dans le cadre d'un appel à projets ou dans celui d'un appel à subventions. Le cas échéant, cela permet au porteur de projet d'adapter celui-ci sur certains aspects formels ou de le compléter avec un document dont il dispose, mais qu'il a oublié de joindre à son dossier. L'amélioration législative se fait par matière. L'agriculture n'est pas la culture, l'enseignement ou les mouvements de jeunesse.

Par ailleurs, c'est aussi une question de mentalité dans les administrations. Disons les choses telles qu'elles sont: j'ai rarement vu de mauvaises administrations, mais, objectivement, il y a des administrations qui sont plus orientées

usager et d'autres qui sont traditionnellement plus orientées sur leurs propres procédures. Généralement, ce sont les premières qui sont plus spontanément enclines à mettre en œuvre le droit à l'erreur ou en tout cas à chercher à le faire.

En outre, avoir des personnes focales, des points de contact uniques (*single point of contact*, SPOC) dans les administrations est quelque chose de précieux. On constate que, lorsque ces personnes sont présentes, c'est généralement gagnant-gagnant. C'est plus efficace pour l'administration. Cela lui permet de répondre plus facilement à des questions du Médiateur. Je pense notamment aux allocations aux études. Très concrètement, si on a une interrogation sur une modalité de calcul, on est en mesure de lever l'ambiguïté et les difficultés grâce à un simple coup de fil de quelques minutes, au lieu d'entamer une correspondance par courrier ou par courriel, ce qui peut prendre beaucoup plus de temps.

Nous constatons également que l'administration est généralement plus réactive lorsqu'elle dispose de personnes focales, de SPOC. C'est le cas pour l'aide à la jeunesse, mais pas uniquement. Pour nous, c'est une condition d'efficacité permettant à tout le monde de gagner, puisqu'elle permet un gain de temps pour l'administration et une réponse plus rapide pour l'utilisateur. Pour notre part, nous sommes entre les deux et nous essayons de favoriser ce gain de temps.

Certaines administrations nous ont fait part du fait qu'il allait être difficile, pour elles, de faire face à l'afflux de questions et de sollicitations dirigées vers elles. Ces administrations, qu'elles dépendent de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou de la Région wallonne, cherchent à s'améliorer. Nous entretenons de bonnes relations avec celles-ci, et nous constatons que leur management porte une vision d'amélioration continue. Cela étant, notre fonction nous impose de signaler ce point d'attention qui méritait d'être partagé. Dans certains cas, les administrations disposent également de SPOC. La notion de SPOC n'est donc pas la solution à ce problème – ce sont deux éléments différents.

J'ai été interrogé sur la manière d'améliorer l'information et la transparence concernant les appels à projets. Je n'ai pas de recette toute faite à communiquer de manière universelle. Les mesures à prendre doivent être déterminées au cas par cas. Les administrations disposent néanmoins de leur vade-mecum, à savoir le guide de bonne conduite administrative, que vous avez adopté. Celui-ci évoque la motivation adéquate des actes administratifs, l'accès aux documents, l'accusé de réception et l'importance de tenir informé du suivi de la procédure.

Par ailleurs, une autre recommandation importante datant de 2025 – je ne l'ai pas encore évoquée dans le cadre de mon intervention aujourd'hui – contient toute une série de suggestions concrètes pour améliorer les procédures recourant à des jurys, qu'il s'agisse des recrutements, des octrois de subventions ou des appels à projets.

Il y a toute une série de suggestions, très concrètes, formulées pour améliorer les procédures ayant recours à des jurys, que ce soit pour des recrutements, des octrois de subventions ou des appels à projets. Entre autres choses, je souligne l'importance de l'audition. On pourrait dire *a priori* que c'est du temps perdu pour l'administration, mais pas du tout. Quand les porteurs de projet peuvent être entendus, ils peuvent incarner leur projet. Je le vois quand je fais de la médiation en présentiel. C'est une chose de préparer le dossier avant la rencontre, sur papier. C'en est une autre de rencontrer les personnes et de vraiment comprendre leurs intentions, de leur faire préciser certains aspects. Cela permet aussi à l'administration, au jury, de dire aux porteurs de projet ce qui est important pour faire aboutir leur dossier. C'est un échange qui peut aussi être utile pour l'utilisateur, afin de percevoir ce qui a pu manquer dans sa première demande en vue du dépôt d'une demande ultérieure.

La motivation est effectivement un problème essentiel. Nous y reviendrons en matière d'allocations d'études. Il n'est pas rare – et je vous assure que ce n'est pas une caricature – qu'à côté de beaucoup de motivations bien ficelées par l'administration, j'en reçoive de ce style, et pas plus tard qu'hier: «La décision a été bien prise, parce qu'on a respecté la procédure.» Quelle procédure? Pourquoi l'a-t-on bien respectée? Nous avons d'autres exemples, notamment en matière d'allocations d'études. Une réponse assurait ainsi: «Il faut compléter votre dossier et rappeler votre questionnaire de dossier». Mais, quand on l'appelle, on ne peut le joindre. Tout cela se fait par téléphone. Dans la décision de refus, tous les documents nécessaires n'étaient pas repris, etc. Et tout cela n'avait pas été documenté au préalable dans la procédure. Vous voyez que les situations sont multiples; c'est une culture administrative qu'on interroge. Il est donc difficile de répondre avec un mode d'emploi générique.

En matière de personnel de l'enseignement, il y a beaucoup de choses à dire. Lire une fiche de paie d'un membre de ce personnel est instructif. Par ailleurs, un véritable chantier est mis en œuvre, porté par l'AGE. J'y faisais d'ailleurs référence dans mon intervention, car c'est un vrai chantier construit et pensé en gestion de projet. Nous sommes sur la bonne voie, mais la voie est longue.

Madame la Ministre, vous avez répondu à la question en tant que ministre; j'y ai moi-même répondu en tant que médiateur. Je ne peux faire que deux choses: d'abord, saluer ce trajet en cours, car le temps du management est un temps long, et je le sais pour avoir été dans l'administration. La question est de savoir quel est ce trajet et s'il est pensé de manière cohérente. Le deuxième élément concerne, justement, la cohérence: il faut assurer le ratio d'évolution. De nouveaux outils vont apparaître qui permettront d'automatiser certaines choses; il s'agit de trouver le bon ratio entre cette évolution et les besoins de personnel. Cela ne m'échoit pas; c'est bien le rôle de l'administration, en concertation avec les ministres.

Nous avons évoqué l'article 11*bis*; je n'y reviens donc pas, et de belles évolutions ont eu lieu depuis. L'importance des circulaires, qui permettront d'élaborer des mesures transitoires, pour répondre à l'une des questions qui m'ont été posées, doit être soulignée également. On m'a également interrogé sur la cause des indus; il m'est très compliqué d'y répondre, puisque l'on parle de 130 000 enseignants équivalents temps plein (ETP) en plus du personnel des universités, d'où un nombre de dossiers quotidiens extrêmement élevé, avec le risque d'erreur qui va avec. Les acteurs sont nombreux, depuis l'administration jusqu'aux pouvoirs organisateurs, en passant par d'autres acteurs comme Medex si un accident du travail ou une maladie professionnelle surviennent.

C'est là que, en tant que médiateur, je devais attirer l'attention sur la nécessité de cette coordination. J'entends d'ailleurs que cet élément est bien pris en compte par l'administration. C'est typiquement le genre de question dont nous aurons l'occasion de discuter dans le cadre des rencontres régulières avec l'administration, à travers les clauses de rendez-vous que j'ai évoquées. Pour nous, il est vraiment intéressant de connaître cette évolution, ce trajet – bref, la réalité des administrations. C'est bien la raison pour laquelle cela faisait l'objet, dans le rapport, non pas de recommandations, mais de points d'attention. Il s'agissait d'annoncer la couleur et pas d'arriver avec un gros «yaka», parce que nous savons bien qu'il y a un temps nécessaire de transposition et d'évolution.

Par ailleurs, les DPPR ont récemment été réformées vers des conditions plus strictes. Là aussi, une série de difficultés ont été résorbées au sein de la Direction générale des personnels de l'enseignement (DGPE). C'est aussi à noter. Ce sont des évolutions récentes que nous reprendrons dans le rapport de 2026, puisqu'elles sont intervenues après la publication du rapport de 2025.

En ce qui concerne l'ONE, au sujet duquel vous nous avez interrogés, nous avons remis une note au Parlement en vue de la rédaction du futur contrat de gestion. Je suggère que nous vous renvoyions un document écrit avec cette note. Ce sera plus facile.

En matière d'équivalence des diplômes, dont nous avons évoqué la complexité, la question est de savoir comment faire évoluer cette complexité. À cet égard, j'entends bien le raisonnement juridique de la ministre-présidente sur la notion d'études comparables. À mon sens, la question va même au-delà de l'aspect juridique; ce serait même une question de méthodologie, comme vous l'avez relevé.

Elle offre l'occasion d'interroger cette complexité et de vérifier si elle est toujours aussi nécessaire. Sachant qu'il est très facile pour moi, dans mon rôle de médiateur, comme garde-chasse et ex-braconnier, de dire que nous avons perçu ce chantier comme étant une source possible d'amélioration. Bien sûr, il faut le personnel en suffisance pour le porter, et il y a tout un jeu de priorité à organiser au sein de l'administration. Nous en sommes bien conscients, mais c'était un point à mentionner.

À propos de l'équivalence dans le secteur de l'enseignement obligatoire, j'ai eu plusieurs questions.

Tout d'abord, les causes de réclamation sont vraiment multiples. Cela a été évoqué, donc je ne vais pas revenir dessus. Nous reviendrons à l'avenir sur la question du baccalauréat français. Nous avons eu l'occasion d'en discuter avec l'administration. Si je connais déjà en partie leur réponse, je pense néanmoins qu'il y a matière à aller de l'avant en termes de simplification scolaire.

Les causes de sollicitations à propos des relations scolaires sont très nombreuses aussi; elles ont été rappelées. Au sein de mon service, j'ai la chance d'avoir des collègues qui sont extrêmement impliqués dans leurs dossiers et qui connaissent ces matières très bien, au point que je dois parfois leur dire d'un peu moins s'impliquer. En effet, notre rôle est de rester dans le cadre des principes de bonne administration et de veiller à la culture administrative. Effectivement, les membres de l'équipe, parfois dans des situations d'urgence, prennent leur téléphone et appellent les écoles pour essayer de trouver des solutions, par exemple pour des élèves qui sont exclus. Parfois, des situations justifient que le service intervienne, entre autres, pour mettre en lien avec d'autres services ou trouver les services compétents.

Ici, à travers la protection de la jeunesse et les relations scolaires, c'est l'humain qui est concerné. Ce sont des situations qui, dans un métier comme le nôtre, ne peuvent que susciter de l'empathie. J'aborde les principes de bonne administration, le droit et d'autres matières un peu froides, mais, en réalité, des situations humaines se cachent derrière. C'est ce qui compose la réalité de notre métier. Il y a parfois des situations qui, humainement, nécessitent une intervention à la limite de nos compétences.

Au sujet de la valorisation de l'expérience utile, un des tout premiers dossiers que j'ai traités à mon entrée en fonction concernait une suspicion de fraude. Venant du monde juridique et de l'évaluation du risque, mon premier réflexe a été d'évaluer la résistance au risque de cette administration. Notre objectif a été de comprendre dans quelle mesure les filtres prévus assuraient que les anciens contrats de travail et les attestations d'employeurs qui permettent de valoriser l'expérience utile n'étaient pas faux ou trafiqués. Effectuer un audit de l'administration n'était pas une fin, car ce n'était pas notre rôle.

Il s'agissait d'apprécier la résistance au stress – comme on dit dans d'autres milieux – à ce genre de risque. C'est ce que nous avons fait. Ensuite, nous avons envoyé une recommandation par courrier dans ce dossier en particulier, et j'entends que l'administration a pris le relais pour instaurer un audit en interne, ce qui est très positif pour l'interaction entre les rôles des uns et des autres.

J'en viens aux relations scolaires. On me demande pourquoi le nombre de réclamations varie. Il y a un jeu de vases communicants entre les réponses de

l'administration et les sollicitations du Médiateur. Quand l'administration est débordée par le nombre de questions, celles-ci arrivent chez le Médiateur. Elles n'ont parfois rien à voir avec notre rôle, parce que nous ne sommes pas une ligne d'information. Cependant, pour être très concret – nous en ferons état dans le rapport 2026: vous verrez les chiffres évoluer –, cela peut être conjoncturel. Il y a eu des grèves d'enseignants aux mois de mai et juin. Des parents inquiets se demandaient dès lors si leur fils ou leur fille serait certifié à la fin d'année, comment allaient se dérouler les examens, etc. Puisque l'administration ou les écoles ne pouvaient pas toujours répondre à toutes les questions, il y a eu un effet de débordement et nous avons été saisis de très nombreuses interrogations sur le sujet. Ce n'est toutefois pas du tout notre métier.

En outre, lors de l'exercice précédent, les règles relatives à la finançablilité ont évolué et la commission d'examen des plaintes d'étudiants sur les inscriptions a disparu, ce qui a entraîné une série de questions, de recours et d'interrogations auprès de notre service.

Vous me demandez, au sujet des allocations familiales et de l'enseignement à distance, ce qu'il en est de la COCOM à Bruxelles? Les allocations familiales y sont organisées par une autre institution. Dès lors, l'évolution que nous avons connue en Wallonie ne concerne pas la COCOM. Comme vous le savez, l'accord d'un autre ordre juridique, avec un autre gouvernement et un autre parlement, est nécessaire.

Vous m'interrogez également sur la période transitoire. Quelle est la bonne période transitoire quand il y a notamment des réformes du cadre juridique? Il n'y a pas de réponse toute faite et universelle. Il faut toujours prendre en compte les différents principes de bonne administration. La période transitoire peut être plus ou moins courte en fonction de l'information en amont ou en aval, en fonction du nombre de personnes concernées, etc. C'est aussi au pouvoir politique d'expliquer et de motiver lorsqu'il porte une réforme. Prendre en compte cette réflexion sur la période transitoire est vraiment important. Par ailleurs, une information sur le site du ministre concerné ne suffit pas pour assurer l'information utile.

En matière de culture, je n'ai pas la recette magique, mais, au sujet de la transparence de l'information sur l'octroi des subventions, plusieurs recommandations sont formulées dans notre rapport. Des recommandations générales relatives à la fonction publique peuvent outiller la réflexion.

Je vous ai notamment parlé de la réflexion concernant le jury. La recommandation que nous faisons à ce sujet est issue à la fois de réclamations que nous avons reçues et de bonnes pratiques, notamment pour la culture. C'est aussi cela qui est intéressant dans un rapport comme celui-ci.

L'administration ne parle pas toujours à l'administration. Nous sommes le commun dénominateur, parmi d'autres, et nous pouvons porter les bonnes pratiques

de l'administration vers l'administration. C'est en partie ma réponse à votre question.

Pour le jury, dans la recommandation, nous proposons des choses que l'on a vues, portées notamment dans le domaine de la culture. Il existe des évolutions intéressantes. Assurer la transparence et la diffusion de l'information en amont, bien motiver, bien renseigner sur la suite de la procédure: tout cela est essentiel. J'étends même le propos. Pour la culture administrative, il est fondamental à nos yeux de ne jamais considérer le citoyen, l'utilisateur, comme un expert. Or, le risque peut exister. J'ai longtemps été assistant à l'université. Je trouvais que les étudiants étaient un peu plus bêtes chaque année. En réalité, ils n'étaient absolument pas plus bêtes que lorsque j'étais à leur place. Simplement, je les voyais chaque année avec une année d'expérience en plus, car j'enseignais dans des matières que je pratiquais.

À l'administration, je rappelle souvent cette petite anecdote personnelle parce que, parfois, on me dit qu'une séance d'information a bien eu lieu et que, malgré cela, les usagers sont revenus avec des questions. Certes, mais ils ont le droit de revenir avec des questions, car ils ne sont pas des experts. On me rétorque l'existence de l'intelligence artificielle, etc. Certes, mais celle-ci ne les transforme pas plus en experts. On me rétorque encore que les informations se trouvent sur le site. Certes, mais le site n'est peut-être pas toujours explicite, surtout s'il a été rédigé par des experts et si la procédure s'avère elle-même très compliquée. La transparence couvre donc de très nombreuses facettes. Elle implique aussi de bien renseigner l'utilisateur sur les suites de la procédure et de ce qui lui sera demandé. La motivation demeure quelque chose d'hyper-essentiel.

Les aménagements raisonnables présentent des difficultés pour des questions à la fois matérielles, organisationnelles, et financières. Pour ma part, je n'ai pas vu des désaccords quant à la vision de principe.

En ce qui concerne les allocations d'études, l'administration nous répond souvent qu'elle est tenue de demander le remboursement. Elle ne fait qu'appliquer les règles qui lui sont imposées par la voie décrétole ou réglementaire. Il faut alors modifier le cadre juridique. La balle est donc dans le camp du législateur ou du pouvoir réglementaire.

Concernant les dispositions transitoires dans le cadre de la réforme du minerval, la question a été posée de savoir dans quelle mesure cela augmenterait la charge de travail de la DAPE. C'est difficile à dire, mais cette mesure aura très certainement pour effet une augmentation du nombre de réclamations à ce sujet.

Nous avons également été interrogés sur le type d'erreur commise par l'administration dans le traitement des allocations d'études. Les erreurs portent, pour une large part, sur l'absence de considération par l'administration des ressources financières des demandeurs.

Une réglementation plus simple dans son principe simplifie les choses, de même que la prise en considération des ressources et de la situation actuelle des demandeurs. Aujourd'hui, on tient compte des ressources dont une personne disposait deux ans avant l'introduction de la demande. Or, les circonstances de la vie peuvent évoluer. Imaginons un ménage en union libre où le couple se sépare entre-temps. Il est encore tenu compte des revenus d'un des conjoints qui n'est plus là. Il y a donc une incohérence entre la prise en compte de cet élément administratif et la réalité vécue par la personne.

C'est évidemment facile à dire. Il reste ensuite à définir les critères qui vont permettre d'objectiver les situations; c'est ce que le travail de réforme devra établir.

Concernant l'automatisation des allocations d'études, il est possible d'associer le Médiateur à cette réforme, ou, du moins, de l'inviter à communiquer les enseignements de sa pratique et de ses constats pour outiller la réforme, comme pour l'ONE. En ce qui concerne les problèmes de motivation dans l'attribution ou la non-attribution des allocations d'études, nous faisons parfois face à des formulations très stéréotypées. Pour des étudiants étrangers hors de l'Union européenne, ce qui peut poser un problème est qu'ils ne possèdent pas de titre de séjour de plus de trois mois ou ne totalisent pas cinq années de résidence en Belgique. Dans d'autres situations, il ne s'agit pas d'une décision motivée, mais d'une réponse à la réclamation qui se contente de confirmer que le dossier a bien été traité. La décision peut être aussi classée sans suite en indiquant «autre» comme raison du refus. Cette mention «autre» apparaît dans la catégorie «document à envoyer en cas de contestation» et invite à contacter le gestionnaire, alors même qu'il y a par ailleurs des problèmes d'accessibilité à l'administration.

À propos des lanceurs d'alerte et des raisons pour lesquelles le texte est incohérent aujourd'hui; les décrets conjoints de 2023 qui organisent ma mission présentent deux incohérences.

La première est d'ordre formel: les décrets mêlent les compétences en matière de réclamation et celles qui relèvent de l'intégrité, notamment notre rôle de canal externe pour les lanceurs d'alerte. Cela en rend la lecture très difficile.

La seconde concerne les lanceurs d'alerte: le périmètre *rationae personae* de cette compétence en matière d'intégrité n'est pas très cohérent. Je m'explique. Pour la réclamation, le périmètre est clair. Un usager peut introduire une réclamation concernant une décision qui le concerne lorsqu'une administration, un organisme parastatal ou encore un organisme privé exerçant une mission de service public et financé ou contrôlé à hauteur de 50 % par les pouvoirs publics a manqué à sa mission de service public. Nous avons donc un périmètre clair et assez cohérent avec celui des compétences de la Région wallonne et de la Communauté française.

En revanche, en matière de lanceurs d'alerte, le périmètre est beaucoup moins cohérent. Prenons un exemple: je suis compétent pour recevoir l'alerte d'un

lanceur d'alerte au sein d'une école relevant de Wallonie-Bruxelles Enseignement (WBE), mais pas au sein d'une école relevant du réseau libre. Dans ce dernier cas, le lanceur d'alerte doit s'adresser au Médiateur fédéral, faute de recours au niveau régional ou communautaire. C'est un périmètre qui n'est pas toujours facile à expliquer aux lanceurs d'alerte. J'inviterais donc à le faire évoluer. Trois ans après l'adoption d'un décret organisant un mécanisme pour les lanceurs d'alerte, il conviendrait en principe de procéder à son évaluation.

J'ai mis en œuvre le service destiné aux lanceurs d'alerte cette année. Il n'avait pas été mis en œuvre précédemment. J'ai demandé à mes services de procéder à cette évaluation. À la fin de l'année, au mois de décembre, nous vous remettrons donc une première évaluation fondée sur notre expérience, encore limitée à moins d'un an, de la mise en œuvre de ce décret. Y figureront les éléments relatifs au côté incohérent de ce cadre.

Voilà, je pense avoir fait un tour rapide des points essentiels.

M. le président. – C'était presque mission impossible, mais vous l'avez assumée. Merci beaucoup, Monsieur le Médiateur. Pour éviter toute frustration dans le chef des collègues, je propose que chaque intervenant puisse dire un mot pour conclure.

M. le président. – La parole est à Mme Bluge.

Mme Valérie Bluge (MR). – Je souhaite revenir sur votre réponse à ma question concernant la visibilité de la fonction de médiateur. L'objet de ma question n'était pas de donner davantage de visibilité au médiateur, mais de donner une meilleure visibilité à la fonction de médiateur et, le cas échéant, à la première ligne du service, afin d'éviter l'effet de popcorn que vous soulignez. L'image est en effet particulièrement éloquente. Il ne faudrait pas que tout s'accumule à votre niveau. Une première ligne doit témoigner d'une certaine efficacité avant que les demandes vous parviennent. Je n'attends pas de réponse immédiate à cette question: comment mieux cibler l'action du médiateur?

M. le président. – La parole est à Mme Tillieux.

Mme Éliane Tillieux (PS). – Je voudrais remercier le médiateur pour les réponses apportées. Cependant, il existe des pistes de réflexion à approfondir, notamment sur les aménagements raisonnables dans les écoles ou sur la gratuité scolaire. Nous reviendrons sur ces sujets en commission.

Les étudiants d'origine étrangère hors Europe ont-ils davantage de difficultés à s'inscrire et accéder à l'enseignement supérieur? Je n'ai pas reçu de réponse à ce sujet, mais j'imagine que nous avons besoin de recul pour y répondre. Nous verrons donc l'année prochaine si vous avez des réclamations à cet égard.

Sur la question des lanceurs d'alerte, je vous fais confiance pour poursuivre allégrement ce dossier.

M. le président. – La parole est à M. Lefèbvre.

M. Bruno Lefèbvre (PS). – Merci, Monsieur le Président. Merci, Monsieur le Médiateur, pour vos réponses; effectivement, nous aurons l'occasion de revenir sur un certain nombre d'éléments dans les semaines qui viennent.

M. le président. – La parole est à Mme Fafchamps.

Mme Sophie Fafchamps (Les Engagés). – Ma collègue Marie Jacqmin se joint à moi pour vous remercier une nouvelle fois, Monsieur le Médiateur. Vous avez insisté sur le fait que votre métier paraissait très juridique et administratif, mais que, derrière, il s'agissait de cas précis, de situations de vie et de relations humaines: cela nous parle beaucoup. Je reviens sur ce que vous avez dit en introduction: avoir une administration qui soit accompagnante, encadrante, au service des citoyens et pas uniquement au service de la législation. Cela nous tient aussi particulièrement à cœur.

Concernant l'ONE, vous aviez rendu une contribution écrite lors des auditions que nous avons tenues à la fin de session dernière. J'irai relire plus précisément les conseils que vous aviez alors apportés et qui seront, j'en suis sûre, particulièrement judicieux et importants dans la perspective du contrat de gestion de l'ONE.

Je retiens en tout cas de votre intervention l'accent mis sur le rôle d'accompagnement de l'administration.

M. le président. – La parole est à Mme Ammi.

Mme Jamila Ammi (PTB). – Je vous remercie, Monsieur le Médiateur, pour ces éléments de réponse. Nous assurerons le suivi de ceux qui méritent d'être approfondis.

M. le président. – La parole est à M. El Hajjaji.

M. Hajib El Hajjaji (Ecolo). – Je m'associe aux remerciements de mes collègues pour les réponses que vous nous avez apportées, Monsieur le Médiateur.

En complément des propos de Mme Tillieux, je reviens sur la situation des étudiants à Gaza qui ont reçu toutes les autorisations pour venir en Fédération Wallonie-Bruxelles, mais dont l'arrivée sur notre territoire est bloquée par les autorités fédérales. J'aimerais savoir comment s'articule votre travail avec celui du Médiateur fédéral. Qui est compétent pour recueillir les plaintes dans cette situation?

M. le président. – La parole est à Mme Aït Alouha.

Mme Rachida Aït Alouha (Indépendante). – Je me joins aux remerciements au médiateur.

M. le président. – Monsieur le Médiateur, vous avez fait l’unanimité si j’en crois les remerciements. Notre échange était très intéressant. Je vous remercie pour le travail réalisé depuis votre entrée en fonction. Merci aussi pour la qualité de votre présentation et de vos réponses. Je ne doute pas que les députés reparleront de ces différents thèmes au sein de nos commissions.

De votre côté, vous assurez le suivi des débats parlementaires lors de l’examen des textes décrets. Votre retour est particulièrement précieux et contribue à une forme d’évaluation des décisions que nous prenons et des politiques publiques qui sont menées sur la base des textes adoptés par notre Parlement.

M. le président. – Nous sommes arrivés au terme de nos travaux.

La commission plénière est levée.

– *La commission plénière est levée à 12h25.*