

---

# PARLEMENT WALLON

SESSION 2025-2026

---

10 JUIN 2026

---

## QUATORZIÈME RAPPORT ANNUEL

(01.01.2025 au 31.12.2025)

adressé au Parlement wallon  
par le Médiateur commun à la Communauté française  
et à la Région wallonne

# Rapport 2025

## Le droit à l'erreur

---

## Parlement de la Communauté française

---

Quatorzième Rapport annuel  
du Médiateur commun à la Communauté française et  
à la Région wallonne  
(01.01.2025 au 31.12.2025)

adressé au Parlement de la Communauté française  
et au Parlement wallon

par

Nicolas LAGASSE,  
Médiateur

---

## Parlement wallon

---





# PARTIE 1

---

## Message du Médiateur et Introduction

# Avant-propos

Ce Rapport est le premier que j'ai l'honneur de présenter au Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles et au Parlement de Wallonie. Le 16 juillet 2025, je prêtai serment en qualité de Médiateur, succédant à Marc Bertrand, qui, durant deux mandats, a contribué à faire mieux connaître cette Institution et à en renforcer la place dans le paysage institutionnel.

J'ai pu mesurer combien le Médiateur occupe une position singulière. Ni juge, ni avocat, il est le gardien d'une exigence : celle d'une administration de qualité, au sein de laquelle les droits fondamentaux trouvent toute leur amplitude et toute leur effectivité.

Qu'il s'agisse de recevoir les réclamations des usagers, d'examiner les signalements des lanceurs d'alerte ou de formuler des recommandations, il n'a vocation ni à plaider contre l'Administration, ni à s'ériger en juge de ses décisions. Equidistant, il se situe à l'interface : il dialogue avec l'Administration, en comprend les contraintes, et accueille la parole du citoyen lorsque celui-ci estime avoir été confronté à un manquement aux principes de bonne administration ou à un défaut d'intégrité. Cette position d'intermédiaire — exigeante et équilibrée — lui confère un rôle essentiel dans le fonctionnement démocratique de l'action publique.

“La médiation n'est pas un aveu d'échec, mais un outil de gouvernance moderne au service de la qualité administrative et de la confiance des citoyens”

À l'instar d'autres institutions — l'on pense notamment à la Cour des comptes — le Médiateur peut porter un regard à la fois rigoureux et compréhensif sur l'action administrative. Il contribue à promouvoir de meilleures pratiques, tout en rendant l'action administrative plus lisible pour l'utilisateur. **Il rapproche ainsi l'Administration du citoyen, autant que le citoyen de l'Administration.** Dans les deux cas, il garantit au citoyen le soulagement d'être entendu.

L'expérience montre que souvent, cette écoute répond à une attente aussi forte que la recherche d'une solution : les réclamants souhaitent pouvoir exprimer le sentiment d'injustice ou d'incompréhension né d'un dysfonctionnement qu'ils perçoivent comme contraire aux exigences d'une bonne administration.

Cette garantie d'être entendu n'est pas anodine, car elle transforme la relation entre le citoyen et l'Administration. La médiation fait sortir le réclamant de la posture passive de l'administré — celui qui subit une décision et attend qu'on statue sur son sort — pour lui conférer une position de citoyen-acteur. **La médiation mise sur une dynamique positive : celle du dialogue, de la compréhension mutuelle, de la co-construction d'une solution.** Ce faisant, elle ne se contente pas de résoudre un différend : elle peut contribuer à rassurer le citoyen sur sa propre possibilité d'agir.

L'analyse des réclamations repose le plus souvent sur des échanges écrits (courriers ou courriels), complétés par des contacts téléphoniques avec les réclamants et les fonctionnaires référents. Cette démarche permet de clarifier les faits, de recueillir les éléments pertinents, de confronter les points de vue et d'identifier, lorsque cela est possible, des ajustements ou une voie de conciliation.

**Dans certains secteurs — essentiellement l'urbanisme et l'environnement — la médiation peut également se dérouler en présence des parties, autour d'une même table.** Ce format, qui gagnerait à être élargi, favorise une



compréhension mutuelle plus fine et permet souvent de débloquent une situation : retrait d'acte, réintroduction d'un dossier autrement motivé, ou clarification décisive. Et même lorsque la conciliation n'aboutit pas, le fait d'avoir été écouté et d'avoir reçu une explication claire suffit fréquemment à désamorcer le conflit et à rétablir un dialogue plus serein avec l'Institution. Elle permet aussi à l'utilisateur, c'est fréquent, de réintroduire sa demande, autrement motivée. On parle alors de "refus constructif".

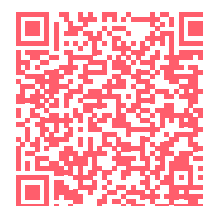
L'accueil et l'écoute demeurent ainsi les pierres angulaires de la médiation. **L'équipe du Médiateur se distingue notamment par une accessibilité téléphonique devenue rare dans les administrations, régulièrement saluée par les réclamants.** Cette disponibilité constitue une condition essentielle d'une médiation utile et respectueuse.

**Cependant, la mission du Médiateur ne se limite pas au traitement des réclamations.** Le Médiateur est également canal externe pour les signalements des lanceurs d'alerte qui mettent en cause le fonctionnement — et plus particulièrement l'intégrité — des services des Gouvernements (cabinets et administrations) et des Organismes d'intérêt public.

Outre ces deux compétences essentielles, le Médiateur adresse des recommandations aux membres des Gouvernements et de leurs Administrations. Cette compétence s'exerce dans le cadre d'un dialogue régulier avec les Ministres et leurs Cabinets, ainsi qu'avec le management des services administratifs. Ce soutien à la bonne pratique administrative requiert d'allier la rigueur juridique et les principes de bonne administration, d'une part, tout en tenant compte de la réalité concrète des services, dépendante de ses ressources humaines, temporelles et financières, d'autre part. En d'autres termes : être rigoureux et créatif, à égale distance de la complaisance et du rigorisme. Une ligne de crête, parfois.

Ce dialogue sera particulièrement d'actualité pour les recommandations anciennes encore ouvertes, ainsi que pour certains points expressément mentionnés dans le rapport et qui n'ont pas encore donné lieu à des recommandations formelles. Dans les deux cas, il s'agit de " clauses de rendez-vous " avec les Ministres et leurs Administrations. Nous en assurerons le suivi en 2026, pour mieux cerner les intentions à ces sujets et, surtout, pour apprécier si la pleine mesure de la nécessité d'agir a été prise : si le diagnostic a été posé, si des mesures correctrices ont été conçues et quels jalons ont été fixés pour leur mise en œuvre.

Quelle que soit la compétence mobilisée, le dialogue mené par l'équipe du Médiateur s'appuie sur un référentiel précis : les principes de bonne pratique administrative. **Il serait d'ailleurs plus exact de recourir à la notion de normes ombuds et d'ombudsprudence, qui désignent respectivement ce référentiel et son application dans la pratique administrative.** Ce cadre sert à la fois de base de compétence du Médiateur et de grille de dialogue avec l'Administration. En ce sens, le Médiateur agit comme promoteur des droits, en rappelant les exigences d'une Administration attentive, transparente, cohérente, proportionnée et respectueuse des citoyens.



**C'est dans cet esprit que le droit à l'erreur du citoyen dans sa relation à l'Administration a été choisi comme fil rouge du présent Rapport :** il traduit, au plus près du terrain, cette exigence d'une Administration à la fois rigoureuse et humaine, et illustre, à travers les dossiers traités, la réalité concrète de la relation entre le citoyen et ses institutions.

Ce dialogue s'inscrit aussi dans une relation régulière avec le Parlement, qui a investi le Médiateur dans sa mission. Le Rapport annuel présente l'activité du service, l'évolution des réclamations et l'application concrète des textes dans la pratique administrative. Cet éclairage se veut une contribution utile au travail du Parlement, tant dans sa mission de contrôle que dans sa fonction législative. Car une question demeure centrale : que deviennent les textes une fois

adoptés ? À travers les dossiers traités, le Médiateur entend apporter une information structurée sur la mise en œuvre des normes et, le cas échéant, sur leurs difficultés d'application. En signalant les écarts entre la norme et sa mise en œuvre effective, il veut contribuer à la protection des droits des usagers et à l'amélioration du fonctionnement des services publics.

Le volume de dossiers enregistrés, globalement stable sur la durée tout en marquant une légère progression par rapport aux deux derniers exercices, confirme que l'Institution est devenue pour de nombreux citoyens un point d'entrée crédible, accessible et pragmatique pour renouer le dialogue avec l'Administration. Il confirme aussi l'importance de disposer d'un espace institutionnel où la parole du citoyen peut être entendue, examinée, et, lorsque cela est possible, conciliée avec les exigences de l'action publique.

Nicolas LAGASSE  
Médiateur



# Introduction

## 1. L'évolution des compétences du Médiateur

Au fil du temps, le champ de la médiation s'est élargi à de nouveaux acteurs publics et, plus récemment, à certains organismes privés chargés de missions de service public. Par ailleurs, aux compétences " historiques " de réclamation et de recommandation s'ajoute désormais une mission spécifique en matière d'intégrité, qui renforce le rôle du Médiateur comme garant du respect des droits et de la bonne administration.

### 1.1. La compétence de recevoir les réclamations : un périmètre élargi et des modalités d'intervention renforcées

Classiquement, le Médiateur connaît des réclamations visant les services du Gouvernement – Administrations et Cabinets ministériels – ainsi que les Organismes d'intérêt public.

#### La médiation locale

Depuis quelques années, la compétence du Médiateur s'étend graduellement aux pouvoirs locaux, selon des modalités qui varient en fonction de la catégorie d'entités concernées. Le Médiateur est, par principe, compétent à l'égard de l'ensemble des intercommunales, à l'exception de celles qui se sont dotées de leur propre service de médiation.

S'agissant des communes, des CPAS et des provinces, sa compétence n'est ouverte que lorsqu'une convention spécifique a été conclue : ce conventionnement concerne à ce jour une cinquantaine de communes wallonnes, ainsi que les premiers CPAS ayant franchi le pas. Aucune convention ne vise encore la médiation au niveau provincial.

**Plutôt que de rechercher une extension rapide du nombre de partenaires, le Médiateur a fait le choix de privilégier, dans un premier temps, la consolidation de la relation avec les communes déjà conventionnées.**

Cette approche implique notamment d'intégrer, en amont, la charge de travail interne qu'engendrera progressivement le développement de cette compétence, afin d'en anticiper les incidences organisationnelles et d'adapter les processus en conséquence. Ce n'est qu'une fois cette dimension qualitative éprouvée que sera engagée, dans un second temps, une démarche plus volontariste d'élargissement du nombre de partenariats.

**La médiation locale faisant partie intégrante des compétences du service, le présent Rapport lui consacre, pour la première fois, un chapitre spécifique.**

#### La médiation en présentiel

Outre cet élargissement du périmètre, les modalités d'exercice de la compétence de réclamation se sont diversifiées. Dans certains secteurs – l'urbanisme et l'environnement au premier chef –, une pratique désormais bien établie consiste à organiser des séances de conciliation en présentiel. Ces rencontres réunissent le réclamant, souvent assisté de son avocat ou d'un expert, le représentant du Cabinet ministériel et, le cas échéant, les fonctionnaires compétents ou une autorité communale ayant participé à l'instruction du dossier. **L'objectif est de favoriser un dialogue direct, de clarifier les enjeux, de lever les incompréhensions et, lorsque les circonstances s'y prêtent, de dégager des pistes de résolution dans le respect du cadre juridique applicable.**

La démarche est identique à celle qui prévaut dans le cadre de la médiation écrite. Le Médiateur ne se substitue pas à l'autorité décisionnelle : il vérifie la conformité du traitement administratif aux exigences procédurales et aux normes ombuds (principes de bonne administration), en s'attachant à identifier d'éventuels éléments nouveaux ou insuffisamment pris en compte dans l'instruction du dossier.

Sans produire d'effet décisionnel immédiat, cette modalité de médiation en présentiel contribue à améliorer la compréhension mutuelle, à renforcer la transparence du processus décisionnel et, dans certains cas, à faciliter une réévaluation de la décision ou une nouvelle instruction du dossier.

Lorsque cela s'avère utile, le Médiateur adresse au Ministre, à l'issue de la réunion, une recommandation motivée, conçue de manière à lui offrir un fondement juridique suffisant pour procéder, le cas échéant, au retrait de l'acte contesté sur la base d'une illégalité. À défaut, il informe le réclamant des raisons pour lesquelles la décision ne prête pas le flanc à la critique, dans une démarche que l'on peut qualifier de " refus constructif ".

Cette pratique méritait un éclairage particulier : le rapport lui réserve une rubrique spécifique.

### La compétence à l'égard de certains organismes privés exerçant une mission de service public

Depuis l'adoption en juillet 2023 des décrets conjoints fondant les compétences du Médiateur, celui-ci est également habilité à intervenir à l'égard d'organismes privés exerçant des missions de service public, dès lors que l'une des conditions suivantes est remplie : leur activité est financée ou contrôlée à plus de 50 % par la Wallonie ou la Fédération Wallonie-Bruxelles, leur gestion est contrôlée par ces pouvoirs publics, ou leur organe d'administration est composé majoritairement de représentants de ceux-ci.

Sont notamment visées des institutions telles que des écoles libres, des maisons de repos ou des asbl subventionnées dans le secteur de l'aide aux personnes (aide aux justiciables, ...).

Cet élargissement marque une évolution notable : le Médiateur est désormais compétent à l'égard d'acteurs de statut privé dont l'activité relève néanmoins pleinement de la sphère du service public et concerne directement les usagers.

Il convient de relever que cette compétence et ses implications concrètes demeurent encore largement méconnues, tant des responsables de ces organismes privés que des agents des administrations concernées. L'équipe du Médiateur s'emploie à les expliciter à l'occasion de ses contacts avec les uns et les autres.

### 1.2. La compétence de recommandation : une "fonction signal" au service de la bonne administration

La compétence de recommandation constitue l'un des instruments les plus significatifs dont dispose le Médiateur. Elle lui permet, au-delà du règlement du cas individuel, d'adresser à l'organisme public concerné toute mesure de nature à remédier à l'iniquité constatée ou à améliorer le fonctionnement du service. Lorsque le dysfonctionnement trouve sa source non dans l'application de la norme, mais dans la norme elle-même, le Médiateur peut en outre suggérer aux Parlements et aux Gouvernements les modifications législatives ou réglementaires qui lui paraissent opportunes.



**Cette faculté, qui ne s'accompagne d'aucun pouvoir de contrainte, participe de ce que l'on pourrait appeler la " fonction signal " du Médiateur :** à la lumière des dossiers traités et de sa connaissance du terrain, il est en mesure de transmettre aux responsables administratifs, aux Ministres et aux Parlements une information structurée sur la manière dont les normes sont effectivement appliquées et perçues par leurs destinataires. En signalant les écarts entre l'intention du législateur et la réalité de l'application, il entend contribuer à la protection des droits des usagers et à l'amélioration du fonctionnement des services publics.

### 1.3. Le Médiateur comme canal externe de signalement en matière d'intégrité

Aux compétences précitées s'ajoute désormais une mission spécifique en matière d'intégrité : le service est habilité à recevoir et à traiter les signalements des lanceurs d'alerte, en qualité de canal externe au sens de la législation applicable.

Cette compétence nouvelle implique la mise en place d'une organisation dédiée, tant sur le plan procédural que sur celui des ressources humaines. Elle est en cours de développement au sein de notre Institution : une procédure de recrutement est actuellement finalisée afin de s'adjoindre les services d'une personne spécialisée en audit légal, dont l'expertise viendra outiller et renforcer l'équipe existante.

Cette mission participe plus largement à l'intégrité et à l'efficacité de l'action administrative.

...

Au fil de ces évolutions législatives et de la mise en œuvre de ses compétences, le Médiateur s'affirme comme une institution en mouvement, mais sans que sa boussole ne change. Qu'il s'agisse de concilier, de recommander ou de recevoir des signalements, le Médiateur poursuit un même objectif : être, pour le citoyen comme pour l'Administration, un interlocuteur de confiance, utile et indépendant.

## 2. Le droit à l'erreur : fil rouge du Rapport annuel

Le présent Rapport annuel 2025 est placé sous le signe du droit à l'erreur, qui en constitue le fil rouge.

Les erreurs susceptibles de fonder un droit à l'erreur sont d'une nature aussi variée que les situations dans lesquelles elles surviennent, et nul usager n'en est vraiment à l'abri. Elles peuvent résulter d'une simple méprise sur l'identité de l'autorité destinataire d'un recours, l'erreur de destinataire faisant alors courir un délai de forclusion sans que l'administration accepte de prendre en considération le recours rectifié à la date d'introduction initiale. Elles peuvent tenir à une inattention toute ordinaire : renouvellement tardif d'une carte de riverain, mention erronée lors du paiement d'une rétribution, ou encore introduction d'un dossier sous un numéro de compte inexact alors que ce numéro constituait le critère d'identification de l'utilisateur. À cela s'ajoute le dossier incomplet – candidature, demande de subside ou de prime – auquel ne manque qu'un document non essentiel, disponible et communicable à première demande, mais que certaines administrations refusent de régulariser. Ce que ces situations ont en commun, c'est l'absence de mauvaise foi – et c'est précisément ce qui fonde la légitimité d'un droit à l'erreur.

Le choix du droit à l'erreur du citoyen comme fil rouge de ce Rapport s'inscrit dans l'actualité du réseau des médiateurs Ombudsman.be, qui a adopté en mars 2025 une résolution visant à faire reconnaître ce droit comme une norme ombuds (principe de bonne administration) à part entière.

Tout au long de ce Rapport, le lecteur en trouvera de nombreuses illustrations concrètes, issues des dossiers traités par le Médiateur au cours de l'année écoulée dans les différents domaines de son intervention. Ces illustrations témoignent, chacune à leur manière, de la réalité quotidienne de ce principe et de l'enjeu qu'il représente pour une relation plus équilibrée, plus juste et plus humaine entre l'Administration et les citoyens.

La résolution adoptée par Ombudsman.be vise à faire reconnaître un véritable droit à l'erreur au bénéfice du citoyen, applicable tant aux erreurs qu'il a commises dans le suivi d'une procédure administrative qu'à ses erreurs d'appréciation liées aux conditions de fond pour l'octroi d'une aide, d'un droit ou pour l'accomplissement d'une obligation.

**Aux termes de la résolution, ce droit ne peut être invoqué que si plusieurs conditions sont réunies :**

- Il suppose que la situation soit régularisable et que le citoyen corrige spontanément son erreur dès qu'il en prend connaissance, ou dans le délai fixé par l'Administration
- La rectification doit demeurer conforme à l'esprit de la réglementation, ne porter préjudice à aucun tiers
- L'erreur ne doit pas consister en une tentative de fraude
- La bonne foi du citoyen est présumée, sauf en cas de répétition d'une erreur déjà signalée
- Enfin, ce droit cesse lorsqu'une erreur met en danger la santé publique, la sécurité publique ou l'environnement.

Dans cette perspective, de simples erreurs involontaires dans des procédures administratives ne devraient pas entraîner des conséquences disproportionnées telles qu'une amende, la perte d'une prime ou d'un autre avantage. La résolution invite les administrations à tenir compte de la bonne foi du citoyen.

**Le droit à l'erreur a pour premier corollaire le principe de proportionnalité : en cas de non-respect d'une formalité non essentielle, la sanction éventuelle doit rester proportionnée et cohérente avec la finalité de la législation.**

Par exemple, l'irrégularité formelle dans une demande de prime à la rénovation énergétique ne devrait pas conduire au refus pur et simple de l'aide, mais à une mesure cohérente avec l'objectif de la réglementation : améliorer la performance énergétique des logements.

**Ce droit implique un second corollaire : l'obligation pour l'Administration de mettre en place, en amont, des mesures concrètes visant à réduire les risques d'erreur.** Il met en lumière l'exigence d'accompagnement et de clarté à l'adresse du citoyen. **Ce droit est dès lors étroitement lié à l'objectif de simplification administrative, qui figure au cœur des accords des Gouvernements régionaux et communautaires<sup>1</sup>.**

Dans le cadre du développement d'une procédure d'appel à projets ou à candidatures, l'Administration peut utilement intégrer un mécanisme de signalement préalable des anomalies détectées. Il s'agirait, pour les erreurs manifestement mineures et corrigibles, d'inviter le demandeur à régulariser son dossier dans un délai court, avant la clôture définitive de celui-ci.

S'il relève aujourd'hui essentiellement du droit souple, **le droit à l'erreur gagnerait à être consacré par la loi.** Une telle base légale permettrait d'en préciser les modalités, adaptées aux spécificités de chaque domaine administratif.

**La pleine effectivité du droit à l'erreur suppose ensuite un changement de culture administrative qui ne s'opère pas par voie de circulaire, mais s'acquiert par la formation.** Former les agents à reconnaître l'erreur de bonne foi et à accompagner l'usager dans la régularisation de sa situation conditionne en dernière analyse la portée réelle des engagements pris sur le plan législatif.

1. Les Déclarations de politique régionale (pp. 8 et 59) et de politique communautaire (p. 9) établissent ce lien entre le droit à l'erreur et la simplification administrative.



Quoi qu'il en soit, **ce droit à l'erreur est appelé à trouver pleinement sa place parmi les principes de bonne administration (principes ombuds)<sup>2</sup>, qui fondent la compétence du Médiateur pour apprécier les dysfonctionnements éventuels d'un service public et pour nouer le dialogue avec ce dernier.** Cette évolution repose sur plusieurs raisons.

1. D'abord, **elle s'inscrit dans un mouvement amorcé depuis une quinzaine d'années, qui voit les Administrations se tourner davantage vers l'utilisateur.** Elles mettent désormais l'accent sur la transparence, l'information et la communication des procédures. Dans ce contexte, le droit à l'erreur, à la croisée du droit et de l'éthique administrative, implique une certaine empathie face aux petites maladroresses que chacun, même le plus averti, peut commettre – et ce, d'autant plus face à des règles techniques, mouvantes et parfois nébuleuses. Il vise à rendre l'action publique plus juste, plus accessible et plus compréhensible, renforçant ainsi l'adhésion du citoyen aux démarches administratives.
2. Ensuite, ce droit s'articule logiquement avec d'autres principes de bonne administration, tels que la proportionnalité, déjà évoquée, **le droit à l'information, le principe d'accessibilité – numérique et non numérique, comme rappelé par la Cour constitutionnelle dans son arrêt 126/2025 du 25 septembre 2025 – ou encore l'obligation de motivation adéquate,** à rebours d'une motivation stéréotypée, qui construit dossier après dossier une ligne de conduite administrative stable. Il se rattache également au **principe de confiance légitime**, largement consacré par la Cour constitutionnelle et le Conseil d'État<sup>3</sup>, selon lequel le citoyen doit pouvoir se fier à une attitude claire, constante et prévisible de l'autorité publique. Le droit à l'erreur et ces différents principes s'articulent ensemble, se complètent et s'enrichissent mutuellement pour former une véritable charte de confiance entre le citoyen et son Administration.

Notons que cette évolution s'inscrit dans un mouvement plus large : le droit à l'erreur existe déjà en droit français et progresse en Belgique, notamment à travers la Charte de l'assuré social et une résolution du Sénat.

Il arrive que l'Administration se reconnaisse plus aisément certains droits qu'elle n'en accorde à l'utilisateur, notamment lorsqu'elle invoque, à son propre bénéfice, un droit à l'erreur qui n'est pas admis dans le chef du citoyen. Une telle asymétrie peut entrer en tension avec les principes de bonne administration, en particulier lorsque l'Administration procède, plusieurs années après les faits, à la récupération de montants indûment versés en raison d'une erreur qui lui est imputable, exposant ainsi l'utilisateur au risque de se retrouver dans une situation financière délicate. Nous en verrons plusieurs illustrations dans le présent rapport annuel (voy. v° Allocations d'étude, Fonction publique, Fiscalité,...).

Il convient de surcroît de tenir compte d'un phénomène propre à la numérisation des services publics : en déléguant au citoyen une part croissante des tâches administratives qu'elle assumait elle-même par le passé, l'administration lui transfère également le risque d'erreur qui y est inhérent – qu'il s'agisse du renseignement d'un champ de formulaire ou de la navigation sur une plateforme dont la conception ne lui est pas familière. C'est dire que le droit à l'erreur trouve dans ce contexte une justification renforcée.

Le droit à l'erreur doit, dès lors, constituer un levier supplémentaire pour instaurer une relation de confiance entre l'Administration et le citoyen, afin que celui-ci ne se sente ni écrasé par la complexité des procédures, ni découragé dans l'exercice de ses droits.

---

2. Les principes de bonne administration (ou principes ombuds) ont été approuvés sous forme de résolution par les Parlements de Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

3. Voy. notamment arrêts n° 260803 du 26 septembre 2024 et n° 263.131 du 29 avril 2025.

Contrairement à certaines craintes, ce droit ne devrait pas entraîner une hausse des plaintes fondées sur la mauvaise foi : les citoyens qui cherchent à contourner les règles sollicitent déjà les Administrations et les services de médiation. Le droit à l'erreur permet plutôt de préciser et d'enrichir la notion d'équité, mentionnée de manière générale dans les décrets conjoints qui établissent le service du Médiateur. Il offre aussi à l'Administration, parfois enfermée dans une logique excessivement formaliste, la possibilité d'appliquer avec discernement les principes de bon sens et d'empathie lorsque l'égalité de traitement et les règles essentielles ne sont pas mises en cause.

Enfin, c'est à l'aune des actions préventives de l'Administration, destinées à éviter les erreurs des usagers, que s'appréciera la bonne foi du citoyen.

**À la lumière de ce qui précède, nous voyons se dessiner une réalité simple : le droit à l'erreur s'apprécie au plus près du terrain et s'inscrit au point de rencontre entre l'Administration et le citoyen.** Cet élément est essentiel car dans toutes les sociétés les citoyens peuvent entretenir une relation ambivalente avec leur Administration, à la fois outil indispensable du collectif et source possible de frustration lorsqu'elle paraît trop rigide. Jeter un regard critique sur de telles situations difficiles permet aux responsables de se poser de bonnes questions sur leurs pratiques quotidiennes, dans le cadre d'un dialogue structuré, soutenu par l'intervention des services de médiation.

Dans cette perspective, le droit à l'erreur contribue à renforcer l'adhésion du citoyen à la mission de service public remplie par l'Administration : il participe à l'édification d'une Administration plus compréhensive et plus compréhensible, en un mot plus proche des citoyens. **Il complète enfin l'arsenal des normes ombuds (principes de bonne administration) et constitue un marqueur de l'effectivité démocratique, reflétant la capacité d'une société à concilier rigueur administrative et respect des citoyens.**

### 3. Rencontres et réseaux : une stratégie au service de la bonne pratique administrative

#### 3.1. Une prise de fonction tournée vers le terrain

Depuis sa prise de fonction, fin août, le Médiateur a souhaité aller à la rencontre des acteurs avec lesquels son service est appelé à travailler au quotidien. Il a ainsi rencontré l'ensemble des Ministres des Gouvernements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et noué des contacts — parfois à plusieurs reprises — avec les responsables des différentes administrations des deux entités. À chaque fois, il s'est fait accompagner par des membres de son équipe chargés des sujets mis à l'ordre du jour. Ces contacts sont déterminants car le dialogue est au cœur de tout dossier de médiation. Ils renforcent la relation entre le service du Médiateur et ses interlocuteurs institutionnels.

La démarche n'est pas protocolaire. Elle est indispensable. **Chaque Administration a sa propre réalité : sa culture, ses contraintes, ses procédures, ses fragilités aussi.** On ne peut prétendre dialoguer utilement avec une Institution sans en comprendre les ressorts internes — sans saisir, par exemple, les trajectoires de réforme engagées par tel responsable, les tensions entre les objectifs assignés et les moyens disponibles, ou encore les efforts consentis pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers. Ce contact direct permet au Médiateur de situer chaque dossier dans son contexte administratif réel, plutôt que de l'appréhender depuis une position extérieure et abstraite.

**Il permet aussi, et peut-être surtout, d'instaurer une relation de confiance — condition sine qua non d'une médiation efficace.** Une Administration qui connaît le Médiateur, qui comprend sa mission et qui ne le perçoit pas comme un adversaire, est une Administration avec laquelle le dialogue est possible, même — et surtout — lorsque ce dialogue est exigeant.



### 3.2. Une présence active sur la scène internationale

Sur le plan national comme sur le plan international, le Médiateur s'inscrit dans la continuité de son prédécesseur, en misant sur les réseaux, tels qu'Ombudsman.be ou l'Institut international des Ombudsmans, tout en choisissant de concentrer son énergie – du moins dans un premier temps – sur deux partenariats structurels jugés prioritaires : l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), dont il assure la présidence jusqu'en 2027, et le groupe des cinq médiateurs parlementaires belges, dont la spécificité institutionnelle commune justifie une attention et une ambition particulières.

Avant même la prise de fonction du nouveau Médiateur, son prédécesseur Marc Bertrand avait donné à cette dynamique internationale une illustration concrète et marquante. Les 24 et 25 juin 2025, il a organisé à Tirana, en Albanie, un séminaire conjoint de l'AOMF et de l'Association Internationale des Procureurs et Poursuivants Francophones (AIPPF), consacré à la protection des lanceurs d'alerte dans la lutte contre la corruption et les atteintes à l'intégrité dans les services publics – un thème au croisement exact des missions des deux institutions. À l'issue des échanges, les participants ont adopté la Déclaration de Tirana, qui réaffirme le droit de toute personne à signaler en toute sécurité des faits répréhensibles et la nécessité de protéger les lanceurs d'alerte contre les représailles. Ce texte souligne le rôle essentiel des médiateurs et des procureurs dans la prévention de la corruption et la promotion d'une gouvernance transparente et responsable, et appelle à renforcer la coopération entre ces institutions autour d'une culture commune de l'intégrité publique. C'est à cet élan que le nouveau Médiateur entend prendre part.

**La présidence de l'AOMF constitue, à cet égard, une opportunité stratégique réelle.** Elle ouvre des perspectives concrètes en termes de promotion de la démocratie et de l'État de droit dans l'espace francophone, tout en offrant à l'équipe du Médiateur des leviers d'influence et d'apprentissage – notamment sur des enjeux transversaux tels que l'intelligence artificielle, appelée à transformer en profondeur les pratiques administratives et, avec elles, le travail des médiateurs.

Cette présidence du Médiateur s'articulera autour de trois axes :

- Le partage d'expériences au sein de l'association
- Le développement de connaissances en lien avec d'autres réseaux – l'Association des Procureurs et Poursuivants Francophones (AIPPF), l'Association des Parlementaires Francophones (APF), l'Association francophone des commissions nationales des droits de l'Homme (AFCNDH), notamment
- Le soutien aux institutions de médiation les plus fragiles ou les plus jeunes, dont l'accompagnement participe directement à la consolidation de l'État de droit dans leurs pays respectifs.

Cette responsabilité induit une charge organisationnelle significative, que le Service assumera en interne, en évitant dans la mesure du possible de recourir à des ressources extérieures.

## 4. La vie de l'équipe

Une Institution ne se résume pas à ses textes fondateurs ni à ses statistiques : elle vit, d'abord, à travers les femmes et les hommes qui la font exister au quotidien. De ce point de vue, 2025 a été une année singulière à plus d'un titre. La succession à la tête de l'équipe a naturellement marqué l'exercice. Certains des chantiers engagés depuis la prise de fonction du nouveau Médiateur n'ont pas encore atteint leur pleine maturité : ils trouveront leur expression la plus complète en 2026 et feront l'objet, dans le prochain Rapport annuel, d'un traitement à la mesure de leur importance.

Ce qui suit se concentre sur ce qui a effectivement pris corps au cours de l'année écoulée.

**L'équipe : 20 personnes,  
deux sites, une mission  
et une vision communes**

Au 31 décembre 2025, l'équipe du Médiateur comptait 19 collaborateurs, répartis entre Namur et Bruxelles — reflet naturel de la double compétence régionale et communautaire de l'Institution.

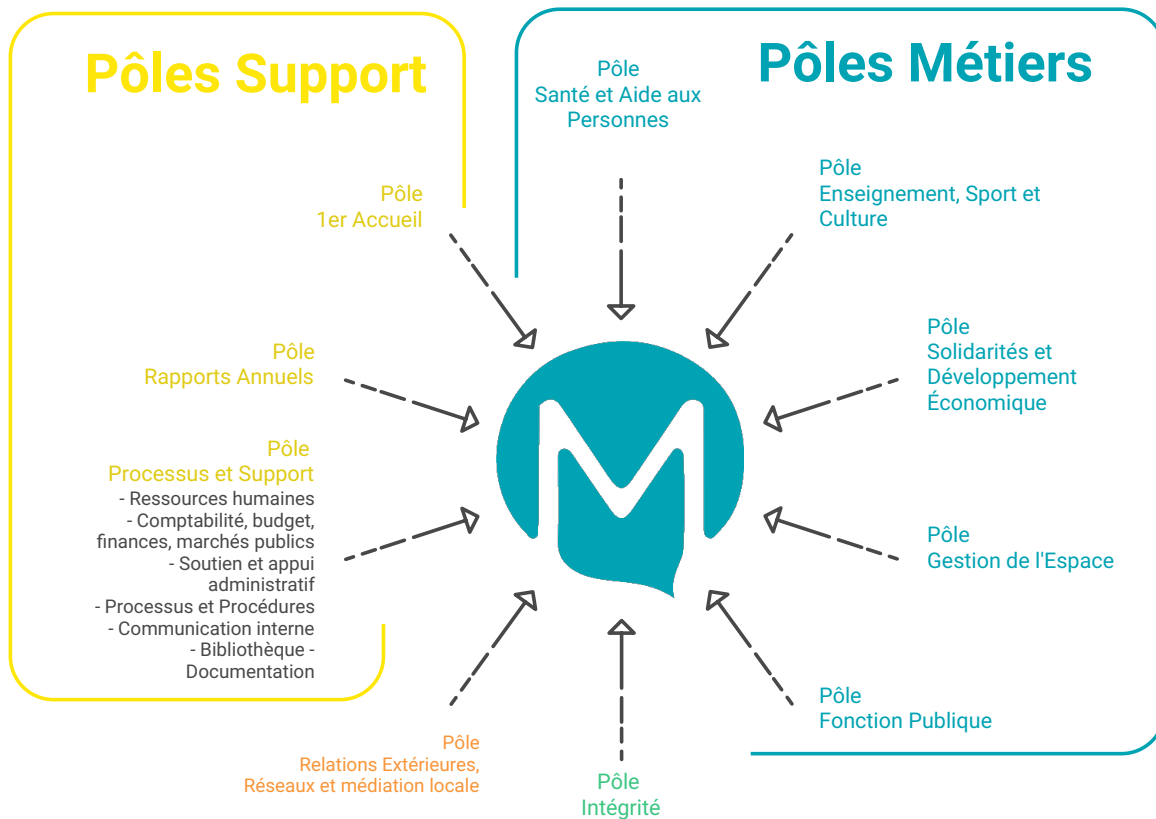
### Une organisation repensée : le pari des pôles

L'année 2025 a été marquée par une transformation profonde de l'organisation interne. Jusqu'alors, chaque agent traitait seul les matières qui lui étaient propres, en lien direct avec le Médiateur. Un tel fonctionnement en silo a des limites, telles que la vulnérabilité aux absences, le cloisonnement des savoirs, une charge de travail inégalement répartie, et pour certains collaborateurs, des horizons parfois étroits après plusieurs années voire décennies passées sur les mêmes matières.

Depuis octobre, le service fonctionne par pôles : des groupes de collaborateurs traitent ensemble un portefeuille de compétences, dans un esprit directement inspiré de l'holocratie.

Les bénéfices sont concrets : les points de défaillance uniques — les fameux *single points of failure* — sont évités ; l'émulation et le partage des connaissances sont favorisés ; la charge de travail est plus équitablement répartie ; la transmission des savoirs est facilitée. Les pôles mêlent, dans la mesure du possible, des collaborateurs des deux sites, celui de Bruxelles et celui de Namur, et des compétences régionales et communautaires — là où l'ancienne organisation maintenait, de fait, deux équipes qui se croisaient peu.

Cette transformation a été conduite graduellement et pensée collectivement, avec l'accompagnement d'un coach externe. Une mise au vert organisée à Louvain les 9 et 10 octobre 2025 a constitué un moment charnière de cette réflexion partagée. Dans son prolongement, un contrat-cadre de coaching a été conclu, offrant à chaque membre de l'équipe qui le souhaite la possibilité d'aborder, individuellement ou en groupe, les thématiques de son choix — qu'elles relèvent du développement personnel au sein de la sphère professionnelle ou de la dynamique collective des pôles.



## Rayonnement international et vie des réseaux

L'année 2025 a confirmé la valeur ajoutée concrète de l'engagement international du service, en particulier au sein de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), dont le Médiateur assure la présidence depuis octobre 2024 pour un mandat de trois ans.

Le séminaire conjoint AOMF-AIPPF de Tirana (24-25 juin), consacré à la protection des lanceurs d'alerte, a permis d'alimenter directement notre réflexion sur un sujet qui touche au cœur de nos nouvelles missions : la relation entre signalement, intégrité publique et protection des citoyens. L'événement a été organisé sous le signe d'un partenariat avec l'AIPPF – Association Internationale des Procureurs et Poursuivants Francophones –, qui ouvre la voie à une collaboration structurée entre deux types d'institutions qui, trop souvent, s'ignorent, alors qu'elles interviennent sur les mêmes réalités depuis des angles complémentaires. La Déclaration de Tirana, adoptée à l'issue du séminaire du mois de juin, formalise cette ambition commune et constitue une référence utile pour enrichir nos pratiques, ainsi que pour positionner l'institution dans les débats à venir – notamment à Dakar en 2026, où la thématique sera approfondie.

La formation de Rabat sur l'Examen Périodique Universel (21-23 octobre), organisée par l'AOMF avec le soutien de l'OIF – Organisation Internationale de la Francophonie –, a quant à elle ouvert une perspective nouvelle : mieux articuler le travail quotidien du Médiateur avec les mécanismes onusiens de promotion des droits humains. Une piste de valorisation institutionnelle encore largement inexploitée, que le service entend désormais explorer.

## La formation : investir dans les compétences

Charlotte Muls a suivi cette année, avec succès, le Certificat d'université en bonne administration : de l'élaboration de l'acte à la résolution des litiges, dispensé par la Faculté de droit et de criminologie de l'UCLouvain sous la direction du Professeur David Renders. Charlotte est le deuxième membre de l'équipe à suivre cette formation. La maîtrise du droit administratif est au cœur du travail quotidien du service. Apprécier la légalité d'une décision, en déceler les failles procédurales, mesurer la portée d'un principe de bonne administration – autant d'opérations qui exigent une formation solide et une mise à jour constante des connaissances. C'est à cette exigence de rigueur que répond, concrètement, ce type de formation.

Charlotte a également suivi la formation "Le Code du développement territorial - Quels principes, quelles procédures et quels outils ?" dispensée par l'Union des Villes et Communes de Wallonie, consacrée au Code du Développement territorial (CoDT) – permis, motivation des actes, infractions, outils locaux tels que le SOL ou le schéma de développement. Cette formation s'inscrivait pleinement dans la logique de transition vers l'organisation en pôles : elle illustre concrètement l'un des paris de la nouvelle organisation, celui d'élargir les horizons de chaque collaborateur et de renforcer la polyvalence collective du service.

David Dannevoye, chargé du pôle Relations extérieures, réseaux et médiation locale, a participé au Forum Cap'Com du 18 au 20 novembre. Cette participation a permis d'identifier plusieurs pistes concrètes pour l'Institution : le recours à la narration pour rendre le rôle du Médiateur plus accessible, l'intégration encadrée de l'intelligence artificielle dans la rédaction et la communication numérique, et le développement de supports innovants et peu coûteux pour toucher un public plus large. Plus fondamentalement, le Forum a rappelé que la communication publique est avant tout un outil de lien, au service de la confiance entre le citoyen et l'Administration.

Plusieurs collaborateurs ont également participé à des formations d'introduction à l'utilisation de l'intelligence artificielle.

Daniel Vanpetegem a suivi deux formations en 2025 : l'une consacrée au droit et contentieux de la fonction publique, l'autre au droit de la police administrative générale.

La première vise à maintenir une expertise actualisée en matière de statuts et contrats des agents publics, d'évolutions jurisprudentielles et législatives, ainsi que de gestion des risques contentieux dans les relations entre l'Administration et son personnel. La seconde permet de consolider les connaissances relatives aux fondements et aux caractéristiques de la police administrative générale, à la notion d'ordre public et à la répartition des compétences entre les niveaux communal, provincial et fédéral.

Ces formations contribuent directement à la mission du Médiateur : disposer d'une expertise juridique de haut niveau, comparable à celle des interlocuteurs administratifs, afin d'analyser les dysfonctionnements, dialoguer avec les autorités concernées et formuler des recommandations pertinentes au service d'une meilleure administration.

Angélique Dewilde et Claude Wattiaux ont participé le 19 septembre 2025 à une journée de formation organisée par Jeunesse et Droit, en collaboration avec Droit Handicap et Inclusion asbl, consacrée au droit à l'éducation inclusive et aux aménagements raisonnables. Cette formation a permis d'approfondir le cadre juridique applicable aux personnes en situation de handicap et de mesurer l'écart persistant entre les principes légaux et les réalités du terrain. Elle a notamment rappelé que les aménagements raisonnables constituent un droit d'application directe dont le refus est constitutif de discrimination. Cette participation renforce directement la compétence et l'expérience du service dans le traitement des dossiers relatifs aux droits des personnes vulnérables.







## PARTIE 2

---

# Recommandations d'ordre général

# 1. Recommandations générales concernant la médiation

## 1. 2024 | RG - Tenir et communiquer aux Parlements un tableau de bord de suivi des Recommandations

**Considérant** que les Recommandations doivent être analysées et qu'un suivi doit être réalisé,

**Le Médiateur recommande aux autorités administratives de tenir et de communiquer aux Parlements un tableau de bord de suivi des Recommandations.**

### ➔ Suivi de la Recommandation

Depuis plusieurs années, cette Recommandation figure en bonne place dans le Rapport annuel. Les tableaux de bord de suivi des Recommandations du Médiateur existent au sein du Ministère de la FWB, ainsi que du SPW. Ces tableaux de bord sont transmis par les Secrétaires généraux aux Gouvernements respectifs, à charge pour eux de les transmettre ensuite aux Parlements. Il appartient aux Parlements de demander la communication de ces tableaux de suivi aux Ministres concernés.

## 2. 2024 | RG - Octroyer au Médiateur la compétence générale de médiation institutionnelle pour les collectivités locales, sauf pour celles qui disposent de leur propre Médiateur répondant aux standards applicables à la médiation institutionnelle

**Considérant** les principes de Venise du Conseil de l'Europe, lesquels prévoient la médiation institutionnelle à tous les niveaux de pouvoirs, y compris au niveau des pouvoirs locaux ;

**Considérant** l'importance de concrétiser le droit d'accès à un Médiateur indépendant pour toutes les personnes, quelle que soit la commune où elles habitent ;

**Le Médiateur recommande que le législateur décrète de confier au Médiateur régional, la mission de médiation institutionnelle à l'égard des services des Pouvoirs locaux avec la possibilité pour une collectivité locale de s'exclure du système par la création de son propre service de médiation répondant aux standards applicables à la médiation institutionnelle. Ce système est déjà d'application pour le Médiateur de la Communauté germanophone et pour le Médiateur bruxellois.**

### ➔ Suivi de la Recommandation

Le Médiateur a poursuivi en 2025 le développement de la médiation institutionnelle au niveau communal, une démarche engagée depuis plusieurs années. Les décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 consacrent explicitement la possibilité pour les pouvoirs locaux de confier cette mission au Médiateur régional, à titre gratuit, sur la base d'une convention et d'un règlement adopté par le conseil communal. À la clôture du présent Rapport, 49 conseils communaux ont approuvé un tel règlement.

Bien qu'il ne soit pas compétent pour traiter les réclamations relatives aux services communaux, le Médiateur relaie régulièrement ces demandes auprès des autorités locales concernées, avec l'accord du réclamant, et constate que plusieurs communes y répondent d'ores et déjà dans un esprit de médiation.

Si cette évolution est saluée, le Médiateur estime que la question de la généralisation de la médiation locale par la voie décrétole est aujourd'hui pleinement mature. **Il s'agirait de renverser la logique contractuelle actuelle en instaurant une compétence générale du Médiateur à l'égard de l'ensemble des pouvoirs locaux et décentralisés, tout en préservant la faculté pour les communes et provinces de créer leur propre service, conformément au principe d'autonomie locale.**



Cette orientation est confortée par les "Principes de Venise", approuvés par le Congrès des Pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe et récemment consacrés par une résolution de l'Assemblée générale des Nations unies, qui préconisent explicitement que la compétence du Médiateur s'étende à l'administration publique à tous les niveaux, y compris local. Plusieurs ministres et parlementaires se sont par ailleurs régulièrement exprimés en ce sens à l'occasion de la présentation du Rapport annuel en commission parlementaire.

**Cette évolution répond à une aspiration démocratique fondamentale, et l'enjeu est d'importance : le traitement efficace des plaintes citoyennes renforce en effet la confiance envers les autorités, améliore la qualité des services et consolide la légitimité de l'action publique à tous les niveaux de pouvoir.** C'est précisément là que réside la valeur ajoutée d'un ombudsman indépendant, dont l'action permet de trouver des solutions par le dialogue tout en formulant des recommandations d'amélioration.

Or, en Flandre et en Wallonie, les citoyens ne bénéficient pas tous de la possibilité de soumettre leurs insatisfactions à l'égard des autorités locales à un ombudsman indépendant – contrairement à ce qui existe déjà en Région de Bruxelles-Capitale et en Communauté germanophone. Ombudsman.be recommande d'y remédier, que ce soit par la désignation d'un ombudsman propre à une ou plusieurs communes, ou à défaut, par un décret confiant cette mission au Médiateur régional compétent. Le Médiateur insiste cette année encore pour que ce dossier connaisse enfin des avancées concrètes et significatives.

---

### 3. 2024 | RG - Généraliser une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux

---

**Considérant** que disposer des données globalisées relatives aux plaintes permet aux Administrations, aux Gouvernements et aux Parlements de prendre les mesures nécessaires et adéquates pour remédier aux dysfonctionnements identifiés ;  
**Le Médiateur recommande que tous les services publics de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles s'engagent à créer une première ligne de traitement selon le modèle intégré à deux niveaux, via la conclusion de protocoles de collaboration avec le Médiateur.**

---

#### ➔ Suivi de la Recommandation

---

Le système ainsi proposé a l'avantage d'offrir au citoyen la garantie d'un traitement de sa réclamation au plus près du service administratif concerné mais également la garantie qu'une autorité indépendante, le Médiateur, pourra toujours être saisie en cas de non-satisfaction. Ce système global a également pour effet de fournir des données plus complètes en ce qui concerne le nombre de plaintes fondées et non fondées traitées par l'ensemble des Administrations, permettant ainsi aux autorités concernées, Administrations, Gouvernements, Parlements, de prendre les mesures nécessaires pour mettre fin aux dysfonctionnements constatés. Dans ce modèle, chaque service « plaintes » de première ligne prépare un Rapport à l'intention du Médiateur, lequel compile les informations reçues et les intègre dans son Rapport annuel présenté aux Parlements.

**Les OIP |** Depuis 2015, des protocoles de collaboration ont été signés avec presque tous les organismes d'intérêt public qui sont en relation directe avec le citoyen. Il s'agit du FOREM, de l'IFAPME, de la SWDE, de la SWCS, de l'ONE, du CHU de Liège, de l'AVIQ, de la SOWAER et de l'EAP.

Un protocole devrait être signé avec l'OTW, après que celui-ci aura développé un CRM (Gestion de relations avec les clients) permettant une plus grande professionnalisation du traitement des réclamations par les Directions déconcentrées.

Les protocoles ont permis de renforcer la synergie entre le Médiateur et les services de gestion de plaintes de ces OIP et d'organiser plus formellement le traitement des plaintes de manière intégrée à deux niveaux. Ces protocoles ont fait l'objet de plusieurs évaluations, qui ont confirmé leur pertinence. Tant le Médiateur que les services de plaintes concernés ont relevé l'efficacité du processus mis en place.

Contrairement à ce que certains auraient pu croire, ce dispositif à deux niveaux et la mention du Médiateur n'ont nullement eu pour effet d'accroître de manière significative le nombre de réclamations. Le Médiateur souligne la qualité et la grande efficacité des relations avec les correspondants de première ligne des différents organismes. L'objectif est de renforcer ce réseau des gestionnaires de réclamations en première ligne afin de contribuer au développement d'une approche commune des réclamants et du suivi donné à leurs demandes.

Notons encore que les gestionnaires de plaintes en première ligne des OIP ont été contactés en 2025 pour envisager l'adaptation des protocoles de collaboration et tenir compte de l'extension de compétence du Médiateur à l'égard des organismes exerçant des missions de service public. En effet, ces organismes publics collaborent souvent avec des opérateurs subventionnés et agréés par ces organismes. Il est important de veiller à la meilleure coordination des interventions des services administratifs et du Médiateur à l'égard de ces opérateurs.

**Le SPW** | En réponse à cette Recommandation, le SPW indique avoir mis en place et généralisé, à l'ensemble de ses directions générales, une procédure intégrée et unifiée de gestion des réclamations, visant à garantir un traitement harmonisé, équitable et transparent des plaintes. Celle-ci repose sur des principes communs : accessibilité du dispositif pour les usagers, traitement professionnel et impartial des plaintes, respect de délais définis et production d'indicateurs permettant le pilotage et l'amélioration continue des services. Sur le plan opérationnel, le processus couvre l'enregistrement de la plainte, l'envoi d'un accusé de réception, l'analyse de recevabilité, l'orientation vers le service compétent et la formulation d'une réponse circonstanciée à l'usager. Le SPW souligne en outre que les enseignements tirés des réclamations font l'objet d'un suivi et d'une capitalisation, dans une logique d'amélioration continue de la qualité du service public et de renforcement de la relation de confiance avec les administrés.

Le SPW ajoute qu'une communication structurée et régulière avec les équipes du Médiateur est en place, favorisant la bonne articulation entre le traitement interne des réclamations et l'intervention du Médiateur. Il est essentiel que cette collaboration se poursuive et se renforce dans le temps, afin de garantir l'efficacité du dispositif, l'équité du traitement des réclamations et l'amélioration continue de la qualité et de l'accessibilité des services publics.

Pour sa part, le Médiateur tient à souligner la qualité des relations entretenues avec son Service et la Direction de l'Organisation et des Relations avec les Usagers (DORU), dans un esprit partagé d'amélioration continue du service rendu aux administrés.

Il souhaite également saluer la qualité et l'efficacité des échanges noués avec les correspondants désignés en première ligne au sein des différentes directions générales du SPW. Ces interlocuteurs de proximité jouent un rôle désormais essentiel dans la fluidité et le suivi des interventions du Médiateur : par leur réactivité, leur connaissance des dossiers et leur sens du dialogue, ils constituent de véritables chevilles ouvrières d'une collaboration qui, au fil des années, s'est affirmée comme un atout structurant pour le traitement équitable et diligent des plaintes des usagers.

**La FWB** | Au niveau du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, la Secrétaire générale a fait savoir au Médiateur qu'une note méthodologique relative à la mise en place d'un dispositif intégré de gestion des réclamations a été présentée au Comité de direction. La concrétisation de ce projet a depuis été freinée par des contraintes en termes de ressources humaines disponibles. Dans le contexte actuel de révision des priorités, le Comité de direction examine l'opportunité et les conditions de reprise de ce chantier, en tenant compte des capacités opérationnelles du Ministère.



Le Médiateur, cependant, n'a pas observé d'évolution concrète depuis plus de deux ans. Il sera attentif à la réalisation concrète de ce projet qui lui tient à cœur.

Soulignons enfin que dans le cadre de la mise en œuvre de la médiation pour les intercommunales, le processus généralise cette procédure de traitement des réclamations à deux niveaux.

#### 4. 2024 | RG - Veiller au respect de l'obligation de mentionner le recours au Médiateur dans toutes les décisions individuelles

**Considérant** l'article 32 des décrets conjoints relativement au service du Médiateur commun à la Communauté française et à la Région wallonne qui énonce : *"Tout document à l'attention du public, y compris la notification d'une décision administrative à portée individuelle susceptible d'un recours au Conseil d'État ou à une autre juridiction administrative, et tout site internet émanant des organismes publics visés à l'article 13, à destination de l'information du public, mentionne l'existence et les conditions de l'intervention du Médiateur ainsi que ses coordonnées.*

*La notification visée à l'alinéa 1<sup>er</sup> présente clairement la distinction entre le recours administratif et la saisine du Médiateur. Les conséquences s'attachant à un recours administratif et à la saisine du Médiateur sont clairement exprimées."*

**Le Médiateur recommande aux autorités administratives de veiller au respect de l'obligation d'indiquer la possibilité de recourir au Médiateur sur chaque décision administrative à portée individuelle.**

➔ Suivi de la Recommandation

De nombreuses Administrations reprennent aujourd'hui cette mention, notamment sur la base du modèle fourni par le Médiateur.

**Le Médiateur constate toutefois également que les informations données au destinataire de la décision de l'administration ne sont pas toujours complètes (pas de référence au Médiateur) ou insuffisamment claires (par exemple quant à la place de la médiation par rapport aux voies de recours juridiques).** Le Médiateur sera particulièrement attentif à la mise en œuvre concrète de cette disposition par les autorités administratives concernées.

Le Médiateur prend note avec intérêt de la démarche engagée par le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui procède actuellement à un état des lieux visant à déterminer dans quelle mesure l'obligation en cause est déjà intégrée dans les modèles de décision en usage au sein de ses différents services. L'objectif est d'identifier les lacunes éventuelles et d'y remédier de manière cohérente et harmonisée. Sur cette base, des mesures d'harmonisation pourront être envisagées afin de garantir le respect de cette obligation à l'ensemble des services concernés.

#### 5. 2024 | RG - Suspender le délai de recours devant une juridiction administrative, en cas de saisine du Médiateur

**Considérant** que les lois coordonnées sur le Conseil d'État organisent la suspension du délai de recours au Conseil d'État lorsque le Médiateur est saisi d'une réclamation ;

**Considérant** que les procédures de recours juridiques organisées dans certaines législations de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ne prévoient pas cette possibilité ;

**Considérant** la nécessité de donner toutes ses chances à la médiation institutionnelle, et donc de retarder au maximum le recours à la justice ;

**Le Médiateur recommande que dans les législations où un recours à une juridiction administrative est prévu (notamment en matière d'allocations d'études), la saisine du Médiateur suspende pour une durée maximale de quatre mois, le délai de recours devant la juridiction.**

---

→ Suivi de la Recommandation

---

Pour rappel, la modification des lois coordonnées sur le Conseil d'État par la loi du 19 janvier 2014 portant réforme de la compétence, de la procédure et de l'organisation du Conseil d'État (MB du 3 février 2014) prévoit dorénavant la suspension du délai de 60 jours pour introduire un recours au Conseil d'État, lorsque le requérant introduit une réclamation devant un Médiateur. Ce délai est suspendu pendant au maximum quatre mois.

Il s'agit ici d'une articulation entre la procédure au Conseil d'État et la médiation.

Cette période doit permettre au Médiateur de contribuer à trouver une solution au litige opposant le citoyen à l'Administration et, en cas de succès, de mettre ainsi un terme à la procédure contentieuse.

**Dans un souci d'uniformité quant aux procédures de recours juridictionnels, il appartient aux législateurs de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles d'examiner la question de l'extension de ce mécanisme de suspension des délais de recours aux autres procédures juridictionnelles existantes.**

Rappelons à ce titre que le législateur communautaire avait donné suite à cette Recommandation, pour la matière des allocations d'études, en prévoyant la suspension de l'écoulement du délai de recours devant le Conseil d'appel des allocations d'études par la saisine du Médiateur. Cette suspension dure un mois maximum (voir l'article 54 du décret du 07/02/2019 portant diverses mesures relatives à l'Enseignement supérieur (MB du 07/03/2019)).

Enfin, le Médiateur demande qu'on examine au cas par cas si ce mécanisme de suspension du délai de recours ne peut être introduit dans certaines procédures de recours administratif.

---

## 6. 2024 | RG - Comblent les lacunes décrétales en matière de protection des lanceurs d'alerte

---

**Considérant** que les décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 "relativement au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne" ont désigné le Médiateur comme point de contact central pour les fonctionnaires régionaux et communautaires témoins d'une atteinte suspectée à l'intégrité ;

**Considérant** que cette compétence ne couvre pas, en l'état, l'ensemble des établissements scolaires organisés et subventionnés par la Fédération Wallonie-Bruxelles, créant ainsi une lacune dans la protection des personnels de l'enseignement, quel que soit le niveau concerné ;

**Considérant** que la liste des organismes publics visés pour la compétence en matière de signalement est définie de manière limitative, alors qu'une référence générale aux autorités administratives de la Région wallonne et de la Communauté française assurerait une couverture plus cohérente et plus complète ;

**Considérant** que les dispositions relatives à la protection des lanceurs d'alerte contre les mesures de représailles et aux mesures d'assistance qui leur sont dues figurent actuellement dans des arrêtés de Gouvernement, et non dans les décrets conjoints eux-mêmes, ce qui n'est pas légistiquement acceptable et fragilise la sécurité juridique des intéressés ;

**Considérant** qu'aucun canal externe n'est à ce jour désigné pour les membres du personnel du service du Médiateur et des Greffes des Parlements, lacune à laquelle il convient de remédier ;

**Considérant** que l'ensemble de ces lacunes appelle l'adoption de décrets conjoints réparateurs, afin de garantir la cohérence, la complétude et la sécurité juridique du dispositif de protection des lanceurs d'alerte en Région wallonne et en Fédération Wallonie-Bruxelles ;

**Le Médiateur recommande aux législateurs wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles d'adopter des décrets conjoints réparateurs reprenant les points suivants :**

- attribuer au Médiateur la compétence de canal externe pour les signalements dans l'ensemble des établissements scolaires, quel que soit le niveau d'enseignement, organisés et subventionnés par la Fédération Wallonie-Bruxelles ;



- remplacer la liste des organismes publics visés pour la compétence "protection des lanceurs d'alerte" par "autorités administratives de la Région wallonne et de la Communauté française"
- reprendre dans le décret l'ensemble des dispositions relatives à la protection des lanceurs d'alerte contre les mesures de représailles et aux mesures d'assistance au lanceur d'alerte actuellement reprises dans les arrêtés de Gouvernement
- déterminer le Collège interfédéral des Ombudsmans/Médiateurs à créer par accord de coopération, comme canal externe pour les membres du personnel du service du Médiateur et des Greffes des Parlements.

---

➔ Suivi de la Recommandation

---

A ce jour, aucune initiative n'a encore été prise en ce sens. Le Médiateur insiste pour que les Parlements s'emparent de ces questions.

## 2. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration

Ces Recommandations concernent des chantiers permanents. Des améliorations notables ont été réalisées au cours de ces dernières années en matière de qualité et de lisibilité des formulaires notamment dans le cadre du Plan "Ensemble Simplifions".

---

### 7. 2024 | RG - Optimiser la qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et accompagner les demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales ou communautaires

---

**Considérant** que les dossiers de réclamation mettent encore souvent en lumière des lacunes en matière d'information du citoyen, ce qui engendre des incompréhensions pour l'administré et peut, dans certains cas, le conduire à des démarches administratives erronées ou insuffisantes ;

**Considérant** que les formulaires administratifs doivent être précis, lisibles et compréhensibles quant aux exigences réglementaires qu'ils induisent à charge des demandeurs ;

**Le Médiateur recommande d'optimiser la qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et d'accompagner les demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales ou communautaires.**

---

➔ Suivi de la Recommandation

---

Ces Recommandations concernent des chantiers permanents et s'inscrivent dans la stratégie de simplification administrative arrêtée par les Gouvernements de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

**Le SPW** | En réponse à cette Recommandation, le SPW indique déployer plusieurs actions pour améliorer la qualité et la clarté de l'information relative aux formulaires et aux demandes d'aides. Il s'appuie à cet effet sur le Référentiel des démarches, géré via l'outil interinstitutionnel IODDA et mis à jour en continu, qui constitue une source unique et structurée d'information sur les démarches, les conditions d'accès et les pièces requises. Dans le cadre du Choc de simplification, une attention particulière est portée à la lisibilité des formulaires et à l'application des principes de rédaction claire. Le développement de la plateforme des aides financières intégrée à « Mon Espace Wallonie » vise par ailleurs à harmoniser les demandes et à faciliter le suivi des dossiers, dans une logique globale de réduction de la charge administrative et d'amélioration de l'accessibilité des dispositifs d'aides publiques.

Le Médiateur salue ces mesures et tient à souligner, s'agissant de l'accompagnement des demandeurs dans la constitution des dossiers d'aides régionales, la multiplication et l'efficacité des permanences organisées par différentes administrations au sein des Espaces Wallonie — qu'il s'agisse de la fiscalité, du logement, des PME ou du guichet de l'énergie. Par le truchement de cet accès personnalisé, la vie administrative de chaque citoyen se trouve simplifiée, et c'est là une évolution que le Médiateur salue.

**Le MFWB |** Le Ministère indique veiller à l'optimisation de la qualité de l'information fournie, notamment par des analyses de lisibilité et la révision de son catalogue de démarches. Par ailleurs, l'équipe du Ministère en charge de la plateforme « Mon Espace » a pris contact avec le Médiateur et la Direction de la communication, afin de remédier à l'absence de référence au Médiateur dans la version Fédération Wallonie-Bruxelles de cet outil. Un lien en pied de page est en cours d'intégration et devrait être mis en production prochainement — avancée que le Médiateur accueille favorablement.

**Le Médiateur ne peut toutefois que regretter qu'il n'ait pas été possible de développer un espace numérique unifié pour l'ensemble des démarches administratives relevant à la fois de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Une telle convergence aurait constitué un progrès décisif pour l'usager, dispensé de naviguer entre deux environnements distincts. À l'heure où la simplification administrative figure parmi les priorités affichées des deux entités, la coexistence de plateformes parallèles demeure un obstacle concret à une expérience administrative véritablement fluide et cohérente.**

---

## 8. 2024 | RG - Veiller scrupuleusement au respect de la législation sur la motivation formelle des actes et décisions administratifs

---

**Considérant** que la motivation des actes et décisions administratifs, tout comme l'accès du citoyen aux documents administratifs, sont des acquis essentiels de la transparence administrative ;

**Considérant** que trop souvent des décisions administratives ne sont pas motivées conformément aux exigences de la loi et de la jurisprudence en la matière et que la motivation n'est pas toujours libellée en des termes compréhensibles par le destinataire ;

**Le Médiateur recommande de veiller scrupuleusement au respect de la législation sur la motivation formelle des décisions et des actes administratifs.**

---

### ➔ Suivi de la Recommandation

---

Pour rappel, selon la jurisprudence constante du Conseil d'État, la motivation formelle consiste en l'indication, dans l'acte, des considérations de droit et de fait servant de fondement à la décision. La motivation d'une décision doit être claire, complète, précise et adéquate afin de permettre aux intéressés de vérifier qu'elle a été précédée d'un examen des circonstances de l'espèce. Enfin, l'étendue de la motivation doit être proportionnelle à l'importance de la décision prise (voir notamment C.E., arrêts Coune, n° 219.062 du 26 avril 2012 ou arrêt L.A., n° 258.791 du 12 février 2024).

En réponse à cette Recommandation, le SPW indique que *“Le respect de la législation relative à la motivation formelle des actes constitue une action continue. Il fait partie des devoirs des agents du SPW, tels que définis dans le Code de la fonction publique wallonne et la Charte de bonne conduite administrative. Des actions de sensibilisation régulières sont menées, un appui méthodologique est développé via l'intranet. Des canevas de courriers et un guide de bonnes pratiques sont également mis à disposition des entités.”*

Le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles indique quant à lui que son Comité de direction examine l'opportunité de mettre en place des actions structurées visant à renforcer la qualité de la motivation formelle des actes administratifs, tant en matière d'encadrement des services concernés que de sensibilisation de ceux-ci à cette exigence fondamentale.



**Le Médiateur salue les efforts fournis par les services administratifs afin d'améliorer la motivation des décisions administratives.** Une progression sensible peut être constatée en ce sens, tant en ce qui concerne la motivation en droit que la motivation en fait.

À titre illustratif, des améliorations notables ont été observées dans la motivation juridique ainsi que dans la lisibilité des demandes de remboursement d'indu salarial adressées aux membres du personnel enseignant et assimilé.

**Toutefois, des difficultés significatives subsistent s'agissant de la motivation en fait.** En effet, les systèmes de paiement qui sous-tendent ces demandes demeurent partiellement complexes et difficilement intelligibles. Leur compréhension requiert encore fréquemment le recours à une circulaire particulièrement volumineuse – d'une soixantaine de pages – destinée à expliciter les codes et certaines abréviations figurant sur les lignes de paie à l'origine des indus réclamés.

Par ailleurs, au-delà de la seule motivation formelle des décisions administratives, il apparaît essentiel d'assurer une cohérence suffisante entre les différents éléments constitutifs de la décision de référence et les documents administratifs qui y sont liés.

À titre d'exemple, les fiches de rémunération des membres du personnel de l'enseignement mentionnent parfois des arriérés et/ou des indus relatifs à l'exercice actuel et des exercices antérieurs, sans que le lien direct avec les demandes de remboursement d'indu ou avec les éventuels versements correspondants ne soit clairement établi.

Dans cette perspective, il apparaît souhaitable de renforcer la motivation factuelle au moyen de tableaux synthétiques, transparents et aisément compréhensibles. Ceux-ci devraient distinguer clairement les différents éléments composant le calcul de l'indu, notamment les montants concernés, les périodes de référence ainsi que les paramètres individuels pertinents, tels que les éléments de situation familiale ou sociale du réclamant, lorsque ceux-ci interviennent dans la détermination des droits pécuniaires.

De telles améliorations permettraient de renforcer la matérialité, la transparence et l'exactitude des demandes de remboursement d'indu salarial.

**Le Médiateur suggère dès lors que la motivation en droit et en fait soit non seulement assurée dans la décision administrative elle-même, mais également reflétée de manière cohérente dans l'ensemble des documents et éléments connexes, directs ou indirects, qui s'y rapportent.**

---

## 9. 2024 | RG - Systématiser l'envoi d'un accusé de réception

---

**Considérant** que certains services publics n'ont pas encore systématisé l'envoi d'un accusé de réception ;

**Le Médiateur recommande aux chefs d'Administration de veiller à ce qu'un accusé de réception soit systématiquement envoyé, lors d'un premier contact avec le citoyen, et si tel n'est pas le cas de tout mettre en œuvre pour répondre à cette obligation.**

---

### Suivi de la Recommandation

---

En réponse à cette Recommandation, le SPW indique que la systématisation de l'envoi d'un accusé de réception constitue une action continue visant à renforcer la transparence et la relation de confiance avec les usagers. Le plan « Ensemble Simplifions » avait permis de sensibiliser l'ensemble des entités du SPW à l'importance de cette pratique. Pour en soutenir la mise en œuvre, des fiches pratiques et des modèles d'accusés de réception ont été élaborés et mis à disposition des agents sur l'intranet, afin d'en favoriser l'appropriation et l'application homogène au sein de l'Administration.

Des progrès ont effectivement été accomplis depuis l'émission de cette Recommandation. La grande majorité des administrations a désormais mis en place une systématisation des accusés de réception, ce qui témoigne d'une prise en compte réelle de cette exigence liée au principe d'information de l'utilisateur. Au regard de cette évolution positive, le Médiateur décide de clôturer la présente Recommandation.

Le Médiateur accueille favorablement la réponse du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui reconnaît que si l'accusé de réception est appliqué dans la plupart de ses services, les pratiques n'y sont pas encore uniformisées. Le Ministère s'engage à mener un travail de sensibilisation et d'harmonisation afin d'étendre et de systématiser cette pratique à l'ensemble de ses services – qu'il s'agisse des contacts entrants par courriel ou par courrier postal –, en vue de satisfaire à l'obligation légale de réponse dans un délai de dix jours. C'est précisément ce type de démarche structurée que la Recommandation appelait de ses vœux.

D'une manière générale, deux points de vigilance demeurent pour l'avenir.

**D'une part, la dématérialisation des procédures devra impérativement intégrer dès sa conception l'envoi automatique d'un accusé de réception.** À titre d'exemple, le service des équivalences de l'enseignement obligatoire ne dispose pas encore de cette automatisation pour les dépôts de dossiers par voie postale – situation justifiée aujourd'hui par l'Administration au regard du volume considérable de demandes traitées, mais qui devra être résolue lors du passage à une procédure dématérialisée.

D'autre part, l'accusé de réception ne doit pas se limiter à un simple avis de réception formel : il devrait systématiquement comporter des informations utiles pour le citoyen, notamment l'identification du fonctionnaire traitant ou, lorsque le service sollicité n'est pas compétent, le renvoi vers le service adéquat. **Un accusé de réception informatif constitue en effet le premier jalon d'une relation administrative de qualité.**

Le Médiateur restera attentif à l'évolution de ces points et se réserve la possibilité de rouvrir cette Recommandation à l'avenir si de nouveaux manquements devaient être constatés.

---

## 10. 2024 | RG - Veiller aux mesures transitoires adaptées lors des modifications réglementaires

---

**Le Médiateur recommande que toute modification réglementaire soit assortie de dispositions transitoires adaptées, équilibrées et justes, qui permettent au demandeur, agissant en bon père de famille, de finaliser son projet en fonction de la réglementation existante lorsqu'il l'a initié.**

---

### ➔ Suivi de la Recommandation

---

Le Médiateur prend acte de la réponse du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui indique procéder actuellement à une analyse des modalités de mise en œuvre de cette Recommandation, en tenant compte des processus réglementaires qui lui sont applicables et des marges d'action dont il dispose pour mieux anticiper les effets des modifications réglementaires sur les usagers. Le Médiateur encourage le Ministère à poursuivre cette réflexion et restera attentif aux suites qui lui seront réservées.

Dans sa réponse au Médiateur, le SPW indique que *"Cette recommandation sera transmise au Gouvernement wallon pour les textes relevant de sa compétence. Pour les textes sur lesquels le SPW conserve la maîtrise, la cellule LEGISA veille à l'intégration de mesures transitoires appropriées lors de la relecture des projets de normes, en complément des actions prévues dans le cadre du plan de simplification administrative"*.



Les réglementations relatives aux aides régionales font régulièrement l'objet de modifications d'importance variable. Celles-ci peuvent concerner les critères techniques auxquels doivent répondre certains travaux ou acquisitions (coefficient d'isolation des logements, normes relatives aux installations de chauffage). Elles peuvent aussi aller de la suspension (primes au logement et à l'énergie par exemple) jusqu'à la suppression.

Le Médiateur rappelle que les demandes d'aides ne portent pas, en général, sur des achats impulsifs, mais sur des projets réfléchis, mûris et aboutis dans le chef du demandeur et minutieusement préparés sur les plans techniques et financiers. Bon nombre de demandeurs constituent, en effet, leur dossier après avoir contacté l'Administration et/ou des services d'information appropriés. Ils entament les travaux ou signent un compromis de vente sur la base des informations collectées et d'un planning déterminé. Ce n'est qu'après l'introduction de leur dossier qu'ils peuvent prendre connaissance du fait que les conditions réglementaires ont été modifiées.

Des mesures transitoires sont parfois prévues, mais elles apparaissent trop souvent insuffisantes pour prendre en compte les délais de constitution d'un dossier par les particuliers.

Le Médiateur relève que lors de la réforme soudaine des aides au Logement décidée par le Gouvernement wallon le 13 février 2025, il n'a pas été tenu compte de cette recommandation. Les conditions restrictives fixées pour maintenir le bénéfice de l'ancien régime, combinées au délai particulièrement court laissé aux citoyens pour introduire une demande de maintien et à l'absence d'une information individualisée, ont empêché de garantir une transition équitable entre les deux régimes.

Le Médiateur souligne par ailleurs que le principe de mesures transitoires adaptées ne se limite pas aux seules modifications de la norme législative ou réglementaire formelle. Il trouve également à s'appliquer lorsque l'Administration fait évoluer sa pratique, ses procédures internes ou ses modalités de traitement des dossiers. **Tout changement de pratique administrative doit en effet être accompagné d'une information adéquate et d'un délai suffisant pour permettre au citoyen d'adapter ses démarches en conséquence, et ce indépendamment du fait qu'il ait ou non déjà entamé une procédure.**

Cette exigence se fonde sur plusieurs principes cardinaux de la bonne administration. Parmi ceux-ci figure **le principe de prévisibilité de l'action administrative**, qui implique que le citoyen puisse anticiper raisonnablement la manière dont l'administration entend agir. Mentionnons aussi **le principe d'information de l'usager**, qui impose à l'Administration de communiquer de manière proactive tout changement susceptible d'affecter les droits et les démarches des citoyens. À cela s'ajoute **le droit à l'erreur**, qui ne se limite pas à la seule tolérance bienveillante de l'Administration face aux manquements involontaires du citoyen, mais implique plus fondamentalement que l'administration mette tout en œuvre en amont pour prévenir ces erreurs, notamment en s'assurant que le citoyen dispose en temps utile de toutes les informations nécessaires pour agir correctement. C'est à ces conditions que la confiance légitime du citoyen envers l'administration peut être assurée.

---

### 11. 2024 | RG - Considérer l'accès à Internet comme un besoin essentiel et garantir la fourniture d'un accès minimal à internet de qualité et abordable

---

**Considérant** qu'une connexion internet est devenue une nécessité sociale, économique et culturelle pour l'ensemble de la population ;

**Considérant** que l'application de solutions numériques présente de nombreux avantages tant pour les secteurs publics que privé et prouve également son utilité sociale, entre autres parce qu'elle peut favoriser l'émancipation ;

**Considérant** que les citoyens qui n'ont pas de possibilités d'utiliser internet perdent un important accès vers l'information, sont limités dans leurs contacts, sont entravés dans leur accès à l'e-gouvernement, etc ;

**Considérant** qu'en cas de crise sanitaire et de confinement, les problèmes d'accès à la vie publique (funérailles, mariages,...) et aux services publics (hôpitaux, maisons de repos, CPAS bibliothèques...) peuvent être largement résolus par des connexions internet à domicile ;

**Considérant** que les fournisseurs d'accès à internet sont des sociétés commerciales et suivent les règles propres au commerce, à savoir qu'en cas de défaut de paiement, la connexion est coupée ;

**Considérant** qu'un certain nombre de biens, tels que l'eau, le gaz et l'électricité, sont considérés comme des produits de première nécessité et, en raison de ce caractère essentiel, font l'objet de réglementations spécifiques apportant des corrections aux règles économiques du marché libre afin qu'un minimum de fourniture soit maintenu au profit des personnes se trouvant dans les situations économiques et sociales les moins favorables ;

**Considérant** que l'accès à internet doit être considéré aujourd'hui comme un besoin fondamental auquel les mêmes règles de protection spécifiques doivent s'appliquer ;

**Le Médiateur recommande de prendre les dispositions nécessaires pour considérer l'accès à internet comme un besoin essentiel au même titre que la distribution et la fourniture de l'eau, du gaz et de l'électricité, et par conséquent, de fixer des règles spécifiques garantissant la fourniture d'un accès minimal à internet de qualité et abordable pour chaque ménage.**

.....  
 Suiwi de la Recommandation  
.....

L'accès à internet comme besoin essentiel demeure un enjeu d'actualité constant. Les inégalités d'accès persistent et la fracture numérique reste une réalité préoccupante dans notre société : selon le baromètre 2023 de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin, 40% des Belges se trouvent encore en situation de vulnérabilité quant à l'utilisation des technologies numériques. Dans ce contexte, la présente recommandation conserve toute sa pertinence et le Médiateur réitère son appel à ce que l'ensemble des pouvoirs publics, tous niveaux de pouvoir confondus, s'engagent activement à réduire cette fracture numérique.

Cette Recommandation s'articule parfaitement avec la norme ombuds relative à l'information de l'utilisateur, qui constitue l'une des bonnes pratiques administratives fondamentales. Garantir un accès à un internet de qualité et abordable n'a de sens que si les sites des services publics sont eux-mêmes fonctionnels, accessibles et aisément compréhensibles par tous les citoyens. **À cet égard, le Médiateur rappelle l'importance du principe FALC – Facile À Lire et à Comprendre – comme standard à atteindre pour l'ensemble des interfaces numériques publiques, afin que la dématérialisation des services ne se transforme pas en un nouveau facteur d'exclusion pour les citoyens les plus vulnérables.**

Cela étant, ces préoccupations relèvent d'une vigilance de fond, valable en tout temps, plutôt que d'un objectif circonscrit ou d'un projet ponctuel dont on pourrait mesurer l'achèvement. C'est pourquoi le Médiateur décide de clôturer cette recommandation, tout en soulignant qu'elle reste intimement liée à l'accès à l'Administration et à la norme d'information de l'utilisateur, qui demeurent des axes permanents de son action. Il restera dès lors attentif à toute évolution en la matière.

Par ailleurs, cette Recommandation doit être lue en parallèle avec la Recommandation 13.2024 relative

.....  
**12. 2024 | RG - Garantir et renforcer l'accès aux droits**  
.....

Le Médiateur fait sienne la Recommandation du Réseau belge des Ombudsmans, Ombudsman.be, relative à l'accès aux droits. "La problématique du non-recours aux droits par les citoyens interpelle profondément les Ombudsmans. Trop nombreux sont celles et ceux qui ne font pas usage de leurs droits par méconnaissance de ceux-ci ou des moyens de les obtenir, par crainte ou en raison d'un système administratif trop complexe. Or, ces droits sont établis par les autorités. Partant, toute personne potentiellement bénéficiaire de ces droits, doit en jouir réellement.

**Ombudsman.be recommande aux autorités de prendre les mesures appropriées pour rendre effectifs les droits telles que :**

- leur activation et/ou leur octroi automatiques sans demande préalable
- une information active et ciblée des citoyens sur leurs droits
- une simplification administrative comprenant entre autres la généralisation du principe "Only once".



---

#### ➔ Suivi de la Recommandation

---

Le Médiateur note la réponse du Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui indique que les volets relatifs à l'information active et ciblée des citoyens sur leurs droits, ainsi qu'à l'automatisme de l'octroi de certains droits, font actuellement l'objet d'une réflexion interne. Il relève toutefois que la concrétisation d'actions en la matière demeure conditionnée aux priorités et aux capacités du Ministère, dans un contexte général de réduction des ressources. Sans méconnaître ces contraintes, le Médiateur souligne que les principes de proactivité et d'automatisme constituent des leviers essentiels au service de l'effectivité des droits des citoyens, et invite le Ministère à les inscrire parmi ses priorités.

Le SPW indique que le Plan de Sortie de la Pauvreté 2022-2024 a permis une analyse approfondie du non-recours aux droits en Wallonie, dont les enseignements ont été intégrés dans la stratégie de lutte contre la pauvreté adoptée par le nouveau Gouvernement en novembre 2025. La mesure 6 de cette stratégie cible spécifiquement le renforcement du recours aux droits, à travers plusieurs axes : la mise à disposition d'informations structurées pour les acteurs de première ligne, le développement d'un simulateur numérique de droits, formation des intervenants de première ligne, ainsi que l'outillage des administrations régionales pour détecter plus systématiquement le non-recours, améliorer la lisibilité des dispositifs, alléger les démarches selon le principe du « Only Once » et automatiser davantage l'octroi des droits. À titre d'illustration, le SPW indique que la réduction de la taxe de mise en circulation pour les familles nombreuses est désormais appliquée automatiquement, grâce à une collaboration entre le SPW Finances et l'AVIQ.

Le Médiateur salue ces avancées et rappelle que le non-recours aux droits doit constituer une composante à part entière des programmes de simplification administrative lancés par les gouvernements.

Le Médiateur assurera un suivi particulier de cette Recommandation dans le courant de l'année 2026, en lien notamment avec les matières touchant à la Santé et à l'Aide aux personnes, domaines dans lesquels le non-recours peut avoir les conséquences les plus lourdes pour les citoyens les plus vulnérables.

---

### 13. 2024 | RG - Garantir l'accessibilité des services

---

Le Médiateur fait sienne la Recommandation du Réseau belge des Ombudsmans, Ombudsman.be, relative à l'accessibilité des services. "Les services publics [...] évoluent chaque jour un peu plus vers la numérisation. Pour une partie de la population, cela a pour effet une simplification des démarches administratives et une amélioration du service. Cela ne bénéficie toutefois pas à tous les citoyens et particulièrement pas aux personnes qui sont en situation de vulnérabilité. Les citoyens demandent des contacts humains et de l'empathie dans leurs relations avec les services publics [...] : pouvoir parler à quelqu'un, lui exposer sa demande ou son problème, être écouté et entendu.

C'est pourquoi, il est d'autant plus important de garantir un accompagnement adéquat et de qualité des personnes rencontrant des difficultés et ce, au plus près de chez eux ou avec des moyens aisés de communication. Ombudsman.be recommande que l'accessibilité aux services publics et aux entreprises concernées reste une priorité dans tout projet de modernisation et de simplification administrative.

Cela requiert notamment :

- la généralisation et le renforcement de l'accompagnement, par les services publics [...] concernés, des personnes qui rencontrent des difficultés à utiliser les procédures administratives numérisées
- le maintien et le renforcement d'un accès téléphonique humain et performant, ce qui pour certains secteurs peut notamment être traduit par des obligations de service public
- le maintien de lieux d'accès physiques, y compris dans les zones rurales."

---

#### ➔ Suivi de la Recommandation

---

Le décret de la Région wallonne du 21 novembre 2024 "relatif à la simplification administrative et aux communications par voie électronique" prévoit explicitement le maintien de l'accessibilité des services publics wallons par courrier postal, par téléphone et au guichet, parallèlement au développement de la numérisation. Cette consécration législative constitue une avancée significative.

Cette orientation a été confortée par l'arrêt de la Cour constitutionnelle n°126/2025 du 25 septembre 2025, qui a apporté des précisions importantes quant à la portée de ces garanties. **La Cour y consacre une triple garantie cumulative – accueil physique, service téléphonique et échanges postaux – à laquelle il ne peut être dérogé qu'à la condition de garantir un niveau de service au moins équivalent par des moyens eux-mêmes non numériques, tels que des visites itinérantes ou des permanences décentralisées.** Le recours intégral à la numérisation est ainsi explicitement exclu. La Cour précise en outre qu'une autorité publique ne peut, sous couvert d'une charge disproportionnée, renoncer à cette triple garantie ou à son équivalent non numérique.

Le Médiateur se réjouit de ces avancées, qui rejoignent pleinement sa Recommandation. Il restera attentif à leur mise en œuvre effective, notamment en ce qui concerne le maintien de lieux d'accès physiques dans les zones rurales, qui doit encore faire l'objet de décisions concrètes.

En réponse à cette Recommandation, le SPW indique mener une politique structurée d'accessibilité des services, articulée autour de plusieurs axes : une approche multicanale combinant guichets physiques (Espaces Wallonie), téléphone, supports papier et canaux numériques ; l'intégration de critères d'accessibilité numérique dès la conception des sites et services, appuyée sur un Design System commun ; le développement du guichet en ligne « Mon Espace Wallonie » comme point d'entrée unifié pour les démarches administratives ; des efforts de simplification du langage administratif et de lisibilité documentaire ; et une écoute structurée des usagers via la gestion des plaintes et l'analyse des parcours, dans une logique d'amélioration continue.

Le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles indique quant à lui accorder une attention particulière à l'accessibilité de ses services, notamment par le maintien d'un accueil téléphonique humain. Un service transversal de première ligne a été mis en place afin de répondre efficacement aux demandes générales des usagers, garantissant ainsi un point de contact direct et non numérique. Par ailleurs, la mise en place progressive d'enquêtes de satisfaction permet de mesurer la qualité de l'expérience usager et d'identifier les obstacles rencontrés, alimentant une démarche d'amélioration continue de l'accessibilité en complément du développement des canaux numériques.

Le Médiateur note ces initiatives avec intérêt, tout en soulignant que leur portée effective dépendra de la constance avec laquelle elles seront maintenues et développées dans la durée.

---

#### 14. 2024 | RG - Légiférer pour organiser le droit à l'erreur face à l'Administration

---

**Considérant** qu'il est toujours possible de commettre une erreur dans une procédure administrative ;

**Considérant** que souvent la réglementation permet, dans un délai fixé, de corriger ou de compléter son dossier et que l'Administration elle-même permet également cette correction ;

**Considérant** toutefois que l'observation de cette règle n'est pas généralisée et que le Médiateur est régulièrement confronté à des situations où l'erreur commise entraîne des conséquences importantes voire disproportionnées pour le citoyen ;

**Le Médiateur recommande qu'un droit à l'erreur administrative soit reconnu aux citoyens dans leurs relations avec les services publics de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et que ce droit soit protégé dans des dispositions décrétales.**



---

➔ Suivi de la Recommandation

---

Le Médiateur est régulièrement confronté à des situations où une erreur commise par le citoyen dans une démarche administrative entraîne pour lui des conséquences importantes pouvant aller jusqu'au refus de l'octroi d'une aide financière ou d'un permis. Plusieurs États ont décidé de répondre à ces conséquences parfois désastreuses en prévoyant un droit explicite à l'erreur administrative. Ce droit permet de corriger une erreur sans risque de sanction telle que la privation d'une prestation sociale.

Une récente législation française a organisé ce droit à l'erreur administrative pour l'ensemble des services publics nationaux, mais aussi décentralisés et déconcentrés. **Cette législation prévoit trois conditions à respecter.**

Il faut :

- ignorer une règle ou commettre une erreur pour la 1<sup>ère</sup> fois
- régulariser la situation à sa propre initiative ou à la demande de l'administration dans le délai indiqué
- être de bonne foi. C'est à l'administration de prouver la mauvaise foi : toute personne ayant délibérément négligé une règle applicable à sa situation ou ayant fraudé doit pouvoir être confondue.

La même législation fixe également les situations dans lesquelles ce droit n'est pas reconnu :

- une erreur grossière ou une faute grave. Par exemple, une fausse déclaration. • l'erreur ne peut pas être corrigée. Par exemple, l'absence ou le retard d'une déclaration.
- la sanction est prévue par le droit de l'Union européenne
- la santé publique, l'environnement, la sécurité des personnes ou des biens sont mis en cause
- la sanction est prévue par un contrat
- des obligations liées à une convention internationale s'y opposent. Par exemple, en matière de droit du travail.
- il existe une procédure spécifique de régularisation suite aux erreurs commises
- la sanction est pénale et n'est pas prononcée par l'administration.

**Le Médiateur insiste pour qu'une initiative décrétole soit prise à cet égard, à l'instar du projet de décret préparé par le Gouvernement flamand instaurant le droit à l'erreur à l'égard des autorités flamandes.**

Le Médiateur note avec satisfaction que les Gouvernements wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles ont mis en place un groupe de travail juridique commun au SPW et au Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, chargé d'examiner plusieurs aspects juridiques inscrits dans le "Choc de Simplification". Ce choc de simplification mentionne explicitement le "droit à l'erreur" parmi les pistes visant à améliorer les relations entre l'administration et les usagers et à prévenir des conséquences disproportionnées en cas d'erreur administrative – ce qui rejoint précisément la préoccupation exprimée dans la présente Recommandation. Ce groupe de travail est appelé à définir la portée, le contenu, les modalités de mise en œuvre et les implications réglementaires du droit à l'erreur, en l'articulant également avec une approche de gestion des risques.

**Le Médiateur se réjouit que sa Recommandation soit ainsi prise en compte dans le cadre de ces travaux. Il restera attentif à leurs conclusions et à la traduction législative qui leur sera donnée, l'expérience de certains services ayant déjà franchi ce pas prouvant que le droit à l'erreur n'est pas une utopie administrative, mais une réalité atteignable.**





# PARTIE 3

---

# Statistiques

# Statistiques générales

## Les statistiques : une grille de lecture de l'action administrative

### Bilan des réclamations 4897

Les pages qui suivent offrent une lecture chiffrée de l'activité du service : évolution du nombre de dossiers, typologie des réclamations, délais de traitement, issue des interventions et répartition par secteurs. Ces indicateurs ne constituent pas de simples données chiffrées : ils traduisent une réalité à la fois administrative et sociale, et méritent à ce titre d'être lus avec attention.

Les statistiques invitent en effet à s'interroger autant qu'elles informent. L'absence de réclamations dans un secteur donné est-elle le signe que tout va bien ou plutôt que le service de médiation y reste trop méconnu ?

À l'inverse, une augmentation du nombre de dossiers traduit-elle une dégradation de la qualité du service public ou témoigne-t-elle d'une meilleure visibilité de l'institution — notamment grâce à la mention du recours au Médiateur dans les décisions administratives et ministérielles ? Ces questions ne sont pas rhétoriques : elles conditionnent la manière dont les chiffres doivent être lus et utilisés.

Certaines statistiques mettent en lumière des fragilités récurrentes dans le fonctionnement administratif ; d'autres révèlent des dynamiques d'amélioration encourageantes. Certaines dessinent les zones où la médiation est la plus sollicitée ; d'autres, au contraire, signalent des angles morts — des territoires ou des matières où la médiation reste absente, non par absence de difficultés, mais par défaut d'information ou d'accès.

## Répartition des modes de saisine



### Écrites

185 réclamations écrites = 4% du total.



### Formulaires internet

484 formulaires internet = 10% du total.



### Courriels

4174 mails = 85% du total.

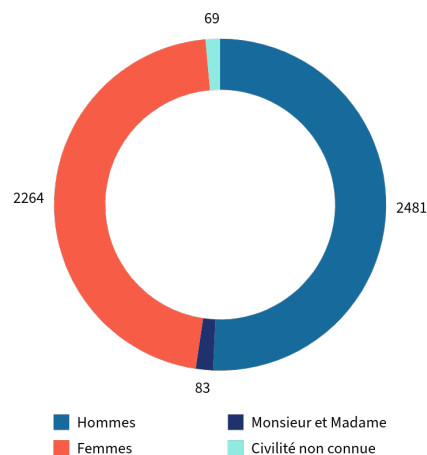


### Orales (contacts en permanences)

54 réclamations orales = 1% du total.

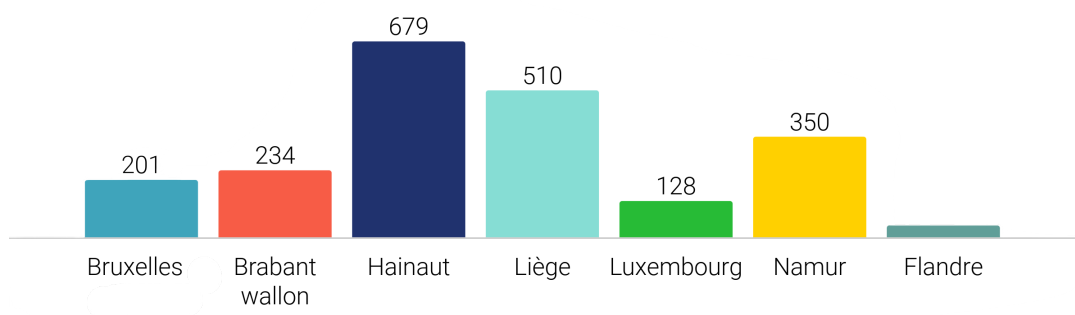
## Répartition genrée

- 2264 réclamations ont été déposées par des femmes et 2481 par des hommes.
- 83 réclamations nous sont parvenues en étant déposées par des couples.
- En ce qui concerne les 69 autres réclamations, nous n'avons pas d'information concernant la civilité.



## Répartition par province

Selon les données disponibles, la répartition par province est la suivante :



On le voit, les statistiques ne sont pas qu'un bilan : elles constituent un levier stratégique, tant pour les administrations que pour l'équipe du Médiateur. Avec, toujours, l'utilisateur en point de mire.

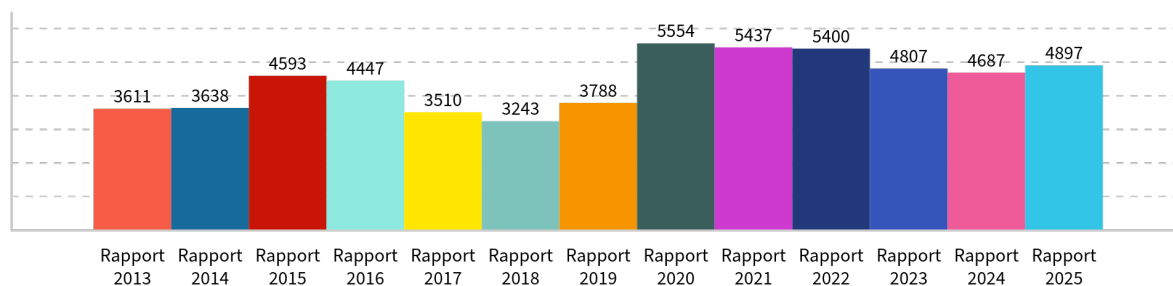
En effet, derrière chaque dossier se trouve un usager qui, confronté à ce qu'il perçoit comme un dysfonctionnement, est en quête de sens autant que de solution. La rapidité et la cohérence de la réponse qui lui est apportée ne sont pas de simples indicateurs de performance : elles conditionnent sa capacité à renouer avec les institutions et, plus largement, à maintenir sa confiance dans l'action publique. Les statistiques ne se lisent donc pas seulement comme un tableau de bord : elles permettent de comprendre, et d'améliorer, le service rendu aux citoyens — au sein des administrations comme au sein du service du Médiateur.



## 4.897 dossiers en 2025

En 2025, le service du Médiateur a traité 4.897 réclamations, confirmant la tendance observée au fil des ans.

### Évolution du nombre de dossiers



Ces chiffres tendent à confirmer l'impression ressentie sur le terrain : le Médiateur prend progressivement sa place comme point de passage central dans la relation entre le citoyen et l'Administration — même si des efforts restent à consentir en termes de notoriété.

### Dossiers intégrité

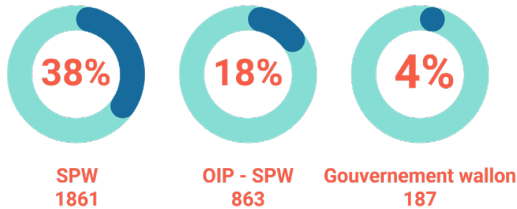
En matière d'intégrité, 16 signalements ont été enregistrés au cours de l'exercice, dont 2 ont été déclarés recevables et sont en cours d'instruction. Leur nombre progresse au fil des mois. Il serait hâtif d'y lire le signe d'une dégradation de l'intégrité administrative ou d'une détérioration du climat au sein des services. Cette évolution témoigne plus sûrement d'une appropriation croissante du dispositif par celles et ceux qui sont en mesure d'y recourir. Cette compétence, dévolue au Médiateur par les décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 "relativement au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne", demeure récente — et l'équipe s'organise en conséquence : un collaborateur y est affecté à temps partiel, tandis que le recrutement d'un profil plus spécialisé a été réalisé en mars 2026.

La majorité des alertes sont déclarées irrecevables et ce, pour deux raisons qu'il importe de distinguer soigneusement. La première est d'ordre qualitatif : certains signalements ne satisfont pas aux critères d'une alerte au sens décretaal. Ils s'apparentent davantage à des réclamations — légitimes en elles-mêmes — sans pour autant révéler une atteinte à la culture d'intégrité de l'Administration. La seconde est d'ordre organique : certains signalements excèdent le périmètre de compétence du service, faute de concerner un service administratif au sens où l'entendent les textes. Le champ d'intervention du Médiateur est en effet sensiblement plus étroit en matière d'intégrité qu'en matière de réclamations — une réalité que les chiffres d'irrecevabilité reflètent fidèlement, et qui appelle un effort de communication ciblé à l'égard des lanceurs d'alerte potentiels.

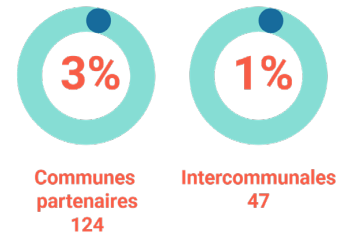
## Répartition par Administration et Organisme d'intérêt public

Sur un total de 4897 réclamations, 60 % concernent la Région wallonne et 26 % la Fédération Wallonie-Bruxelles.

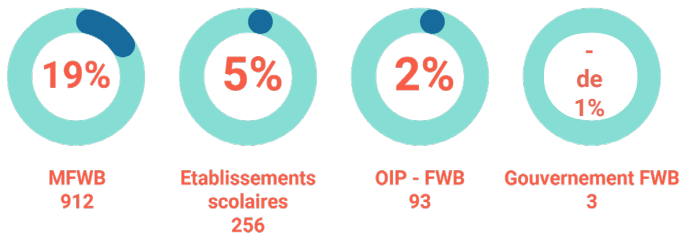
### Wallonie



### Autres



### Fédération Wallonie-Bruxelles



Le reste des réclamations ne concerne aucune de ces catégories.

Ces répartitions variables tiennent à plusieurs facteurs. Le volume de décisions prises constitue, naturellement, une première explication.

La nature des matières concernées joue un rôle tout aussi déterminant. Certaines se prêtent davantage aux réclamations que d'autres — notamment lorsqu'elles ne proposent pas de voies de recours organisées. À l'inverse, là où existe un contentieux structuré, le citoyen s'y engage directement, sans passer par le Médiateur. Les marchés publics en sont l'illustration la plus claire : le service y enregistre peu de réclamations.

S'y ajoutent deux critères moins évidents, mais non moins importants : le degré d'information des usagers sur l'existence du recours au Médiateur (2<sup>e</sup> ligne), d'une part ; la qualité de la première ligne — l'efficacité du système interne de gestion des plaintes au sein de l'Administration — d'autre part.

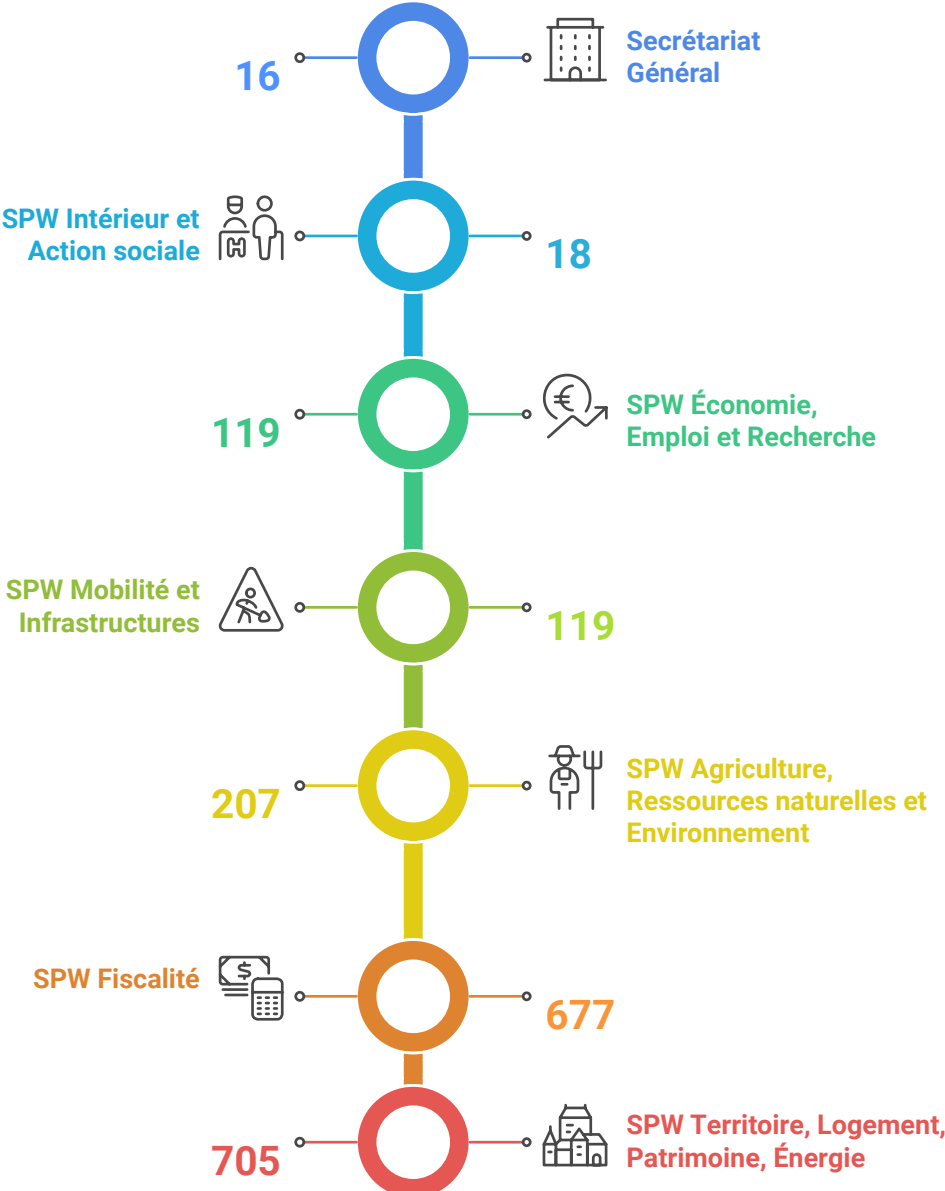
Ce dernier critère mérite que l'on s'y attarde. La qualité de la première ligne se mesure en creux : un volume important de plaintes traitées en interne, assorti d'un faible nombre de réclamations portées devant le Médiateur, est souvent le signe qu'elle a efficacement joué son rôle. L'articulation entre ces deux niveaux est un enjeu de gouvernance partagé, que le Médiateur s'emploie à améliorer d'année en année, par une concertation régulière avec les administrations concernées.

De même, l'existence de points de contact identifiés entre les administrations et l'équipe du Médiateur permet d'établir des échanges plus rapides et plus fluides. Cette articulation entre première (Administration) et deuxième ligne (Médiateur) démontre que le recours à la médiation, loin d'être un aveu d'échec, est un outil de gouvernance moderne, au service de la qualité administrative et de la confiance des citoyens.

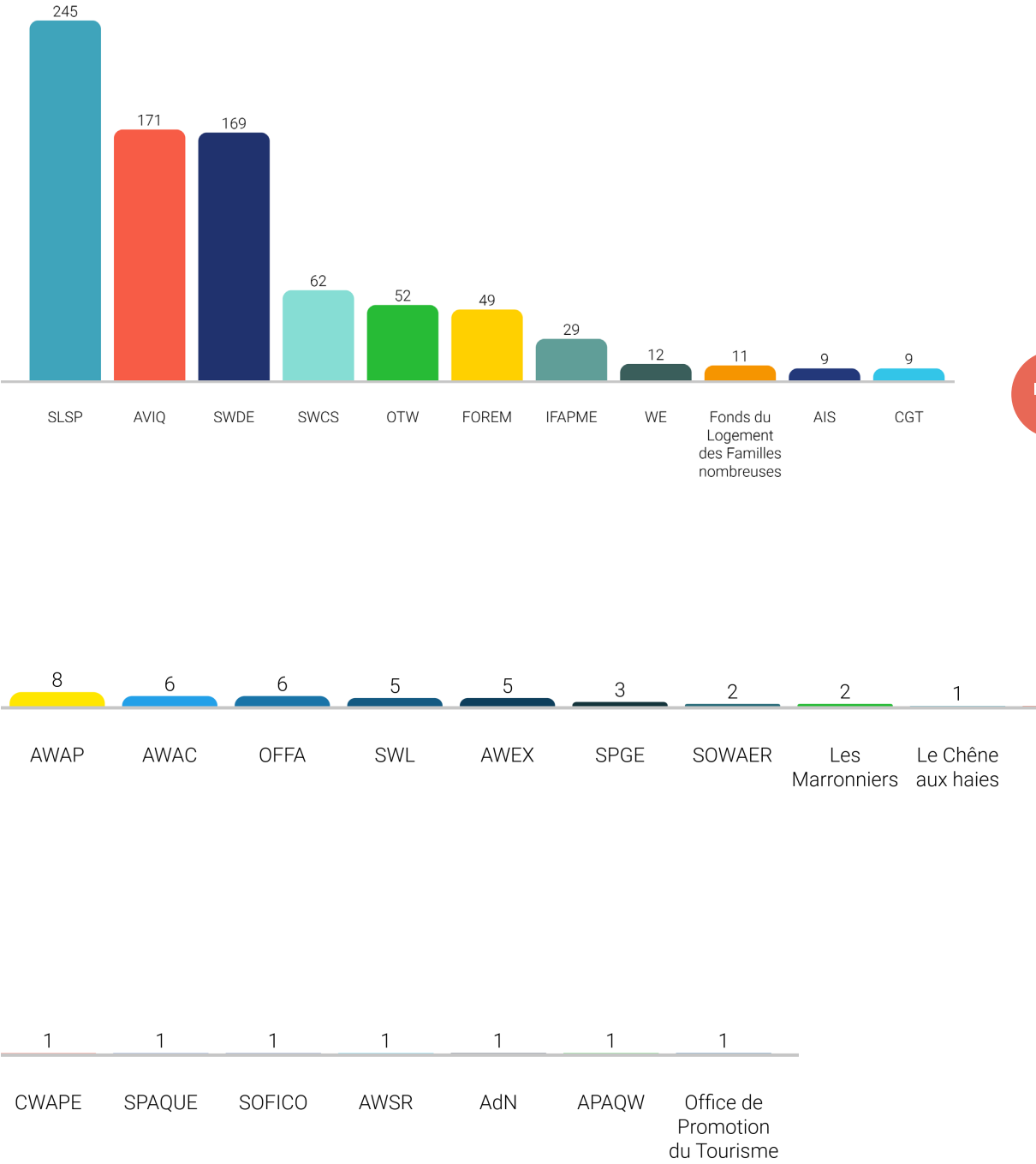


# Wallonie

## SPW

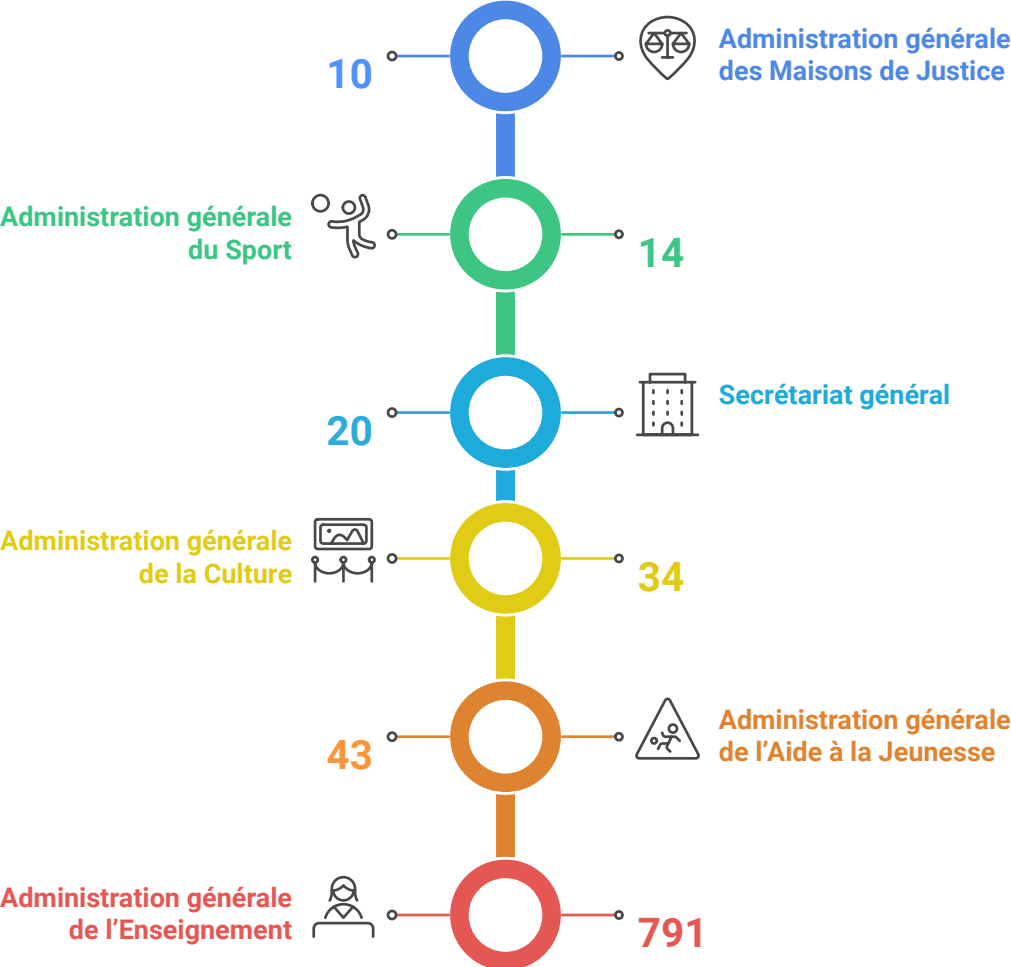


# Organismes d'intérêt public

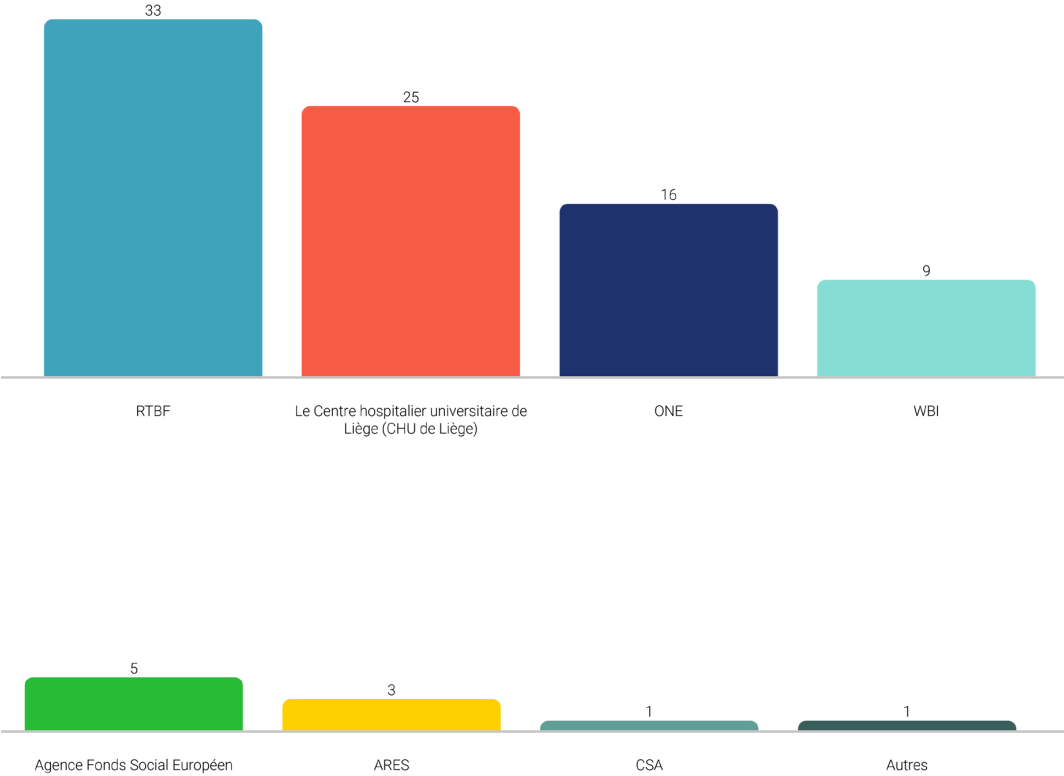


# Fédération Wallonie-Bruxelles

## Ministère



# Organismes d'intérêt public



## Modes de clôture

### Dossiers irrecevables et demandes d'information : 32% des dossiers entrants

Sur les 4.897 dossiers, 19% ont été déclarés irrecevables, soit le même pourcentage qu'en 2024.

Ces dossiers concernaient, par exemple, la compétence d'un autre Médiateur, une commune non partenaire ou un différend sans lien avec un service administratif, tel qu'un conflit de voisinage.

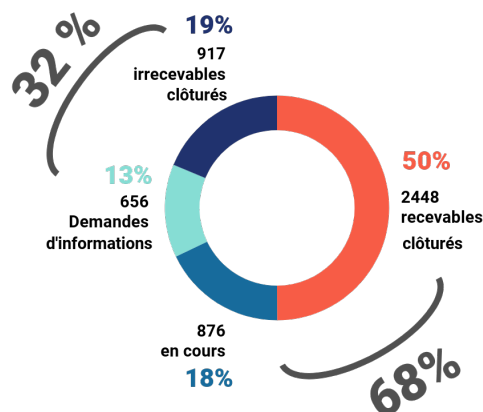
Parmi les dossiers entrants, 13 % constituaient en réalité des demandes d'information, et non des réclamations à proprement parler. Ce chiffre, stable d'une année à l'autre, constitue un signal faible mais constant, qui mérite qu'on s'y arrête.

Lorsqu'un citoyen s'adresse au Médiateur pour s'informer plutôt que pour se plaindre, c'est souvent le signe que le système n'a pas pleinement joué son rôle en amont – que la première ligne au sein de l'Administration n'a pas suffi à orienter ou proposer une réponse. Il serait cependant réducteur d'y voir systématiquement une défaillance administrative : certains publics n'entreprennent pas spontanément les démarches pour accéder à une information pourtant disponible, que ce soit par méconnaissance des canaux existants ou par difficulté à s'orienter dans le maquis des dispositifs en vigueur.

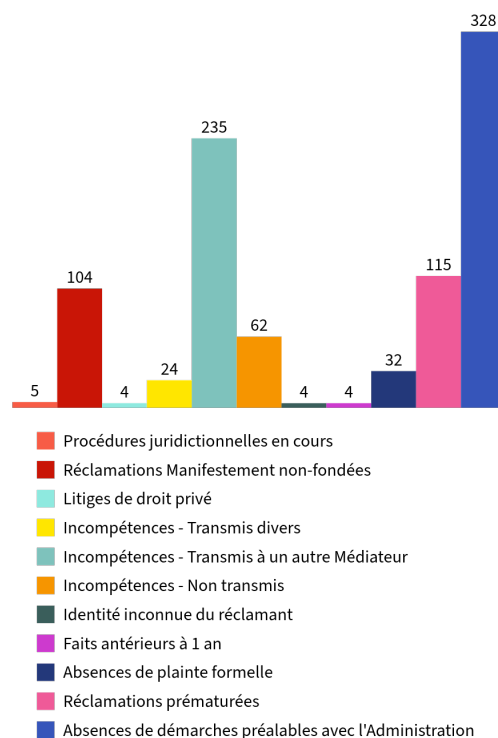
L'exemple des équivalences de diplômes en Fédération Wallonie-Bruxelles est à cet égard éclairant : les ressortissants de certains pays figurent de manière récurrente parmi les demandeurs d'information, dans une proportion sensiblement plus élevée que celle observée pour d'autres nationalités.

Le présent rapport s'efforce d'apporter des éléments de réponse à ces hypothèses, au fil des matières examinées.

Les réclamations irrecevables et les demandes d'information représentent conjointement près d'un tiers des dossiers entrants – soit 32 % – et n'appellent pas, à proprement parler, une intervention de médiation. Ce constat n'est pas sans incidence sur l'efficacité du service : le temps consacré à l'orientation ou à la réorientation de ces demandes est autant de temps soustrait au cœur même de la mission de conciliation. Il invite dès lors à repenser la manière dont le Médiateur communique sur le champ exact de ses compétences, à commencer par son site internet, trop chargé, trop verbeux, et qui ne répond plus aux habitudes de consultation actuelles. Une refonte est envisagée à l'horizon 2027, avec l'ambition de mieux cibler les publics concernés et de réduire ainsi la part de ces dossiers mal orientés.



### 917 dossiers irrecevables clôturés



-> 104 réclamations sont clôturées comme manifestement non fondées

-> 235 réclamations pour lesquelles nous sommes incompétents sont transmises à un autre Médiateur

-> 62 réclamations pour lesquelles nous ne sommes pas compétents sont redirigées vers le site ombudsman.be

-> 24 réclamations pour lesquelles nous ne sommes pas compétents ont été redirigées vers un autre service.

-> 115 réclamations sont prématurées : le réclamant n'a pas attendu le délai raisonnable de réponse de l'Administration.

-> 328 réclamations sont clôturées comme irrecevables parce que le réclamant n'avait pas effectué les démarches préalables auprès de l'Administration, avant la saisine du Médiateur.

## Les dossiers de fond : 68% des dossiers entrants

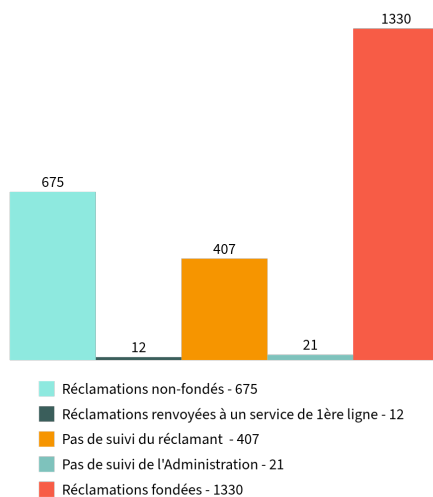
68 % des dossiers étaient soit clôturés, soit encore en cours le 31 décembre. Ce pourcentage témoigne de l'activité de fond du service.

Nombre de dossiers en cours le sont en raison de leur complexité, de l'implication de plusieurs Administrations – comme c'est fréquemment le cas en matière d'accidents du travail dans la Fonction publique – ou de délais de réaction trop longs de la part des Administrations ou des Ministres.

Enfin, d'autres dossiers "en cours" sont en attente de vérifier si les solutions mises en oeuvre produisent effectivement leurs effets.

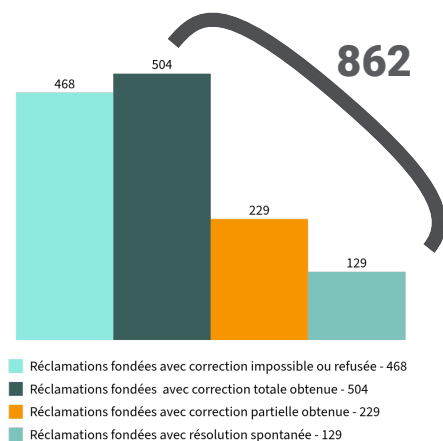
## Réclamations acceptées et enquêtes terminées

Sur l'ensemble des dossiers traités, **2448 dossiers recevables sont clôturés**.



**Les 1330 réclamations fondées sont réparties comme suit :**

- > 468 dossiers clôturés avec corrections impossibles concernent les réclamations pour lesquelles l'Administration nous a fourni une réponse négative.
- > 862 ont fait l'objet d'une correction, totale ou partielle, ou d'une résolution spontanée de la part de l'Administration.







## PARTIE 4

---

# Secteurs d'intervention et Recommandations spécifiques

# MÉDIATION LOCALE

## La médiation locale : un droit de proximité pour tous les citoyens

### Un ancrage dans les principes fondateurs

La médiation institutionnelle ne saurait s'arrêter aux portes de l'Administration régionale ou communautaire : elle doit également s'exercer au sein des pouvoirs locaux. Ce principe, formulé dans plusieurs enceintes internationales, fait peu à peu son chemin en Wallonie.

Les Principes de Venise, adoptés par la Commission de Venise du Conseil de l'Europe, posent deux jalons essentiels à cet égard. Le principe 13 établit que les médiateurs ont vocation à coopérer avec tous les niveaux de pouvoir, y compris les collectivités locales. Les principes 6, 10 et 11 entourent la fonction des garanties d'impartialité, d'indépendance et de la légitimité requise – le niveau local ne faisant pas exception.

L'Assemblée générale des Nations unies a adopté le 17 décembre 2024 la Résolution 79/177 intitulée "Le rôle des ombudsmans et des institutions de médiation dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'État de droit". **Ce texte engage vivement les États membres à mettre en place des services d'ombudsman et de médiation indépendants et autonomes aux niveaux national, régional et local, conformément aux Principes de Venise.** Il souligne que ces institutions contribuent à la réalisation de l'objectif de développement durable n° 16 – sociétés pacifiques, inclusives et dotées d'institutions responsables – en fournissant des mécanismes de plainte gratuits et accessibles et en détectant les problèmes systémiques. La Résolution rappelle l'importance de nommer des référents au sein de l'Administration publique pour faciliter l'échange d'informations avec les médiateurs et veiller à l'efficacité du traitement des plaintes.

Qu'en est-il pour les pouvoirs locaux wallons ? L'article 14 des décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 de la Communauté française et de la Région wallonne ouvre explicitement la porte à la médiation locale. Il dispose que le Médiateur commun peut exercer sa mission gratuitement à l'égard des services des pouvoirs subordonnés – communes, provinces, CPAS – ayant conclu avec son service une convention lui octroyant formellement cette compétence. S'agissant des intercommunales, l'arrêté du Gouvernement wallon du 24 août 2023, pris en exécution de l'article L1533-1 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation, organise leur affiliation au service du Médiateur.



Ces textes reposent sur un principe d'égalité fondamental : chaque citoyen wallon, qu'il réside dans une grande ville ou dans une petite commune rurale, doit pouvoir accéder de la même manière à un traitement impartial et indépendant de sa réclamation. **L'absence de médiateur local ne peut être une raison pour laquelle un citoyen se verrait privé de ce droit.**

### Pourquoi la médiation locale ? Pour répondre à une attente citoyenne réelle

Les citoyens attendent aujourd'hui davantage de transparence, de proximité, de dialogue et d'écoute de la part de leurs institutions. **Dans ce contexte, la médiation s'impose comme une solution humaine, apaisante et constructive pour gérer les tensions ou les incompréhensions qui peuvent survenir entre l'Administration et ses usagers.**

La médiation communale vise à :

- Prévenir les conflits et désamorcer les tensions avant qu'ils ne dégénèrent en contentieux
- Rétablir le dialogue entre le citoyen et son administration
- Soutenir les bonnes pratiques administratives
- Contribuer à l'amélioration continue du fonctionnement des services locaux
- Renforcer la confiance envers les institutions locales.

Elle aide efficacement à combler le fossé entre les citoyens et leurs institutions — un enjeu récurrent — en misant sur la compréhension mutuelle et le dialogue plutôt que sur l'affrontement.

### Comment fonctionne la médiation locale ?

Le Médiateur est avant tout un conciliateur. Ni un juge, ni une forme de tutelle, il intervient uniquement sur la correcte application de la norme ou sur la manière dont une décision est appliquée, lorsqu'un citoyen estime que son dossier n'a pas été traité correctement. Il ne remet jamais en cause les choix politiques des autorités locales.

Son action s'inscrit dans le cadre des principes de bonne conduite administrative tels que formalisés dans le Guide édité par le Médiateur, qui constitue à la fois un référentiel pour les agents et un ensemble de garanties que tout administré est en droit d'attendre de son administration : légalité, impartialité, motivation adéquate des décisions, respect d'un délai raisonnable, droit d'être entendu ou encore indication des voies de recours. C'est précisément lorsque ces exigences ne sont pas rencontrées que le Médiateur peut intervenir — non pour sanctionner, mais pour rétablir une relation administrative conforme aux standards d'une bonne administration, au bénéfice tant du citoyen que de l'Institution.

Le traitement d'un dossier suit un schéma précis : prise de contact avec le réclamant, sollicitation de l'Administration via un interlocuteur de référence (SPOC) désigné au sein de la commune ou de l'intercommunale, puis clôture — soit parce qu'aucun dysfonctionnement n'est identifié, soit avec des suggestions d'amélioration structurelle.

**La conclusion d'une convention n'est pas une contrainte : c'est un service entièrement gratuit, qui permet à la commune de répondre à une attente légitime de ses administrés sans créer de structure interne ni recruter de personnel spécifique. L'autonomie communale est pleinement préservée : le conseil communal reste maître de son adhésion, et la commune conserve la pleine maîtrise de ses politiques publiques.**

## La médiation locale et le droit à l'erreur

La médiation locale s'inscrit naturellement dans la philosophie du droit à l'erreur : la conviction que les relations entre citoyens et administrations gagnent à être fondées sur la bienveillance plutôt que sur la sanction ou menace de sanction.

Dans cette perspective, le Médiateur n'intervient pas pour condamner l'Administration, mais pour aider à corriger, à expliquer et à améliorer. Lorsqu'un citoyen a commis une erreur de bonne foi dans ses démarches ou lorsqu'une administration a mal appliqué une procédure sans intention de nuire, la médiation offre un espace de dialogue où la situation peut être redressée sans escalade contentieuse.

Ce principe vaut dans les deux sens : il protège le citoyen face à une rigueur administrative excessive ; il invite aussi l'Administration à reconnaître ses propres manquements avec discernement et sans esquiver sa part de responsabilité. C'est dans cet esprit que le Médiateur formule ses recommandations aux pouvoirs locaux : non pour stigmatiser, mais pour encourager une culture administrative apprenante, où l'erreur devient levier d'amélioration plutôt que cause de blocage.

## Les chiffres de la médiation locale en 2025

### Réclamations recevables et traitées

En 2025, le Médiateur a traité 101 réclamations recevables en lien avec des pouvoirs locaux, dont 52 concernant des communes partenaires et 88 relatives à des intercommunales affiliées.

### Réclamations non recevables faute de convention

Faute de convention liant le Médiateur au pouvoir local concerné, 140 réclamations n'ont pu être instruites en 2025. Ce chiffre, au-delà de sa sécheresse statistique, dit quelque chose d'essentiel : **derrière chaque dossier irrecevable se trouve un citoyen qui n'a pu faire valoir ses droits, non par défaut de légitimité, mais par accident de géographie institutionnelle**. Il illustre, avec une clarté que les discours ne sauraient égaler, l'urgence d'étendre la couverture conventionnelle.

Quant aux recommandations adressées aux pouvoirs locaux, elles ont reflété les frictions les plus courantes entre l'Administration de proximité et ses usagers :

- L'urbanisme, pour les communes. Il s'agit là d'un terrain propice aux incompréhensions entre règles techniques et attentes citoyennes
- La collecte des déchets, pour les intercommunales — service du quotidien où le moindre dysfonctionnement se ressent immédiatement dans la vie des habitants.

### Conventions en vigueur

À la clôture du présent rapport, 49 communes et un CPAS ont franchi le pas conventionnel, offrant ainsi à leurs citoyens l'accès à une médiation indépendante. Six nouvelles conventions ont été conclues au cours de l'année 2025



— un rythme encourageant, qui témoigne d'une prise de conscience progressive des pouvoirs locaux quant à la valeur ajoutée que représente la médiation pour la qualité de leurs relations avec les usagers. Le chemin parcouru est réel ; celui qui reste à parcourir l'est tout autant.

Au terme de cette analyse, le Médiateur formule une Recommandation générale qui transcende le cadre conventionnel actuel. Le système des conventions, s'il a permis d'amorcer utilement le développement de la médiation locale, repose sur une logique volontariste qui laisse subsister des zones d'ombre : **là où aucune convention n'a été conclue, le citoyen demeure sans recours, non par choix, mais par défaut d'initiative de son autorité locale.** Cette inégalité d'accès est difficilement conciliable avec le principe fondamental selon lequel la qualité des droits d'un citoyen ne saurait dépendre de la commune où il réside.

**C'est pourquoi le Médiateur recommande qu'une compétence générale de médiation institutionnelle lui soit octroyée à l'égard de l'ensemble des collectivités locales, sans que celle-ci soit subordonnée à la conclusion préalable d'une convention.** Nous renvoyons le lecteur vers la Recommandation sur le sujet, qui figure dans le chapitre de ce rapport consacré aux Recommandations générales. Une telle évolution législative parachèverait la cohérence du dispositif et garantirait à chaque citoyen wallon, où qu'il vive, un accès égal et effectif à une médiation indépendante.

### La collaboration avec les intercommunales

La collaboration nouée avec les intercommunales s'est révélée de bonne qualité, marquée par une ouverture au dialogue et une volonté réelle de traiter les situations signalées avec sérieux. La dynamique engagée est globalement positive et laisse augurer d'une relation de travail féconde, au service d'une amélioration continue des pratiques au bénéfice des usagers.

### Perspectives pour 2026 : la qualité au cœur de la stratégie

L'ambition du Médiateur pour 2026 n'est pas d'abord quantitative. Accroître le nombre de conventions demeure un objectif, mais la priorité est ailleurs : **il s'agit d'approfondir la qualité de la relation avec les partenaires locaux déjà engagés dans le dispositif, et de consolider ce qui existe avant d'élargir ce qui pourrait l'être.**

**À cette fin, un contact annuel systématique sera instauré avec chaque commune et intercommunale partenaire, structuré autour d'une grille d'analyse commune.** Cet outil permettra d'appréhender de manière méthodique la mise en œuvre effective de la médiation sur le terrain : désignation et formation du référent interne, information des citoyens, traitement des réclamations de première ligne, suivi des recommandations formulées. Il sera également l'occasion d'identifier les besoins propres à chaque partenaire et d'y apporter une réponse adaptée, plutôt qu'uniforme.

**Des séances d'intervision réuniront par ailleurs les référents des communes et intercommunales partenaires.** Ces espaces d'échange ont une double vocation : favoriser le partage des bonnes pratiques et nourrir le sentiment d'appartenance à une communauté engagée dans la qualité du service public — ce lien entre pairs constituant souvent, dans la durée, un excellent gage d'amélioration.

Cette approche résolument qualitative s'inscrit dans une logique de montée en charge progressive et maîtrisée. La volonté du Médiateur est d'y répondre avec méthode : chaque nouvelle étape doit être franchie sans compromettre la qualité du service rendu, ni aux citoyens, ni aux communes qui ont fait le choix de s'engager dans le dispositif.

# FONCTION PUBLIQUE

## Bilan de l'exercice 2025

En Fonction publique, 34 dossiers ont été instruits par le Médiateur l'an dernier, pour 25 en 2024 et 30 en 2023.

Ce chapitre aborde la Fonction publique régionale, communautaire et locale comme un ensemble cohérent : les dossiers traités par l'équipe du Médiateur composent un tableau aux constats largement partagés. Les dysfonctionnements observés, les tensions récurrentes et les pistes d'amélioration identifiées sont souvent communs à ces différents niveaux de pouvoir.

Douze thématiques majeures se dégagent de l'analyse des dossiers relatifs à la Fonction publique, en 2025. Certaines se recoupent : leur présentation distincte permet d'en faciliter la lecture et d'orienter plus efficacement les mesures correctrices. Ces thématiques dessinent, en filigrane, une Fonction publique confrontée à des enjeux récurrents de sécurité juridique, d'égalité de traitement, de transparence administrative et de bonne gestion des ressources humaines, dans un contexte budgétaire et financier qui laisse peu de place à l'improvisation.

Ce tableau commun n'efface pas toutes les spécificités : deux situations, l'une propre à la Région wallonne (point 10), l'autre à la Fédération Wallonie-Bruxelles (point 9), feront l'objet d'un traitement distinct, en raison des particularités qui les caractérisent.

Ce chapitre se conclut par deux Recommandations générales. La première a trait aux réductions d'effectifs attendues et à leurs conséquences sur la capacité de l'Administration à remplir sa mission de service public. La seconde traite de l'harmonisation des compositions et des modes de fonctionnement des jurys.

### 1. Fonctionnement des commissions de sélection et égalité de traitement

**Les commissions de sélection fonctionnent de manière hétérogène, chacune ayant développé ses propres pratiques au fil du temps, sans véritable harmonisation. Les décisions d'échec ou de refus de participation aux épreuves en sont l'illustration la plus visible : elles s'appuient trop souvent sur des motivations standardisées,**



**insuffisamment adaptées à la situation individuelle du candidat concerné.** Ce déficit de transparence trouve généralement son explication dans la charge administrative qu'implique une motivation véritablement individualisée – une exigence difficile à satisfaire lorsque les services des ressources humaines fonctionnent avec des effectifs sous pression.

**La question des discriminations mérite une attention particulière, notamment lorsqu'elles sont fondées sur l'âge.**

Un candidat plus expérimenté peut représenter un coût budgétaire plus élevé, du fait de la valorisation de ses services antérieurs admissibles ; une réalité que les administrations connaissent bien. L'âge ne peut cependant constituer un motif, même implicite, d'écartement d'un profil : le principe d'égalité de traitement ne souffre pas d'exception budgétaire.

**La composition des jurys a par ailleurs, en elle-même, alimenté des interrogations** : plusieurs réclamants ont exprimé des doutes quant à l'impartialité des commissions de sélection, au regard de la manière dont elles étaient constituées. Cette perception, qu'elle soit ou non fondée, est en soi un signal qui mérite notre attention. **Elle invite, une fois de plus, à davantage de transparence ; à commencer par la communication systématique du règlement des commissions à l'ensemble des candidats, retenus comme écartés.** Une mesure simple, peu coûteuse, et dont les effets seraient immédiatement perceptibles, tant pour réduire les échanges de courriels chronophages que pour renforcer la confiance des candidats dans le processus de sélection. Nous renvoyons à la Recommandation plus précise sur le sujet.

## 2. Recevabilité des candidatures et formalisme administratif

La recevabilité des candidatures, contractuelles ou statutaires, est soumise à un triple filtre : forme, fond et délai. Cette rigueur est nécessaire et elle est même le socle de l'égalité de traitement et de la sécurité juridique. Mais elle a un coût : celui de l'inflexibilité.

En pratique, le droit à l'erreur est quasi inexistant à ce stade. Une irrégularité purement formelle suffit à exclure automatiquement un candidat, quelles que soient sa bonne foi et la légèreté de la faute commise. Ceci heurte le bon sens et celui de l'équité.

Une solution simple s'offre à l'Administration : appliquer le droit à l'erreur selon ses conditions classiques – bonne foi, erreur légère, caractère non récurrent –, sans que la rigueur du processus de sélection en soit pour autant compromise.

## 3. Appréciation des titres et mérites pour des fonctions spécialisées

**Pour certains profils hautement spécialisés, l'évaluation et le classement des titres et mérites représentent un véritable défi** : gestionnaires de subsides européens spécifiques, archéologues ou chercheurs sont autant de candidats pour lesquels, faute de référentiels suffisamment établis, l'exercice de comparaison est malaisé.

Plus la fonction est technique, plus cet exercice devient périlleux. Les critères d'appréciation sont difficiles à standardiser, les décisions peinent à être suffisamment objectivées, et la motivation qui les accompagne ne convainc pas toujours. Le sentiment d'arbitraire qui peut en découler est susceptible d'affecter la confiance des candidats ainsi que la perception de la légitimité du processus de sélection.

**C'est dans ces situations, précisément, que l'exigence de motivation et de transparence doit être portée à son niveau le plus élevé.**

## 4. Gestion des rémunérations et récupération d'indu

La récupération d'indu salarial est une source récurrente de difficultés. Plusieurs situations l'illustrent :

- La régularisation tardive de congés annuels d'un agent statutaire pensionné d'office
- Le retard dans l'encodage d'une période de disponibilité pour maladie ayant généré un paiement erroné
- Le versement tardif des indemnités de préavis d'un agent contractuel.

Ces situations ont en commun de révéler deux failles : une motivation insuffisante des décisions de récupération, et une vérification trop lacunaire des éléments constitutifs de la rémunération aux différentes étapes de la carrière administrative.

Les administrations régionales et communautaires procèdent au versement de nombreuses rémunérations qui peuvent, en cas d'erreur, donner lieu à des paiements indus – c'est-à-dire des sommes versées à tort et devant être récupérées. Si le volume global de ces indus demeure relativement limité au sein des administrations régionales et communautaires, il en va différemment pour les membres du personnel de l'enseignement et assimilé, dont la masse salariale est nettement plus importante. En cas d'erreur administrative, les montants peuvent significativement grimper.

Pour ce qui est des mécanismes permettant l'annulation partielle ou totale de ces indus, le Médiateur renvoie aux observations et à la Recommandation générale formulées dans la partie du présent rapport consacrée au personnel de l'enseignement et assimilé, qui traite spécifiquement de cette problématique. Plus particulièrement encore, il convient de se référer aux observations et à la Recommandation générale formulées à propos de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001.

À titre de rappel, la réglementation applicable prévoit la possibilité d'une telle annulation lorsque trois conditions cumulatives sont réunies :

- L'existence d'une erreur administrative imputable aux services de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;
- La bonne foi du membre du personnel bénéficiaire de la rémunération ;
- La reconnaissance, par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, du caractère exceptionnel des circonstances.

Sur ce point, le Médiateur tient à souligner qu'il n'existe pas de frontière véritablement pertinente entre la fonction publique au sens large et le personnel de l'enseignement. Dans les deux cas, c'est l'autorité publique qui demeure seule et exclusivement compétente, tant pour la gestion des ressources humaines que pour la liquidation des rémunérations. La logique qui gouverne le traitement des indus devrait dès lors être cohérente et uniforme, quel que soit le statut du membre du personnel concerné.

## 5. Réserves de recrutement et priorités d'engagement

La distinction entre réserves de recrutement CDD et CDI est source de confusion, ainsi que de conséquences parfois sévères pour les candidats qui n'en mesurent pas la portée. Accepter un contrat à durée déterminée peut, en effet, entraîner la perte de priorité sur une réserve à durée indéterminée, sans que cette règle soit systématiquement explicitée.



Il s'ensuit une double perte : celle de ressources humaines qualifiées, d'une part ; celle, en conséquence, de temps et d'argent consacrés à l'organisation d'épreuves supplémentaires qui auraient pu être évitées, d'autre part.

Dans un contexte de contractualisation croissante de la fonction publique, la question de la fusion ou de l'harmonisation de ces réserves mérite d'être posée sérieusement. Les économies d'échelle potentielles plaident en ce sens.

## 6. Ancienneté pécuniaire et admissibilité des prestations

Les règles régissant la reconnaissance de certaines prestations professionnelles dans le calcul de l'ancienneté pécuniaire demeurent particulièrement complexes, notamment en matière :

- d'équivalence de diplômes étrangers ;
- de prise en compte de services accomplis dans des situations administratives atypiques ;
- de retards importants dans la liquidation correcte des rémunérations et arriérés.



### Un diplôme étranger, une carrière en suspens

#### Les faits

Après avoir exercé durant de nombreuses années les fonctions d'attaché contractuel au sein du Service public de Wallonie, Monsieur D. a brillamment réussi l'examen lui permettant d'accéder au rang d'agent statutaire. Au moment de sa nomination, l'ensemble des éléments constitutifs de son dossier administratif a été minutieusement réexaminé par le service de gestion des ressources humaines.

Lors de son engagement initial, une ancienneté de cinq années lui avait été légitimement octroyée, vu son diplôme de docteur en biologie marine délivré par une université d'État espagnole. Toutefois, à l'occasion de la révision de son dossier, les services administratifs ont estimé qu'une équivalence formelle de ce diplôme faisait défaut pour justifier la valorisation de cette ancienneté sur le plan pécuniaire.

Cette position a eu des conséquences particulièrement lourdes : une diminution de son salaire et la réclamation d'un indu salarial significatif. Confronté à cette situation déstabilisante, Monsieur D. sollicite l'intervention du Médiateur.

#### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur est intervenu auprès du Service public de Wallonie afin qu'un délai raisonnable soit accordé au réclamant pour entreprendre les démarches nécessaires auprès d'une université de la Fédération Wallonie-Bruxelles, en vue d'obtenir l'équivalence de son doctorat. Parallèlement, le Médiateur a activement soutenu le réclamant dans ses démarches auprès de l'université compétente.

#### L'issue de la médiation

Ces efforts ont finalement porté leurs fruits : une équivalence du diplôme de docteur en sciences marines a été officiellement reconnue, établissant sa correspondance avec un doctorat quasi équivalent reconnu par les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

La production de cette équivalence a entraîné une révision complète de la position des services régionaux : le maintien du salaire a été confirmé et les indus salariaux ont été purement et simplement supprimés.

Cette intervention illustre pleinement le rôle déterminant du Médiateur, capable d'agir à la fois auprès des autorités administratives wallonnes et de celles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, afin de faire émerger une solution équitable à une difficulté à la fois administrative et salariale.

Le Médiateur est régulièrement saisi par des fonctionnaires et des enseignants qui s'interrogent sur la correcte application de ces règles à leur situation personnelle. Derrière la technicité des dossiers, la question posée est souvent la même : "Ai-je été correctement rémunéré ? N'ai-je pas été lésé sans le savoir ?".

Dans la toute grande majorité des cas, l'examen du dossier confirme que la règle a été correctement appliquée. En réexaminant le dossier, le Médiateur ne fait pas que vérifier un calcul : il lève le doute et, avec lui, la méfiance que l'opacité administrative avait semée. Cela étant, il y a en la matière un signal que l'Administration ne peut ignorer. Ce constat l'invite à faire évoluer ses pratiques.

Deux exigences structurent cette responsabilité, dont les effets bénéfiques se mesurent autant pour l'agent que pour l'Administration elle-même :

- L'exactitude des paiements et leur célérité répondent au principe de sécurité juridique pour l'utilisateur. C'est également une simplification administrative pour l'Administration elle-même : un calcul juste dès l'embauche, c'est autant d'indus évités et autant de procédures de récupération épargnées à une Administration dont le temps est, lui aussi, une ressource précieuse. L'investissement en amont réduit la charge en aval.
- La transparence et la motivation adéquate des décisions, qui impliquent d'expliquer clairement les calculs et raisonnements opérés, répondent à une attente légitime des agents. Ces principes consacrés par le guide de bonne conduite administrative (normes ombuds) méritent d'être envisagés aussi sous un autre angle : celui de l'intérêt propre de l'Administration. Prendre le temps d'expliquer, c'est investir dans la confiance et réduire d'autant les contestations, les demandes de vérification et les réclamations qui en découlent. Ce n'est pas une contrainte supplémentaire ; c'est la condition d'une relation de confiance durable entre l'employeur public et ses agents.

C'est pour répondre à cette réalité que le Médiateur recommande de déterminer de manière univoque et incontestable l'ancienneté barémique au moment de l'embauche, sur la base de documents probants, dans le cadre d'un vademecum transparent et accessible à toutes et tous.

## **7. Contrôles médicaux et congés de maladie**

Certaines pratiques observées en matière de contrôles médicaux interrogent sur le respect des principes de proportionnalité et de cohérence, notamment :

- La programmation de contrôles à des moments manifestement inadaptés
- La sollicitation d'un contrôle alors que l'agent n'est plus en congé de maladie mais dans une autre position administrative.

L'alignement des pratiques applicables pour tous les membres du personnel, toute fonction publique concernée, mériterait d'être examiné afin de garantir une approche harmonisée.

## **8. Congés non pris et fin de relation de travail**

La fin de carrière d'un agent contractuel — suspension suivie d'un licenciement — peut créer des difficultés que l'on n'anticipe pas toujours. Le remboursement des congés non pris en est une illustration concrète.

Un dossier traité en 2025 le démontre. L'intervention du Médiateur a permis d'obtenir une régularisation favorable pour l'agent concerné. Ce résultat illustre la valeur ajoutée d'un contrôle externe indépendant : sans ce regard extérieur, des droits individuels pourtant clairement établis peuvent demeurer lettre morte.



## 9. Exemple spécifique à la FWB : le statut des conseillers laïcs et religieux dans les IPPJ

Les conseillers laïcs et religieux exerçant dans les IPPJ évoluent dans un flou administratif et financier qui nourrit des interrogations persistantes.

Cette situation n'est pas acceptable dans la durée. Elle appelle une clarification normative qui permette, enfin, d'assurer la cohérence institutionnelle et de concrétiser des engagements politiques antérieurs restés, jusqu'ici, sans traduction effective.

## 10. Exemple spécifique à la RW : l'accès au statut et l'évaluation du stage

L'article 119<sup>quater</sup>, §2 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 décembre 2003 portant le Code de la Fonction publique wallonne est sans ambiguïté : une évaluation négative du stage interdit l'accès au statut et conduit au licenciement de l'agent, quand bien même la Chambre de recours aurait rendu un avis favorable.

Cette mécanique, dans sa rigidité, soulève deux interrogations que la pratique administrative ne permet pas toujours de dissiper. La première porte sur la marge d'appréciation dont pourrait disposer l'autorité ministérielle dans des situations particulières. La seconde touche à la logique de l'exception elle-même : dès lors que certaines fonctions demeureront obligatoirement statutaires, se pose la question de savoir si le ministre conservera, pour ces fonctions d'autorité, un pouvoir d'appréciation — et si un mécanisme d'exception est prévu pour les cas qui n'entreraient pas aisément dans les catégories ainsi délimitées.

En droit administratif belge, et plus particulièrement dans la Fonction publique wallonne, la notion de fonction d'autorité renvoie aux fonctions exercées par certains agents publics impliquant l'exercice de prérogatives de puissance publique au nom de l'Administration. Ces fonctions se distinguent des fonctions purement administratives ou techniques en ce qu'elles comportent un pouvoir d'intervention directe de l'autorité publique dans la situation juridique des administrés. L'agent qui exerce une fonction d'autorité agit ainsi au nom de l'État, d'une Région ou d'une autre personne publique et dispose d'un pouvoir qui s'impose unilatéralement aux citoyens, sans que leur consentement soit requis.

D'une manière générale, une fonction d'autorité peut être définie comme une fonction au sein de l'Administration dans laquelle l'agent exerce un pouvoir décisionnel ou coercitif propre à l'autorité publique. Ce pouvoir permet à l'Administration de prendre des décisions obligatoires ou d'en assurer l'exécution dans l'intérêt général. L'agent n'agit donc pas simplement comme un exécutant ou un conseiller, mais comme le détenteur d'une parcelle de la puissance publique, capable d'adopter ou de mettre en œuvre des décisions qui produisent des effets juridiques à l'égard des administrés.

Plusieurs critères permettent habituellement d'identifier l'existence d'une fonction d'autorité. Il s'agit notamment de l'adoption d'actes administratifs unilatéraux, c'est-à-dire de décisions qui s'imposent aux citoyens sans qu'un accord préalable soit nécessaire. Ces actes peuvent par exemple concerner l'octroi ou le refus d'une autorisation administrative, l'imposition d'une obligation ou la prise d'une décision individuelle affectant les droits ou les intérêts d'un administré. Une fonction d'autorité peut également se caractériser par l'exercice d'un pouvoir de contrainte ou de sanction, permettant à l'Administration d'imposer le respect de la réglementation ou de réagir face à une infraction administrative.

En outre, ces fonctions sont souvent liées à des missions de contrôle ou de police administrative. Dans ce cadre, l'agent peut être amené à vérifier le respect des normes légales ou réglementaires et, le cas échéant, à prendre les

mesures nécessaires pour assurer l'ordre public, la sécurité ou la protection de l'intérêt général. Plus largement, la fonction d'autorité implique une participation directe à l'exercice de la puissance publique et suppose généralement l'existence d'un pouvoir d'appréciation et de décision susceptible de produire des effets juridiques.

Malgré l'importance pratique de cette notion, il apparaît que la catégorie des fonctions d'autorité ne fait pas toujours l'objet d'une définition précise et exhaustive dans le droit positif. La qualification repose souvent sur une appréciation fonctionnelle, fondée sur la nature des compétences exercées et sur le degré de participation de l'agent à l'exercice de la puissance publique. Cette absence de définition stricte peut entraîner certaines incertitudes quant à la délimitation exacte des fonctions concernées, ce qui explique que la notion continue d'être précisée au cas par cas par la pratique administrative et par la doctrine.

Derrière ces questions techniques se profile un enjeu de fond : celui de l'équilibre entre pouvoir d'appréciation administrative et sécurité juridique des agents.

## 11. Repositionnement des agents statutaires

Les procédures de repositionnement des agents statutaires se révèlent particulièrement complexes, selon les situations factuelles, notamment en ce qui concerne le maintien des droits statutaires et financiers acquis.

Cette complexité nuit à la lisibilité des parcours professionnels et entretient une insécurité réelle quant à l'évolution de carrière — deux effets difficilement conciliables avec les exigences de transparence et de sécurité juridique que les normes ombuds du guide de bonne pratique administrative imposent à tout employeur public.

## 12. Communication administrative et obligation de minutie

Derrière des situations en apparence disparates — gestion des accès professionnels, enquêtes administratives et disciplinaires, documents fiscaux, reconnaissance professionnelle — se dessine un constat commun : un déficit de communication persistant entre agents et autorités administratives, susceptible de constituer un manquement à l'obligation de minutie.

Pareil déficit peut éroder la confiance et générer une frustration que des réponses tardives, parcellaires ou formulées par des interlocuteurs sans pouvoir d'engagement ne font qu'aggraver.

Trois exigences s'imposent en réponse :

- Améliorer les canaux de communication
- Garantir des réponses coordonnées, complètes et dans des délais raisonnables
- Veiller à ce que les agents qui répondent disposent de l'autorité suffisante pour engager l'Administration, sans quoi le dialogue n'est qu'une façade.

À cet égard, les délégations de compétences et de signature constituent un maillon essentiel du fonctionnement administratif, qui, à l'examen des dossiers, se révèle parfois fragile : formalisation insuffisante, intervention tardive, base normative inadaptée. Ces lacunes ne sont pas sans conséquence : elles peuvent entacher la validité des actes posés et fragiliser la position de l'Administration en cas de contestation.

Ces difficultés s'expliquent notamment par :

- La multiplicité des normes applicables
- Les délais de publication au *Moniteur belge*
- Le recours à des décisions à effet rétroactif



- Le caractère parfois précaire de certains mandats.

Par-delà leur diversité, ces constats ont un dénominateur commun. Ils pointent tous, à leur manière, vers les mêmes exigences fondamentales de sécurité juridique et de prévisibilité. Ce sont elles qui fondent la confiance des administrés dans leurs institutions. C'est leur absence, aussi, qui explique la plupart des dysfonctionnements documentés dans ce chapitre.

---

## 01. 2025 | FWB / W - Fonction publique | Planification pluriannuelle de la réduction des effectifs au sein de l'Administration

---

**Considérant** que les Gouvernements et l'ensemble des autorités administratives envisagent une réduction du nombre de fonctionnaires pour résorber le déficit structurel des entités fédérées, pour repositionner les services publics et leurs missions, pour amplifier la modernisation administrative ou développer l'emploi de l'intelligence artificielle ;

**Considérant** que toute transition administrative, qu'elle résulte d'une réforme procédurale, d'un transfert de compétences ou de la mise en œuvre d'un nouveau système informatique, nécessite une période de chevauchement durant laquelle les agents doivent simultanément maîtriser l'ancien dispositif et s'approprier le nouveau, et que des effectifs insuffisants durant ces phases transitoires font peser un risque majeur de rupture de continuité du service public, d'allongement des délais de traitement et de perte de mémoire institutionnelle ;

**Le Médiateur recommande que la réduction des effectifs au sein des administrations fasse l'objet d'une planification pluriannuelle concertée et progressive, encadrée par un dispositif clair de gouvernance entre les ministres compétents et leurs administrations, autour des principes suivants :**

### 1. Principe de planification concertée et progressive

La réduction des effectifs annoncée par les Gouvernements doit être pensée en cohérence avec les transformations organisationnelles et numériques en cours ou nécessaires. Ces transformations comprennent notamment la réorganisation interne des services, la mutualisation de fonctions et le développement de plateformes et applications informatiques complexes.

Pour garantir la soutenabilité de cette démarche :

- Les mécanismes de gouvernance doivent être clairement définis : instances décisionnelles, périodicité des réunions, responsabilités et coordination entre ministères et directions générales
- Un calendrier pluriannuel, assorti d'étapes intermédiaires mesurables, doit être établi pour adapter les réductions d'effectifs au rythme réel des transformations
- Les indicateurs minimaux de suivi incluront la qualité de service, les délais de traitement, le taux d'erreurs et le volume de plaintes, afin de détecter précocement toute dégradation et de renforcer la redevabilité administrative
- La traçabilité des décisions et des arbitrages sera systématique, prévenant les contestations internes ou externes et permettant au Médiateur d'exercer un rôle structurant au service des usagers et des administrations.

Cette planification garantit un équilibre entre l'objectif budgétaire et la continuité d'un service public accessible et efficace.

### 2. Principe de non-linéarité et d'adaptation aux nécessités des services

La réduction des effectifs ne peut être appliquée uniformément à toutes les administrations. Chaque trajectoire doit être modulée sur la base :

- D'une analyse standardisée des charges et des risques, identifiant les fonctions critiques et les marges de manœuvre réelles
- De critères transparents permettant de motiver les écarts entre administrations et d'expliquer les choix aux agents et aux usagers
- D'une prise en compte du calendrier effectif des transformations numériques et organisationnelles.

Cette approche évite que des réductions disproportionnées compromettent la continuité du service public ou l'accès des usagers à leurs droits, tout en renforçant la légitimité des décisions et la redevabilité des administrations.

### 3. Principe de complémentarité numérique – humain et maintien de l'accessibilité

La transition numérique doit être un facteur d'optimisation et non un processus de substitution totale de l'action humaine. Les administrations doivent :

- Maintenir des seuils minimaux de présence humaine pour accueillir et accompagner les usagers, y compris par téléphone ou via des dispositifs non numériques
- Réaliser une évaluation préalable de l'impact des projets numériques sur l'accessibilité, afin de prévenir les situations d'exclusion ou de non-recours
- Mettre en place des dispositifs d'accompagnement pour aider les usagers à s'approprier les outils numériques, tout en assurant la qualité du service à chaque étape
- Encadrer l'utilisation de l'intelligence artificielle par des formations adaptées et des balises procédurales claires. Si l'IA offre des perspectives réelles d'optimisation, elle n'est pas exempte de risques : biais cognitifs dans son usage humain, biais techniques dans ses résultats, hallucinations comprises. Son déploiement au sein des administrations ne peut se faire sans un cadre rigoureux, garantissant que la décision administrative reste, en toute circonstance, assumée et contrôlée par un agent responsable.

Ainsi, la réduction des effectifs sera ajustée au rythme réel de mise en œuvre des outils numériques, garantissant la continuité et l'efficacité du service public.

---

## 02. 2025 | FWB / W - Fonction publique | Objectiver et sécuriser les procédures administratives intégrant un jury

---

**Considérant** que la composition des jurys ne repose pas toujours sur des critères objectifs, préalablement définis et rendus publics par l'autorité compétente, et que les appels à projets ou à candidatures ne font pas systématiquement référence à un cadre formalisé et accessible, ce qui nuit à la transparence et à la légitimité du processus décisionnel ;

**Considérant** que la représentativité des jurys n'est pas toujours assurée, que l'identité de leurs membres n'est pas systématiquement rendue publique, et que la prédominance de profils très spécialisés peut conduire à négliger des dimensions essentielles de l'évaluation, telles que la capacité des candidats à s'inscrire dans une vision d'ensemble ou à répondre à des enjeux transversaux d'intérêt général ;

**Considérant** que le règlement des procédures n'est pas toujours communiqué préalablement aux candidats et porteurs de projets, et qu'une rencontre en présentiel avec le jury n'est pas systématiquement organisée, ce qui prive les déposants de la possibilité de répondre aux interrogations suscitées par leur dossier et nuit à leur compréhension de la décision finale ;

**Considérant** que les membres des jurys ne sont pas toujours suffisamment informés ni formés aux exigences de motivation des décisions, tant en droit qu'en fait, ce qui compromet l'exercice effectif des recours et prive les candidats déboutés des éléments nécessaires pour améliorer un dossier ultérieur, générant ainsi des contestations et des contentieux évitables ;

**Considérant** que ces lacunes sont observées de manière hétérogène au sein des administrations et que l'absence de consignes uniformes à l'échelle de la fonction publique ne permet pas de garantir le respect de ces exigences ni la valorisation des bonnes pratiques existantes ;

**Le Médiateur recommande d'objectiver et de sécuriser les procédures administratives intégrant un jury (subsidés, appels à projets, recrutements), en renforçant la transparence, la représentativité et la qualité de la motivation, au moyen des mesures suivantes :**

#### 1. Formaliser des critères publics de composition des jurys

Définir, au niveau le plus élevé possible (décret, ministre, direction générale), des critères de désignation et de composition des jurys dans un document public aisément accessible (par exemple sur le site de l'Administration), auquel l'appel à candidatures ou l'appel à projets renvoie explicitement, afin de mettre en œuvre le principe de transparence.



## 2. Assurer la transparence des jurys et une composition diversifiée

Rendre transparente l'identité des membres composant les jurys et veiller à une composition représentative de la diversité des acteurs et centres d'intérêts concernés, en évitant les effets de niche. Même lorsque l'objet est très spécialisé, garantir la présence de membres capables d'apprécier, au-delà de l'expertise technique, des dimensions telles que la relation à l'utilisateur, la capacité de porter une vision ou les enjeux transversaux.

## 3. Publier préalablement le règlement de procédure

Rendre disponible avant le dépôt des dossiers le règlement de la procédure (étapes, critères, modalités d'audition, méthode d'évaluation), afin de baliser les attentes, d'assurer l'égalité de traitement et de prévenir les incompréhensions.

## 4. Prévoir une écoute effective des candidats/porteurs de projet

Favoriser, lorsque cela est possible, une rencontre en présentiel avec le jury, afin d'incarner le dossier, de permettre un échange sur les questions soulevées à la lecture, et de renforcer la compréhension de la décision à venir.

## 5. Contextualiser l'intervention du jury dans le parcours décisionnel

Inviter le jury à expliciter son rôle dans la procédure, les étapes antérieures et les suites possibles, afin d'améliorer la lisibilité du processus et la compréhension de la décision par les intéressés.

## 6. Former et outiller les jurys à la motivation en droit et en fait

Informier et former les membres sur les exigences de motivation des avis et décisions, en rappelant la double finalité : permettre l'exercice d'un recours et donner au candidat/porteur de projet débouté des éléments pour réintroduire un dossier ultérieurement de manière mieux étayée. Développer des outils adaptés (formations, fascicules didactiques, capsules vidéo). Le Médiateur souligne qu'un investissement en amont permet de réduire, en aval, les incompréhensions, contestations et charges liées aux corrections ou réexamens.

## 7. Harmoniser les pratiques à l'échelle de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Élaborer et diffuser des lignes de conduite ministérielles communes relatives aux procédures intégrant des jurys, à destination de l'ensemble des administrations concernées, afin d'assurer une application cohérente des principes d'objectivation, de transparence et de motivation, de réduire les disparités de pratiques et de renforcer l'égalité de traitement des usagers et des candidats.

# Suivi des Recommandations

01.2024 | FWB / W - Fonction publique | Généralisation de la prime à l'ensemble des "agents" FLT travaillant directement ou indirectement à la détermination du salaire exacte des enseignants

**Considérant** l'importance des rémunérations des enseignants dans le budget de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;

**Considérant** l'obligation légale des rémunérations exactes et des délais de paiement dans le chef des employeurs privés ou publics ;

**Considérant** le manque chronique de personnel à la Direction générale des personnels de l'enseignement ;

**Considérant** la complexité du travail de ses agents et le caractère limité de leurs échelles barémiques initiales ;

**Considérant** la multiplication des tâches qui leur sont allouées ;

**Considérant** les efforts des agents et de leur hiérarchie directe afin d'assurer leurs missions premières ;

**Considérant** la technicité des normes et des pratiques de référence ainsi que la modernisation des outils de gestion ;

**Le Médiateur recommande au Gouvernement, en concertation avec les organisations syndicales, de généraliser plus avant le bénéfice de l'allocation spéciale à l'ensemble des agents des Directions déconcentrées travaillant directement ou indirectement au paiement des salaires des enseignants.**

**Le Médiateur demande une analyse financière et administrative de cette Recommandation.**

Cette Recommandation peut aujourd'hui être considérée comme caduque, dans la mesure où le contexte dans lequel elle s'inscrivait a sensiblement évolué depuis son émission.

En effet, dans une perspective de modernisation de la Fonction publique, qui privilégie un modèle plus souple et orienté vers la performance, l'on observe une tendance marquée à l'harmonisation des statuts administratifs et des régimes pécuniaires des agents. Cette dynamique s'accompagne d'une contractualisation accrue, permettant de mieux prendre en compte les spécificités des fonctions et des métiers, notamment au sein de la Direction générale des personnels de l'enseignement.

Parallèlement, la complexité des missions confiées aux agents n'a cessé de croître : les évolutions normatives, administratives et procédurales exigent désormais un haut degré de spécialisation et une capacité d'adaptation constante, particulièrement pour les agents en interaction avec les directions, les pouvoirs organisateurs et le personnel enseignant.

**Dans ce contexte en transformation permanente, le Médiateur estime qu'il serait plus pertinent de repenser globalement les mécanismes de reconnaissance et de rémunération, plutôt que de maintenir un système de primes spécifiques qui ne reflète plus toujours fidèlement la réalité des fonctions exercées.** Une révision des grilles barémiques et salariales, plus lisible et mieux alignée sur les responsabilités réelles des agents, constituerait une réponse plus cohérente et plus équitable que la simple généralisation d'une allocation particulière — laquelle ne traduirait qu'imparfaitement les différences entre métiers et situations individuelles.

## 1<sup>ère</sup> ligne

### Rapport de gestion des plaintes de l'EAP

#### **L'École d'Administration publique : un traitement des plaintes réactif, une démarche qualité à consolider**

Dans le cadre de sa collaboration avec l'École d'Administration publique (EAP), le Médiateur a pris connaissance du rapport annuel relatif aux plaintes reçues et traitées par l'institution au cours de l'année 2025. Si le volume des plaintes demeure modeste — 19 au total —, leur analyse révèle des enseignements utiles sur le fonctionnement de l'institution et sur les marges de progression qui s'offrent à elle.

#### **Un traitement réactif et proportionné**

Sur les 19 plaintes reçues, 10 ont été déclarées irrecevables car relevant de compétences extérieures à l'EAP — un taux qui mérite attention et sur lequel on reviendra. Les 9 plaintes recevables ont toutes été clôturées, dans des délais globalement satisfaisants. Aucune n'a donné lieu à une saisine du Médiateur, ce qui témoigne de la capacité de l'institution à traiter elle-même les situations signalées.

Les plaintes recevables se répartissent en quatre catégories : logistique (3), comportement (4), contenu des formations (1) et qualité des informations communiquées (1). Cette diversité, pour un volume aussi limité, illustre la variété des attentes des agents à l'égard d'une institution dont la mission — la formation des agents publics — est au cœur de la qualité du service public.



### **Des réponses concrètes et des signaux positifs**

Plusieurs des suites données aux plaintes méritent d'être relevées. Face aux comportements inadaptés de formateurs — commentaires déplacés, absence de cadre pédagogique, voire propos complotistes —, l'EAP a réagi avec fermeté : entretiens de recadrage, suivi renforcé des prestations, et, dans le cas le plus grave, éviction pure et simple du formateur concerné. Cette réactivité, qui traduit une exigence réelle en matière de qualité pédagogique et de cadre bienveillant pour les participants, est à souligner.

De même, la plainte relative au contenu d'un e-learning jugé trop succinct a trouvé une réponse structurelle : la formation était déjà en cours de révision, et de nouvelles sessions sont annoncées pour 2026. C'est précisément ce type de démarche — transformer un signal individuel en levier d'amélioration collective — que le Médiateur entend encourager.

### **Des points de progression à ne pas négliger**

Plusieurs observations méritent toutefois d'être formulées.

Le taux d'irrecevabilité — plus d'une plainte sur deux — interpelle. Si ce résultat peut s'expliquer par une méconnaissance du périmètre de compétences de l'EAP de la part des agents, il invite également à s'interroger sur la clarté de l'information communiquée quant aux voies de recours disponibles et aux acteurs compétents pour chacune d'elles. Une orientation insuffisante des agents vers le bon interlocuteur constitue en elle-même un dysfonctionnement — fût-il discret — que le Médiateur a régulièrement l'occasion d'observer dans d'autres contextes.

Par ailleurs, le rapport ne comporte aucune analyse transversale des plaintes reçues, ni de réflexion sur les enseignements systémiques à en tirer. Si le traitement au cas par cas est satisfaisant, la valeur ajoutée d'un service de traitement des plaintes réside précisément dans sa capacité à identifier, derrière les situations individuelles, des tendances et des fragilités structurelles appelant une réponse de fond. À cet égard, le Médiateur encourage l'EAP à développer, dans ses prochains rapports, une lecture plus analytique de ses données — à l'image de ce que d'autres institutions partenaires ont entrepris.

Enfin, le rapport ne fait pas mention de délais moyens de traitement, ni d'indicateurs permettant d'apprécier la satisfaction des agents à l'issue du traitement de leur plainte. Ces éléments, s'ils étaient intégrés dans les prochaines éditions, permettraient d'objectiver davantage la qualité du processus et d'en suivre l'évolution dans le temps.

### **Une collaboration à poursuivre**

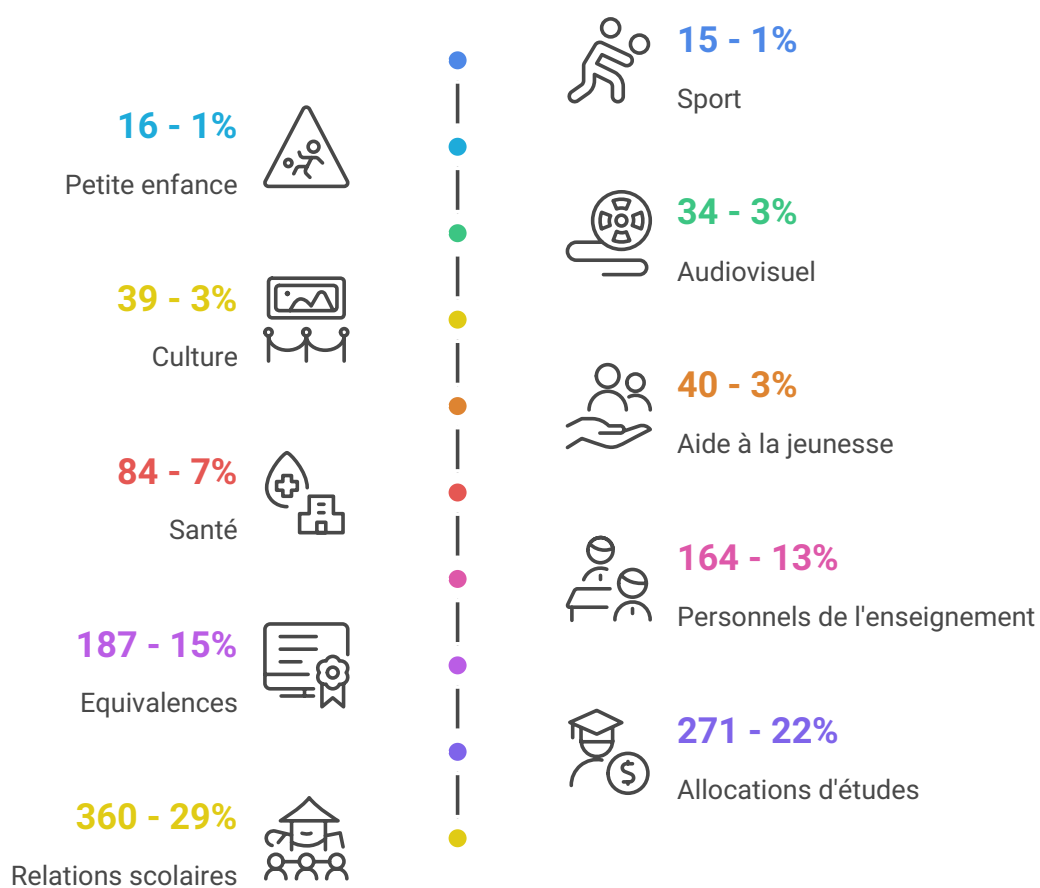
Le Médiateur prend acte avec satisfaction du fait qu'aucune des plaintes traitées par l'EAP n'a nécessité son intervention directe. C'est là le signe d'un service de traitement des plaintes qui fonctionne — et dont le renforcement progressif, tant sur le plan analytique que sur celui de l'orientation des agents, constitue un objectif partagé pour 2026.



# Fédération Wallonie-Bruxelles

## Répartition des réclamations par matière

2025



Statistiques

# AIDE À LA JEUNESSE

## Bilan de l'exercice 2025

En 2025, le Médiateur a reçu 28 demandes dans ce domaine, soit une baisse de 50 % par rapport à l'exercice précédent. L'analyse de ces dossiers dévoile deux réalités distinctes. D'une part, la moitié des réclamations émanait de personnes n'ayant effectué aucune démarche préalable auprès des services concernés – condition pourtant requise pour que le Médiateur puisse intervenir. D'autre part, les dossiers restants se sont avérés non fondés ou sont restés sans suite de la part des réclamants eux-mêmes.

Une seule réclamation, au sens strict du terme, a retenu l'attention cette année : elle est relative au délai anormalement long pour le remboursement de frais de consultations psychologiques. Un dossier isolé, mais qui à lui seul illustre une difficulté concrète à laquelle les usagers peuvent se trouver confrontés, et qui mérite que l'on s'y attarde.



### Quand l'information manque

#### Les faits

Psychologue de formation, la réclamante a assuré pendant plusieurs années le suivi psychothérapeutique d'une jeune fille. À l'approche de la fin du mandat du SAJ, il avait été convenu que les frais de psychothérapie seraient pris en charge par le service, à hauteur de 50 € pour les séances individuelles et de 70 € pour les séances en famille. La réclamante a dûment établi ses factures mensuelles et complété les déclarations de créance correspondantes.

Malgré cet engagement explicite du SAJ de financer les dernières séances de la psychothérapie de la jeune fille, les factures n'ont été que partiellement honorées. C'est dans ce contexte que la réclamante saisit le Médiateur.



### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le jour même l'Administration générale de l'Aide à la Jeunesse (AGAJ) afin d'obtenir des explications sur le non-paiement des factures et de rappeler l'engagement pris à l'égard de la réclamante.

### L'issue de la médiation

L'examen du dossier révèle que le tarif de 50 € réclamé par séance individuelle excédait le plafond prévu par la réglementation applicable – soit 43,52 € à la date des séances effectuées entre le 14 décembre 2022 et le 12 avril 2023, conformément à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 23 janvier 2019. Les séances ont dès lors été remboursées sur cette base, à la suite de la réception des déclarations de créance le 19 mars 2024, avec paiement fin avril 2024.

Il ressort néanmoins que la réclamante n'avait pas été informée en temps utile par les services de l'AGAJ du fait que le montant convenu de 50 € ne pourrait être intégralement honoré – un manquement au devoir d'information qui est à l'origine de la situation.

L'Administratrice générale, consciente de l'importance de pouvoir compter sur des prestataires compétents pour le suivi des enfants et des jeunes, a saisi l'occasion pour demander à ses services d'être particulièrement attentifs à communiquer en temps et en heure les informations tarifaires exactes, afin que pareille situation ne se reproduise pas.

Les thématiques abordées demeurent stables d'une année à l'autre : qualité des relations interpersonnelles entre les agents de l'Aide à la Jeunesse et les citoyens, contestation et suivi des mesures prises, délais de remboursement de frais et information – active ou passive – délivrée aux usagers. Cette récurrence n'est pas sans signification : elle dessine, en creux, les zones de friction persistantes entre les services et les familles qu'ils accompagnent, et invite à s'interroger sur les changements structurels qui permettraient d'améliorer durablement les procédures.

Lors d'une rencontre du Médiateur avec l'Administratrice générale de l'Aide à la Jeunesse, celle-ci a indiqué que le travail d'harmonisation des pratiques des SAJ et SPJ, engagé dans le cadre du plan opérationnel 2009-2013, se poursuit. L'objectif est de garantir la transparence des services publics et l'égalité de traitement des citoyens face à leur intervention – deux exigences auxquelles le Médiateur est particulièrement attentif.

Cette démarche d'harmonisation avait conduit, en son temps, à l'élaboration d'une synthèse des pratiques administratives et procédurales, traduite dans la circulaire du 27 février 2012. Celle-ci visait – et vise toujours – à garantir à chaque enfant, chaque jeune et chaque famille une égalité de traitement, quel que soit l'arrondissement dans lequel la prise en charge a lieu. Un objectif dont la portée juridique et la dimension humaine justifient que l'on continue à suivre les évolutions du secteur avec la plus grande attention.

**En 2026, le Médiateur entend donc poursuivre le dialogue engagé avec l'Administration, notamment à partir des constats issus de l'examen des réclamations, pour examiner les procédures actuelles en matière de protection de la jeunesse et, le cas échéant, pour dégager des perspectives d'évolution permettant de mieux intégrer les facteurs psychosociaux dans le traitement des dossiers et d'améliorer l'accompagnement des personnes, tout au long du parcours.**

Enfin, le Médiateur salue la réactivité dont fait preuve l'Administration générale de l'Aide à la jeunesse en réponse à ses interpellations. Cette disponibilité au dialogue constitue une condition essentielle d'une médiation efficace et d'une amélioration durable des pratiques administratives.

# ALLOCATIONS D'ÉTUDES

## Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine des allocations d'études, le Médiateur a instruit 267 dossiers durant l'année 2025. Il en avait instruit 358 en 2024.

Les thématiques abordées sont principalement les demandes de remboursement consécutives à des erreurs administratives, le changement de statut du Conseil d'appel et ses conséquences sur l'effectivité des voies de recours, ainsi que les conditions de résidence imposées aux ressortissants hors Union européenne.

### 1. Demandes de remboursement pour erreur administrative

Le bénéfice d'une allocation d'études est définitivement acquis sous réserve qu'aucun remboursement ne soit exigé dans un délai de 5 ans à dater de son attribution. Durant cette période, une révision du dossier peut donc être effectuée. Elle peut aboutir, le cas échéant, à une demande de remboursement total ou partiel, ou, au contraire, au versement d'un complément.

À l'occasion d'un contrôle de qualité ou d'une réclamation, l'Administration peut découvrir qu'une allocation a été versée indûment, en tout ou en partie. Elle établit alors un contentieux. **Que l'erreur provienne du gestionnaire du dossier et que le demandeur soit de bonne foi ne met pas ce dernier à l'abri d'une demande de remboursement.**

En 2025, le Médiateur a examiné 39 demandes de remboursement consécutives à des erreurs administratives. En 2024, 21 réclamations de ce type avaient été déposées. Ces chiffres ne reflètent toutefois qu'une partie de la réalité car ils ne correspondent qu'à des situations portées à notre connaissance. Vraisemblablement, l'ampleur du phénomène est mal appréhendée. Il est par ailleurs particulièrement interpellant de constater qu'en mars 2026, au moment de la rédaction du présent rapport, 22 nouvelles plaintes relatives à cette problématique avaient déjà été enregistrées, confirmant le caractère persistant – voire croissant – du problème. Dans nombre de cas, ces situations résultent d'erreurs manifestes de l'Administration qui auraient pu être évitées, comme en témoigne l'exemple ci-dessous. Ces dysfonctionnements ont pour conséquence de placer les bénéficiaires concernés, contraints de rembourser des montants perçus de bonne foi, dans des situations matérielles parfois délicates.



Les sommes réclamées varient considérablement et peuvent atteindre jusqu'à 5.000 euros. **La plupart du temps, la demande de remboursement a pour origine une erreur de calcul dans la détermination du montant de la bourse ; il s'agit alors d'erreurs imputables exclusivement au gestionnaire de dossier.** L'échelonnement proposé par l'Administration est limité à 12 mensualités, même pour des sommes de plusieurs milliers d'euros, ce qui représente un effort aussi important qu'inattendu pour des ménages souvent en situation précaire.

Dans son rapport annuel d'activités 2022, le Médiateur a déjà recommandé que *"dans ces circonstances exceptionnelles, le Gouvernement soit habilité à renoncer totalement ou partiellement à la récupération d'une bourse d'études, à l'instar de ce qui est déjà prévu en Communauté française en matière de traitements et de subventions à l'article 11 bis du Décret-programme du 12 juillet 2011 portant diverses mesures concernant les fonds budgétaires, l'enseignement, les centres de vacances et l'inspection médicale scolaire"*.

Cet article 11bis permet au Gouvernement de renoncer totalement ou partiellement à la récupération de sommes indûment versées en matière de traitements et de subventions lorsque l'erreur est imputable à l'Administration et que le bénéficiaire est de bonne foi.

L'Administration nous indique qu'elle se trouve dans l'obligation de poursuivre le recouvrement des sommes litigieuses. Elle invoque à cet égard le décret du 4 février 2021 *"portant organisation du budget, de la comptabilité et du rapportage des organismes administratifs publics de la Communauté française"*, lequel impose la récupération des montants indûment versés. Cette obligation s'applique à l'ensemble des services comptables de la Fédération Wallonie-Bruxelles amenés à procéder au recouvrement d'indus.

## Violation des principes de bonne administration

On peut entendre l'argument selon lequel la renonciation à l'indu ne saurait s'envisager avec une pleine sécurité juridique qu'à la condition d'être expressément consacrée par le législateur. Il n'en demeure pas moins que, pour l'heure, le maintien des demandes de remboursement fondées sur une erreur administrative soulève des questions au regard de deux principes fondamentaux :

- **Le principe de légitime confiance** : lorsqu'une allocation est accordée à l'issue de l'examen du dossier et notifiée officiellement, le bénéficiaire est en droit de se fier à la décision prise par l'autorité administrative. Exiger ultérieurement le remboursement de montants perçus de bonne foi – et le plus souvent déjà affectés aux besoins courants – porte atteinte à cette confiance légitime et fragilise la sécurité juridique.
- **Le devoir de minutie** : l'Administration est tenue d'instruire les dossiers avec le soin requis précisément afin d'éviter ce type de situation. Lorsque cette obligation n'a pas été pleinement respectée, faire peser les conséquences financières de l'erreur sur l'allocataire revient à lui faire supporter les effets d'un dysfonctionnement administratif dont il n'est pas responsable.

Il s'ensuit que ces dysfonctionnements ne se limitent pas à de simples irrégularités administratives : ils produisent des effets concrets et parfois lourds de conséquences pour les ménages concernés, en contradiction avec l'objectif même de soutien aux publics fragilisés poursuivi par le législateur.

Ce constat doit conduire à une réévaluation du processus administratif, afin d'en réduire les sources d'erreur, en agissant en amont sur leurs causes structurelles ou organisationnelles.

**Dans cette perspective, ne pourrait-on envisager la mise en ligne d'un simulateur de calcul des allocations d'études, permettant d'informer plus largement et plus en amont les usagers quant à leur éligibilité et au montant potentiel de la bourse ?** Un tel outil contribuerait à renforcer la transparence, à prévenir certaines incompréhensions et à limiter les erreurs liées à l'appréciation des conditions d'octroi.

Il y a également lieu d'envisager une intervention sur les effets de ces dysfonctionnements, en adaptant le cadre légal, de manière à atténuer les conséquences supportées par les bénéficiaires de bonne foi contraints au remboursement d'une allocation d'études à la suite de ce type d'erreur.

### Une nécessaire réflexion législative

Dans la perspective d'une évolution du cadre normatif, il apparaît opportun d'examiner les solutions retenues dans d'autres branches du droit social. **Il convient en effet de relever que d'autres législations relatives aux droits sociaux prévoient des mécanismes de renonciation à l'indu, tenant compte notamment de la bonne foi du bénéficiaire ou de sa situation financière.** De tels dispositifs pourraient utilement inspirer une évolution du régime applicable aux allocations d'études.

À titre d'exemple, l'article 95 du décret du 8 février 2018 relatif à la gestion et au paiement des prestations familiales autorise les caisses d'allocations familiales à renoncer à la récupération d'un indu dans trois situations :

- Dans des cas ou catégories de cas jugés dignes d'intérêt, sauf en présence de fraude
- Lorsque le montant à récupérer est minime
- Lorsque le recouvrement s'avère aléatoire ou disproportionné au regard des coûts qu'il engendrerait.

Le législateur pourrait aussi s'inspirer de la Charte de l'assuré social, instituée par la loi du 11 avril 1995, dont les principes peuvent être envisagés par analogie. La Charte consacre notamment des exigences de sécurité juridique, de motivation adéquate, de diligence administrative et de protection de la confiance légitime, autant de garanties susceptibles d'éclairer une évolution du régime applicable aux allocations d'études.

Deux articles apparaissent particulièrement pertinents en l'espèce.

- L'article 11 met à charge de l'Administration une obligation d'instruire la demande avec soin, en recueillant *"d'initiative toutes les informations faisant défaut en vue de pouvoir apprécier les droits de l'assuré social"*. Ce devoir de minutie suppose, dans le chef du gestionnaire, une proactivité dans la constitution et l'analyse du dossier.
- L'article 15, relatif à la récupération des indus, stipule que, lorsque le paiement indu résulte d'une erreur imputable à l'institution, celui-ci ne peut être récupéré auprès de l'assuré social. En dehors des erreurs imputables à l'Administration, l'article 11 impose en outre à cette dernière d'informer l'intéressé de l'origine de l'indu ainsi que des modalités de son calcul. L'assuré social dispose par ailleurs de la faculté de solliciter de l'institution une renonciation à la récupération.

**Ces dispositifs montrent qu'en matière d'aide sociale, la renonciation à la récupération d'indus résultant d'erreurs administratives constitue une pratique reconnue et effectivement appliquée. Ils illustrent, ce faisant, la possibilité de concilier le respect des exigences budgétaires avec des impératifs d'équité et de bonne administration.**



## Des erreurs lourdes de conséquences

### Les faits

Pour l'année académique 2024-2025, Mademoiselle L. a introduit une demande de bourse pour des études dans le cadre de l'enseignement pour adultes (ex promotion sociale) et l'a obtenue. L'Administration a également octroyé une bourse à son frère en comptabilisant Mademoiselle L. comme personne à charge supplémentaire, ce qui a permis d'octroyer à chacun une allocation spéciale d'un montant de 3.573 euros.

Or, deux erreurs ont été commises par le gestionnaire :

- **Erreur sur l'éligibilité de la sœur** : l'enseignement pour adultes ne donne pas droit à une allocation d'études. Seul l'enseignement de plein exercice ouvre ce droit. Une demande de remboursement intégral a été adressée à la sœur.
- **Erreur de calcul pour le frère** : En comptabilisant à tort la sœur comme personne supplémentaire à charge, l'Administration a effectué le calcul sur la base de cinq personnes à charge au lieu de quatre. Or, le plafond de revenus ouvrant le droit à une allocation spéciale s'élève à 23.017,75 euros pour cinq personnes à charge, contre 20.355,83 euros pour quatre. Les revenus du ménage s'établissant à 20.655,22 euros, le frère ne remplissait pas les conditions pour bénéficier de l'allocation spéciale (3.573 euros) et ne pouvait prétendre qu'à une allocation ordinaire de 1.421 euros. Il lui a dès lors été notifié un indu d'un montant de 2.152 euros.

### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a relevé l'existence d'une double erreur administrative, ainsi que la bonne foi manifeste de la famille. Mademoiselle L. ne pouvait raisonnablement avoir connaissance du fait que l'inscription dans l'enseignement pour adultes n'ouvrait pas le droit aux allocations d'études, ni anticiper le fait que cette situation aurait une incidence sur le calcul de la bourse accordée à son frère.

### L'issue de la médiation

Malgré l'intervention du Médiateur et la reconnaissance du fait que l'erreur était exclusivement imputable à l'Administration, celle-ci a maintenu sa décision de procéder au recouvrement des sommes indûment versées.

## Recommandation renforcée du Médiateur

Face à la persistance et à l'aggravation de cette problématique, le Médiateur réitère et renforce sa Recommandation de 2022.

Il préconise de conférer une habilitation législative au Gouvernement afin de lui permettre de renoncer, totalement ou partiellement, à la récupération d'une allocation d'études, lorsque les conditions cumulatives suivantes sont rencontrées :

- L'indu résulte exclusivement d'une erreur imputable au gestionnaire de dossier
- L'allocataire est manifestement de bonne foi
- L'allocataire a fourni l'ensemble des informations et documents requis
- La récupération est susceptible de placer l'allocataire dans une situation de fragilité financière, voire de précarité.

---

## 06.2024 | FWB - Allocations d'études | Annuler le contentieux lorsque l'erreur commise est imputable exclusivement au gestionnaire de dossier

---

**Considérant** les demandes de remboursement pouvant être établies dans un délai de 5 ans à dater de l'attribution de la bourse ;

**Considérant** l'opacité du mode de calcul et l'impossibilité pour le demandeur de juger du bien-fondé du montant qui lui a été octroyé ;

**Considérant** que l'indu résulte dans certains cas d'une erreur de l'Administration, dont le citoyen de bonne foi ne peut être tenu responsable ;

**Considérant** l'existence d'autres mécanismes permettant de renoncer totalement ou partiellement à l'indu tel que 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 ;

**Le Médiateur recommande que le Gouvernement soit habilité à renoncer totalement ou partiellement à la récupération d'une bourse d'études lorsque les conditions cumulatives suivantes sont rencontrées :**

- L'indu résulte exclusivement d'une erreur imputable au gestionnaire de dossier
- L'allocataire est manifestement de bonne foi
- L'allocataire a fourni l'ensemble des informations et documents requis
- La récupération est susceptible de placer l'allocataire dans une situation de fragilité financière, voire de précarité.

Le Médiateur insiste par ailleurs sur la nécessité de réévaluer le processus administratif, afin d'en réduire les sources d'erreur, en agissant en amont sur leurs causes structurelles ou organisationnelles, et il rappelle la nécessité de mettre en ligne un simulateur de calcul des allocations d'études permettant d'informer plus largement et plus en amont les usagers quant à leur éligibilité et au montant potentiel de la bourse. Un tel outil contribuerait à renforcer la transparence, à prévenir certaines incompréhensions et à limiter les erreurs liées à l'appréciation des conditions d'octroi.

## 2. Statut du Conseil d'appel : une voie de recours vidée de son effet utile

La réforme du décret du 18 novembre 2021 a transformé le Conseil d'appel des allocations d'études, jusque là juridiction administrative, en "autorité administrative indépendante".

**Cette modification, présentée comme purement formelle, a des conséquences juridiques majeures qui compromettent gravement l'effectivité des voies de recours.**

Il convient de rappeler que, contrairement à une interprétation parfois avancée, cette évolution n'était nullement recommandée par le Conseil d'État. Celui-ci avait préconisé, si l'intention était de maintenir au Conseil d'appel son statut de juridiction administrative, de lui conférer les garanties d'impartialité requises. Il n'a, en revanche, jamais recommandé de transformer cet organe en simple autorité administrative<sup>1</sup>.

La modification de statut a pour principal effet que les décisions du Conseil d'appel ne sont plus revêtues de l'autorité de la chose jugée. Elles ne s'imposent dès lors plus à l'Administration.

Lors de l'adoption de la réforme, Madame la Ministre Bertiaux avait officiellement annoncé que ce changement de statut n'enlevait rien à l'obligation de l'Administration de suivre les décisions du Conseil d'appel. L'Administration était donc encore tenue de suivre les décisions prises par le Conseil. Elle pouvait cependant prendre une nouvelle décision de refus d'octroi mais uniquement sur la base d'un autre motif, cette nouvelle décision étant alors susceptible d'un nouveau recours.

---

1. Avis 69.728/2 du Conseil d'Etat sur l'avant-projet de décret devenu le décret du 18 novembre 2021 réglant les allocations d'études dont il résulte que le Conseil d'Etat a planché sur l'hypothèse que ce conseil de recours conserverait le statu de juridiction administrative.



Madame la Ministre-Présidente a toutefois choisi d'adopter une orientation différente. Depuis 2025, en s'appuyant sur des avis du service juridique de la Direction générale de l'enseignement supérieur, de l'enseignement tout au long de la vie et de la recherche scientifique (DGESVR) et du Centre d'expertise juridique du Ministère, la Ministre a confirmé que l'Administration pouvait désormais refuser de suivre les décisions du Conseil d'appel qu'elle estimerait "irrégulières" ou contraires à son interprétation de la réglementation.

Cette nouvelle ligne soulève deux difficultés majeures.

- **Violation du principe de légitime confiance** : les allocataires qui introduisent un recours devant le Conseil d'appel le font avec la conviction que cette voie de recours, organisée par le décret, produira pleinement ses effets. Lorsque le Conseil d'appel annule une décision administrative et leur donne gain de cause, ils peuvent raisonnablement s'attendre à ce que leur situation soit régularisée en conséquence.

Le refus de l'Administration de se conformer à une telle décision est de nature à fragiliser cette confiance et à susciter des interrogations au regard du principe de confiance légitime<sup>2</sup>.

- **Absence d'effet utile** : priver de force de chose jugée les décisions du Conseil d'appel revient à en neutraliser l'effet utile et à fragiliser la cohérence de la procédure de recours.

Cette évolution, à rebours des objectifs de simplification administrative et d'amélioration de l'accessibilité des droits, peut conduire l'allocataire au parcours procédural suivant :

- Introduction d'une réclamation (dans un délai de 30 jours) ;
- Saisine du Médiateur (avec suspension du délai de recours pour une durée maximale d'un mois) ;
- Introduction d'un recours devant le Conseil d'appel (dont le traitement peut s'étendre sur environ trois mois) ;
- Décision positive devant le Conseil d'appel, qui "réforme" la décision de refus ;
- ... Refus de l'allocation par l'Administration sur la base du motif initial.

Un tel enchaînement conduit à un allongement significatif des démarches et des délais, au détriment de la sécurité juridique et de l'effectivité du droit au recours.

La décision définitive intervient ainsi au terme d'un délai de traitement d'un an voire plus, prolongeant exagérément l'incertitude sur le statut de l'étudiant et le financement de ses études.

**L'article 24 de la Constitution, en consacrant le droit à l'enseignement, implique pour les autorités publiques l'obligation d'en assurer la mise en œuvre de bonne foi, dans le respect des principes de sécurité juridique, d'accessibilité et d'effectivité des droits reconnus. L'évolution récente de la procédure ne paraît toutefois pas pleinement s'inscrire dans cette exigence, en ce qu'elle est susceptible d'affaiblir l'effectivité concrète du droit ainsi garanti.**

---

2. CFR arrêt du Conseil d'Etat n°257.130 du 25 juillet 2023 et arrêt n°260.761 du 24 septembre 2024 au sujet du principe de légitime confiance.

## Recommandation renforcée du Médiateur

---

### 02.2024 | FWB - Allocations d'études | Modifier l'article 12 du décret du 18 novembre 2021 afin de réinstaurer le Conseil d'Appel en tant que juridiction administrative

---

**Considérant** le changement de nature juridique du Conseil d'appel ;

**Considérant** que la modification de la nature juridictionnelle du Conseil d'appel est présentée comme découlant de l'avis du Conseil d'État du 9 août 2021 (avis n°69.728/2/V), alors qu'une lecture attentive de cet avis ne permet pas de soutenir une telle interprétation ;

**Considérant** que le Conseil d'État n'a nullement préconisé de mettre fin à la nature de juridiction administrative du Conseil d'appel, mais uniquement recommandé d'adapter la composition de celui-ci afin de lui garantir les conditions d'indépendance et d'impartialité que requiert l'exercice d'une telle fonction juridictionnelle ; que la motivation avancée procède dès lors d'une lecture erronée, voire tronquée, de cet avis ;

**Considérant** le refus de l'Administration de suivre certaines de ses décisions constituant une rupture manifeste du principe de légitime confiance ;

**Considérant** l'absence d'effet utile de la procédure de recours ;

**Le Médiateur recommande de modifier l'article 12 du décret du 18 novembre 2021 réglant les allocations d'études, afin de restituer au Conseil d'appel le statut de juridiction administrative et de garantir l'autorité de chose jugée de ses décisions ainsi que l'effectivité des voies de recours. Il conviendra avant cela de revoir la composition du Conseil d'appel et de répondre aux remarques formulées par le Conseil d'État.**

**Le Médiateur souhaite être associé et entendu dans le processus d'élaboration de cette réforme.**

## 3. Conditions de résidence

Cette problématique, déjà évoquée dans le rapport 2024, demeure d'actualité en 2025 et se trouve directement liée à la question du statut du Conseil d'appel.

### Rappel de la réglementation

Pour les ressortissants hors Union européenne, le demandeur doit avoir au moins 5 années de résidence en Belgique au 31 octobre de l'année scolaire/académique visée et disposer d'un titre de séjour légal valable de plus de 3 mois.

L'Administration exige une inscription au registre de la population prouvant un séjour légal et ininterrompu de 5 années. Cette interprétation restrictive exclut :

- Les personnes ayant eu plusieurs autorisations de séjour pour une durée discontinue
- Les personnes radiées temporairement de leur commune mais disposant d'un titre de séjour valide
- Les personnes pouvant prouver leur résidence effective par le respect de l'obligation scolaire mais ayant été en séjour irrégulier par le passé.



## Le lien avec le statut du Conseil d'appel : un cas emblématique

Le cas d'un étudiant ayant saisi le Conseil d'appel en 2024 illustre parfaitement la convergence de ces deux problématiques.

### Les faits

Un étudiant a vu sa demande d'allocation refusée au motif qu'il ne totalisait pas 5 années de résidence légale continue, bien qu'il ait effectué toute sa scolarité en Belgique et dispose d'un titre de séjour légal de plus de 3 mois.

### La décision du Conseil d'appel

Le Conseil d'appel a annulé la décision de refus en considérant que l'étudiant prouvait à suffisance ses 5 années de résidence en Belgique par le respect de l'obligation scolaire (CEB, CESS) et disposait d'un titre de séjour légal de plus de 3 mois, conformément à l'article 2, §5, du décret du 18 novembre 2021 réglant les allocations d'études.

### Le refus de l'Administration

la Ministre-Présidente a confirmé en 2025, après avis juridiques, que les décisions du Conseil d'appel donnant gain de cause aux demandeurs sur la base du respect de l'obligation scolaire étaient "irrégulières".

Cette situation confirme la récurrence du problème et l'inefficacité des voies de recours.

## Une distinction doublement contraire à la Constitution

Cette interprétation restrictive de la condition de résidence de 5 ans génère une double méconnaissance de la Constitution :

- D'une part, à la lumière des articles 10 (principes d'égalité) et 11 (non-discrimination) de la Constitution. La discrimination réside dans le fait que deux étudiants étrangers non ressortissants de l'Union européenne ayant suivi un parcours scolaire identique en Belgique – mêmes établissements, mêmes diplômes obtenus – pourraient se voir appliquer des régimes distincts selon que leur séjour a été ou non enregistré de manière administrative continue. Dans ce cas de figure, la condition exigée ne porte pas sur la réalité de l'intégration (maîtrise de la langue, réussite scolaire, insertion sociale), mais sur un élément purement formel : l'inscription administrative continue au registre de la population.
- D'autre part, à la lumière du droit à l'enseignement, garanti par l'article 24 de la Constitution, qui implique l'accès effectif à l'instruction. Refuser l'accès aux allocations d'études à des étudiants manifestement intégrés et ayant accompli toute leur scolarité en Belgique constitue une entrave disproportionnée à ce droit fondamental, fondée sur un critère purement administratif sans lien avec l'objectif légitime d'intégration poursuivi.

### 03. 2025 | FWB - Allocations d'études | Assouplir la condition de résidence de 5 ans

**Considérant** l'article 2 § 5 du décret du 18 novembre 2021 réglant les allocations d'études, lequel étend le bénéfice de l'allocation à l'élève/l'étudiant étranger qui n'est pas ressortissant de l'Union européenne pour autant qu'au 31 octobre de l'année scolaire ou académique pour laquelle l'allocation d'études est sollicitée, il réside en Belgique depuis au moins cinq ans ;

**Considérant** que l'Administration exige une inscription au registre de la population prouvant un séjour légal et ininterrompu de 5 années au 31 octobre de l'année scolaire/académique visée ;

**Considérant** que cette interprétation restrictive exclut les personnes ayant eu plusieurs autorisations de séjour pour une durée discontinue ainsi que les personnes pouvant prouver leur résidence effective par le respect de l'obligation scolaire mais ayant été en séjour irrégulier par le passé ;

**Considérant** que cette interprétation génère une double entrave à la Constitution : d'une part, au regard des articles 10 (principe d'égalité) et 11 (non-discrimination), en ce qu'elle crée une distinction fondée sur un critère purement formel (inscription administrative continue) plutôt que sur la réalité de l'intégration ; d'autre part, au regard de l'article 24 (droit à l'enseignement), en ce qu'elle constitue une entrave disproportionnée à l'accès effectif à l'instruction ;

**Considérant** que des étudiants ayant effectué toute leur scolarité en Belgique, manifestement intégrés et disposant d'un titre de séjour légal, se voient refuser l'accès aux allocations pour des raisons purement administratives ;

**Le Médiateur recommande au législateur d'assouplir la condition de résidence de 5 ans en prévoyant que :**

- **La résidence puisse être prouvée par tout moyen démontrant une présence effective sur le territoire (obligation scolaire, composition de ménage, etc.)**
- **Les périodes de résidence discontinue soient prises en compte lorsque l'étudiant dispose d'un titre de séjour légal au moment de la demande.**

Cette Recommandation devrait être intégrée dans la prochaine réforme.



## Point d'attention

### Automatisation de l'octroi des bourses d'études

En Flandre, les allocations d'études sont accordées selon un mécanisme automatisé. Il convient de distinguer toutefois l'enseignement secondaire de l'enseignement supérieur.

Dans l'enseignement primaire et secondaire, l'allocation scolaire est entièrement automatisée.

Elle fait partie du Pack Croissance (allocations familiales).



Dans l'enseignement supérieur, il existe encore des bourses étudiantes, dont le versement est semi-automatisé. L'étudiant doit s'inscrire une seule fois et peut ensuite autoriser une évaluation annuelle. Dans ce cas, pendant toute la durée de ses études, une évaluation annuelle automatique est effectuée afin de déterminer son droit à une bourse étudiante. Le citoyen autorise alors le service des bourses étudiantes à consulter chaque année la base de données du SPF Finances et à vérifier ses données d'études auprès de la base de données de l'enseignement supérieur.

L'étudiant peut également opter pour une évaluation unique.

Dans ce cas, une nouvelle demande devra être déposée chaque année.





Quoi qu'il en soit, la demande reste très simple. Il suffit généralement de fournir son numéro de compte bancaire. En principe, le service récupère toutes les données dans les bases de données, sauf exceptions (revenus présumés, statut d'indépendant ou étudiant marié).

Le Médiateur invite la Fédération Wallonie-Bruxelles à examiner la faisabilité d'un dispositif comparable, susceptible de simplifier significativement les démarches administratives et de réduire les risques d'erreurs.

## Conclusion

L'année 2025 a été caractérisée par une augmentation des demandes de remboursement consécutives à des erreurs administratives, ainsi que par une remise en question inédite de l'effectivité des voies de recours, à la suite du changement de statut du Conseil d'appel et, plus récemment du changement de pratique administrative puisque l'Administration peut refuser de suivre les décisions du Conseil d'appel qu'elle estime irrégulières ou contraires à son interprétation de la réglementation.

Le Médiateur appelle à une réforme ambitieuse du système des allocations d'études qui place les principes de bonne administration, de légitime confiance et d'égalité de traitement au cœur de son fonctionnement. La réforme annoncée pour 2027-2028 constitue une opportunité de corriger les dysfonctionnements constatés et de garantir un accès effectif et équitable aux allocations d'études pour tous les étudiants de la Fédération Wallonie-Bruxelles.



## Témoignage

*"Bonjour Monsieur Lagasse,*

*Je vous remercie pour votre retour détaillé ainsi que pour le travail d'analyse que vous avez effectué sur mon dossier.*

*Je suis naturellement déçue de cette issue, mais je tenais à vous remercier personnellement pour la compréhension et l'empathie dont vous avez fait preuve à l'égard de ma situation de précarité. Il est appréciable de sentir une écoute humaine derrière l'analyse administrative, et je vous suis reconnaissante d'avoir relevé l'erreur commise initialement par la Direction des Allocations d'études.*

*Je prends note de vos conclusions et je vais maintenant attendre la notification officielle de la part de l'Administration pour connaître les modalités pratiques concernant la suite de mon dossier et les éventuelles solutions pour régulariser cette situation."*

# Suivi des Recommandations

## 03.2024 | FWB - Allocations d'études | Clarifier l'année de survenance de l'événement permettant de bénéficier d'une allocation forfaitaire

**Considérant** l'article 10 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française (AGCF) du 10 février 2022 "fixant la condition peu aisée des candidats à l'allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études"<sup>3</sup> ;  
**Considérant** le manque de clarté de cette disposition, laquelle peut aboutir à des décisions différentes selon l'agent en charge du dossier remettant en cause le devoir de cohérence de l'Administration mais également d'égalité des usagers ;  
**Le Médiateur recommande de réécrire l'article 10 de l'AGCF du 10-02-2022 afin que la règle soit communément admise et appliquée par tous les agents. Dans l'attente d'une telle réécriture, il est indispensable que la hiérarchie rappelle à ses agents la règle afin qu'elle soit uniformément appliquée.**

### Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation semble avoir été suivie dans la pratique même si l'article 10 de l'AGCF n'a pas été modifié.  
En effet, le Médiateur n'a plus reçu de réclamation à ce sujet. La Recommandation est partiellement rencontrée.

## 04.2024 | FWB - Allocations d'études | Insérer dans la réglementation la possibilité pour le Gouvernement de prévoir d'autres cas de dépôt tardif à l'instar de ce qui a précédemment été en vigueur

**Considérant** les arrêtés du 28 janvier 2021 et 10 février 2022 fixant la procédure d'introduction des demandes de bourses d'études ainsi que leurs conditions d'octroi ;  
**Considérant** que ces textes énumèrent exhaustivement 4 situations définissant les cas exceptionnels alors que nombreux sont les cas suffisamment exceptionnels et indépendants de la volonté du demandeur ;  
**Considérant** l'ancienne réglementation, laquelle prévoyait d'autres cas pouvant être reconnus par le Gouvernement ;  
**Le Médiateur recommande d'insérer la phrase suivante dans la réglementation, à l'instar de ce qui existait précédemment : "D'autres cas exceptionnels peuvent être reconnus par décision du Gouvernement sur proposition du Ministre qui a les allocations et prêts d'études dans ses attributions."**

### → Suivi de la Recommandation

Cette proposition a été soumise au nouveau Cabinet dans la perspective d'une future réforme du dispositif.  
Le Médiateur rappelle sa Recommandation et invite le Gouvernement à en réexaminer l'opportunité, au regard des difficultés persistantes constatées sur le terrain et des enjeux d'équité et de sécurité juridique qu'elle soulève. La Recommandation est maintenue.

3. Cet article vise les situations de changement de situation financière pouvant déboucher sur l'octroi d'une allocation forfaitaire.



---

### 05.2024 | FWB - Allocations d'études | Modifier l'article 7 du décret du 18 novembre 2021 et prévoir un système qui respecte le droit à l'information de chaque parent et des mandataires sociaux tout en préservant le respect des données à caractère personnel

---

**Considérant** la réglementation actuelle qui prive le parent chez qui l'enfant n'est pas domicilié d'obtenir des informations au sujet d'une demande de bourse introduite pour son enfant ;

**Considérant** que cette réglementation estime que le seul représentant légal est celui chez qui l'enfant est domicilié alors que l'autre parent en est également légalement responsable, sauf déchéance de l'autorité parentale ;

**Considérant** le refus de l'Administration de lui répondre et les démarches qui lui sont demandées afin de pouvoir introduire une demande en lieu et place du parent chez qui l'enfant est domicilié, ces démarches pouvant aboutir au-delà de la date limite de dépôt des dossiers ;

**Considérant** l'impossibilité pour les mandataires sociaux d'exercer leur rôle face à l'Administration qui refuse de leur répondre en invoquant cette même protection des données à caractère personnel alors qu'ils ont été expressément mandatés ;

**Considérant** que ces situations peuvent priver injustement l'élève/étudiant du droit à l'allocation et n'ont pas pour objectif l'intérêt de l'enfant ;

**Le Médiateur recommande de modifier l'article 7 du décret du 18 novembre 2021 et prévoir un système qui privilégie l'intérêt de l'élève/étudiant et respecte le droit à l'information de chaque parent tout en préservant le respect des données à caractère personnel.**

---

#### ➔ Suivi de la Recommandation

---

L'article 7 du décret prévoit que le candidat allocataire constitue l'unique interlocuteur de la Direction des allocations d'études (DAE).

Il convient toutefois de relever que, depuis la campagne 2024-2025, la DAE a organisé un webinaire à destination des acteurs sociaux (CPAS, services sociaux des établissements d'enseignement, etc.). Une adresse électronique spécifique leur est désormais réservée et des réponses circonstanciées leur sont apportées par un interlocuteur identifié.

Si l'objectif devait être d'intégrer explicitement dans le décret la possibilité, pour un candidat, de se faire représenter par une association ou un service social, une adaptation de l'article 7 pourrait être envisagée dans le cadre d'une réforme ultérieure. Une telle évolution devrait néanmoins être précisément encadrée afin de prévenir tout risque d'abus.

La Recommandation est maintenue.

---

### 07.2024 | FWB - Allocations d'études | Adapter la réglementation afin de prendre en considération la situation patrimoniale actuelle en cas de vente du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle

---

**Considérant** l'article 1<sup>er</sup>bis §2 de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études tel que modifié ;

**Considérant** que cette disposition exclut du bénéfice des allocations d'études les demandeurs (ou les personnes qui les ont à leur charge ou pourvoient à leur entretien) propriétaires de certains biens immobiliers, autres que leur habitation, dont le revenu cadastral excède un certain montant indexé ;

**Considérant** que la réglementation ne tient pas compte de la vente de ce même bien entre le moment où il apparaît sur l'avertissement-extrait de rôle de référence et celui où la demande est introduite ;

**Considérant** que cette lacune de la réglementation conduit à priver le demandeur d'une allocation alors qu'il n'est plus propriétaire que d'un seul bien qu'il occupe le jour où il demande une aide financière à l'Administration ;

**Le Médiateur recommande d'adapter la réglementation de manière à tenir compte de la situation patrimoniale réelle au moment de l'introduction de la demande.**

---

→ Suivi de la Recommandation

---

Cette proposition a été soumise au nouveau Cabinet dans la perspective d'une future réforme du dispositif. La Recommandation est maintenue.

---

**08.2024 | FWB - Allocations d'études | Modifier la réglementation en ce qui concerne la prise en considération du revenu cadastral**

---

**Considérant** l'article 1<sup>er</sup>bis §2 de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études tel que modifié ;

**Considérant** que cette disposition exclut du bénéfice des allocations d'études les demandeurs (ou les personnes qui les ont à leur charge ou pourvoient à leur entretien) propriétaires de certains biens immobiliers, autres que leur habitation, dont le revenu cadastral excède un certain montant indexé ;

**Considérant** que le fait de posséder un bien et de le mettre en location, pour une somme modique, ne signifie pas automatiquement que l'on est de condition aisée ;

**Le Médiateur recommande au Gouvernement de revoir les règles en matière de revenu cadastral. Un système de phasing out, autrement dit de suppression progressive d'octroi de l'allocation en fonction de plafonds de revenus cadastraux, pourrait être envisagé et serait perçu moins brutalement par l'allocataire qui pourrait bénéficier d'une allocation d'études d'un montant moindre mais également de la gratuité du minerval ou de sa réduction.**

---

→ Suivi de la Recommandation

---

Cette proposition a été soumise au nouveau Cabinet dans la perspective d'une future réforme du dispositif. La Recommandation est maintenue.

---

**09.2024 | FWB - Allocations d'études | Adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études**

---

**Considérant** l'article 1<sup>er</sup> §1<sup>er</sup> de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 26 avril 1993 fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études ;

**Considérant** cette disposition qui exclut du droit à l'allocation le candidat dont le revenu net imposable globalement, majoré du revenu imposable distinctement du candidat ou de(s) personne(s) qui a(ont) la charge de son entretien ou y pourvoit(ent), dépasse les maxima autorisés ;

**Considérant** que ladite réglementation ne tient pas compte de situations particulières et donc des circonstances entourant la perception de certains revenus imposables distinctement ;

**Considérant** que ces mêmes revenus viennent "artificiellement gonfler" les revenus de l'année de prise en considération pour le calcul de l'allocation, alors qu'ils peuvent couvrir des frais afférents à une année ou plusieurs autres années que celle de référence ;

**Le Médiateur recommande de modifier la réglementation afin de prévoir un système permettant une comptabilisation plus juste de ces revenus distinctement imposables au prorata de leur utilisation réelle durant l'année de référence.**



---

#### Suivi de la Recommandation

---

Recommandation partiellement rencontrée et exclusion des revenus distinctement imposables lorsque l'indemnité consiste en une indemnité de préavis et que son bénéficiaire n'a pas retrouvé d'emploi au jour de l'introduction de la demande de bourse.

---

### 10.2024 | FWB - Allocations d'études | Examiner l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale

---

**Considérant** l'article 3 alinéa 2 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études en Communauté française, lequel ouvre la possibilité d'octroyer des allocations à une certaine catégorie d'élèves des cours de promotion sociale, à charge pour l'Exécutif d'en fixer les modalités ;

**Considérant** que bon nombre d'établissements de promotion sociale délivrent des titres et grades équivalents à ceux délivrés dans l'enseignement de plein exercice ;

**Considérant** qu'aucun arrêté n'a été jusqu'à présent pris pour définir ces modalités ;

**Le Médiateur recommande de réfléchir à la pertinence et à l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études aux étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale qui délivre des titres et grades équivalents à ceux délivrés dans l'enseignement supérieur de plein exercice.**

---

#### ➔ Suivi de la Recommandation

---

Ce sujet faisait partie de la Déclaration de politique communautaire de la FWB (2019-2024). La proposition n'a pas été retenue et ne figure pas dans la DPC 2024-2029. La Recommandation est maintenue.

---

### 11.2024 | FWB - Allocations d'études | Revoir le calendrier de la procédure et suspendre le paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées

---

**Considérant** les articles 14 et 15 du décret du 7 novembre 1983 réglant les allocations d'études qui règlent la procédure de recours ;

**Considérant** l'article 102 du décret paysage qui stipule que l'étudiant qui s'est vu refuser une allocation d'études dispose de 30 jours pour payer le solde des droits d'inscription ;

**Considérant** que cette même disposition s'applique indépendamment de l'introduction d'un recours à l'encontre de la décision de refus ;

**Considérant** l'importance de garantir les droits et procédures de recours des étudiants et par là même, de mettre en concordance les délais des différentes réglementations en présence ;

**Le Médiateur recommande au Gouvernement de revoir le calendrier de la procédure et de suspendre le paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées.**

---

#### ➔ Suivi de la Recommandation

---

La procédure est fixée par décret. En ce qui concerne le paiement du solde des droits, la Direction des allocations d'études (DAE) n'est pas compétente en la matière. La Recommandation est maintenue.

---

### 12.2024 | FWB - Allocations d'études | Modifier le système informatique afin que des duplicatas de décisions puissent être délivrés

---

**Considérant** l'envoi par courrier simple des décisions de l'Administration et le risque potentiel de perte ;

**Considérant** l'importance de pouvoir produire ce document pour notamment obtenir un remboursement du minerval payé ou bénéficier d'une bourse auprès d'un autre organisme ;

**Le Médiateur recommande une intervention technique rendant possible la délivrance de duplicatas de décisions.**

---

#### Suivi de la Recommandation

---

Depuis la campagne 2024-2025, les allocataires ayant introduit une demande par voie papier ont la possibilité d'introduire une demande de duplicata de la décision via un outil informatique mis à leur disposition sur le site internet de la DAE. Les allocataires ayant opté pour une demande électronique, peuvent à tout moment, disposer de leur décision via "MonEspace".

Cette Recommandation est partiellement rencontrée. Le duplicata disponible dans "mon espace" doit être prévu pour toutes les demandes indépendamment de leur mode d'envoi.

---

### 13.2024 | FWB - Allocations d'études | Insérer sur le site Internet de la Direction des Allocations et Prêts d'études un simulateur de calcul du montant qui sera perçu

---

**Considérant** les réclamations déposées chaque année concernant le montant de l'allocation d'études octroyé ;

**Considérant** l'impossibilité pour l'allocataire et a fortiori pour le Médiateur d'en vérifier l'exactitude ;

**Considérant** que de tels simulateurs existent pour le calcul d'autres montants, comme c'est le cas via le site Internet Tax on Web ;

**Considérant** le système des allocations d'études en Région flamande qui, lui aussi, permet une telle estimation ;

**Considérant** qu'un tel système permettrait de réduire les réclamations/recours introduits en la matière et serait bénéfique pour toutes les parties ;

**Le Médiateur recommande de mettre sur pied un simulateur de calcul dans les meilleurs délais.**

---

#### Suivi de la Recommandation

---

Le site internet de la DAE dispose bien d'un simulateur de calcul du montant qui sera perçu. Ceci ne vaut une fois encore que pour les demandes électroniques. La Recommandation est partiellement rencontrée.

---

### 14.2024 | FWB - Allocations d'études | Accorder une allocation d'études forfaitaire en cas d'absence d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus

---

**Considérant** l'impossibilité dans le chef des demandeurs étrangers de produire un avertissement-extrait de rôle soit parce qu'ils n'étaient pas présents sur le territoire belge durant l'année de fixation de revenus, soit parce qu'ils n'étaient pas assujettis à l'impôt des résidents ;

**Considérant** qu'ils ne peuvent être tenus pour responsables de cette situation et qu'ils ont apporté soit la preuve de l'absence d'avertissement extraits de rôle (AER) par le biais d'une attestation du SFP Finances, soit une preuve de revenus obtenus à l'étranger autre qu'un AER ;

**Considérant** que la réglementation en Fédération Wallonie-Bruxelles requiert l'AER des revenus délivré par l'Administration des Contributions directes relatif à la pénultième année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée. Si ce revenu n'est pas connu à l'expiration du délai fixé pour l'introduction des demandes, il est tenu compte de ceux de l'antépénultième année précédant l'année scolaire ou académique envisagée ;



**Considérant** que ce document ne peut être communiqué en l'espèce, qu'il s'agisse de la pénultième année ou l'antépénultième, **Le Médiateur recommande qu'en cas d'absence justifiée d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus, une allocation de type forfaitaire soit alors octroyée pour autant que toutes les conditions soient réunies.**

→ Suivi de la Recommandation

Un forfait imposition "impossible" est octroyé à partir du moment où l'Administration dispose d'une attestation du SPF Finances prouvant cette impossibilité. Cette Recommandation est maintenue dans la mesure où le cas de demandeurs apportant la preuve de revenus obtenus à l'étranger autre qu'un AER n'est pas pris en considération..

### 15.2024 | FWB - Allocations d'études | Assouplir l'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique et arrêtée au jour de l'introduction de la demande

**Considérant** l'arrêté du 12 avril 2019 "condition peu aisée" qui prive désormais de la bourse des élèves/étudiants n'ayant pas de composition de ménage en Belgique ou pas encore au jour de l'introduction du dossier ;

**Considérant** que l'exigence de domicile en Belgique n'existe pas pour les demandeurs belges et que seule cette résidence est requise pour les ressortissants de l'Union européenne ;

Considérant que l'obligation de remettre un tel document réside dans le fait qu'il n'existe pas dans les autres pays, et que ceci est démenti par les attestations émises par les pays étrangers à la demande des allocataires ;

**Considérant** que cela préjudicie également les demandeurs qui ont rapidement introduit leur dossier alors que les démarches pour se domicilier en Belgique étaient en cours et que la possibilité de compléter a posteriori leur est refusée, alors qu'ils ont bien une composition de ménage belge au moment de l'instruction du dossier ;

**Considérant** par ailleurs le conseil qui est donné par l'Administration d'introduire la demande le plus rapidement possible vu l'ordre chronologique de traitement des dossiers ;

**Considérant** que cette situation aboutit également à priver de l'allocation les demandeurs qui poursuivent leurs études à l'étranger ;

**Le Médiateur recommande d'assouplir cette exigence et d'accepter une composition de ménage indépendamment du pays d'où elle provient. Le Médiateur recommande également de rajouter à l'article 10 de l'arrêté du 12 avril 2019 la modification de la composition de ménage parmi les situations de changement permettant d'octroyer une allocation d'études forfaitaire comme cela lui avait été précédemment annoncé.**

→ Suivi de la Recommandation

C'était prévu dans le cadre de la précédente réforme qui prévoyait de sortir de la logique de la composition de ménage pour aller vers celle de la prise en charge fiscale des personnes à charge. Il reviendra au Gouvernement de statuer sur cette proposition. Dans la pratique, lorsque l'Administration reçoit une demande précoce, en cas de changement de la composition de ménage, elle prend contact avec l'allocataire pour qu'il réintroduise une demande correspondant à sa situation actuelle. Cette Recommandation est maintenue.

### 16.2024 | FWB - Allocations d'études | Motiver les décisions afin de répondre aux exigences de motivation formelle

**Considérant** la loi du 29 juillet 1991 qui soumet à l'obligation de motivation formelle "tout acte juridique unilatéral de portée individuelle émanant d'une autorité administrative et qui a pour but de produire des effets juridiques à l'égard d'un ou de plusieurs administrés ou d'une autre autorité administrative" ;

**Considérant** le défaut de motivation dont sont empreintes les décisions de l'Administration telles qu'actuellement notifiées au réclamant, lesquelles ne permettent pas à l'administré d'en apprécier le bien-fondé et de juger de l'opportunité d'introduire un recours ;

Le Médiateur recommande à l'Administration et au Ministre de l'Enseignement supérieur de revoir la motivation des décisions notifiées aux demandeurs afin qu'elle ne soit plus empreinte de formules stéréotypées et qu'elle consiste en l'indication, dans l'acte, des considérations de droit et de fait servant de fondement à la décision.

---

Suivi de la Recommandation

---

#### Commentaire de l'Administration

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 la pauvreté, 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.

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.

---

**17.2024 | FWB - Allocations d'études | Accorder une allocation d'études forfaitaire en cas de règlement collectif de dettes (ou médiation de dettes) indépendamment de la date à laquelle il a commencé pour autant que les revenus de référence soient toujours impactés**

---

**Considérant** l'article 10 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 12 avril 2019 "condition peu aisée" permet dans l'intérêt du candidat de tenir compte d'une diminution de revenus et d'octroyer une allocation forfaitaire notamment lorsque l'un des membres de la composition de ménage dont les ressources sont prises en compte fait l'objet d'une médiation de dettes ou d'un règlement collectif de dettes ;

**Considérant** que cette même disposition exige que les cas de changement de situation se soient produits entre le 1<sup>er</sup> janvier de l'année civile précédant l'année scolaire ou académique envisagée et le 31 décembre de l'année scolaire ou académique envisagée ;

**Considérant** que cette période ne tient pas compte de la situation particulière du règlement collectif (ou médiation) de dettes qui est antérieur et qui se présente comme une situation qui perdure et qui diminue depuis lors les ressources du ménage ;

**Considérant** que la condition de ces personnes n'est certainement pas plus aisée que celle des personnes dont le règlement collectif de dettes (ou de médiation) répond à la condition de délai fixée, qu'il en ressort dès lors une différence de traitement difficilement justifiable ;

**Le Médiateur recommande l'octroi d'une allocation d'études forfaitaire à partir du moment où il est établi que les revenus de référence et a fortiori les revenus actuels sont bien en deçà des plafonds maximums après prélèvement dû au règlement collectif de dettes.**

---

➔ Suivi de la Recommandation

---

Il reviendra au Cabinet de se prononcer dans le cadre de la prochaine réforme. La Recommandation est maintenue.



---

**18.2024 | FWB - Allocations d'études | Accorder une allocation forfaitaire en cas de modification de la composition de ménage postérieure à l'introduction du dossier**

---

**Considérant** l'article 10 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 10 février 2022 "conditions peu aisées" lequel octroie une allocation forfaitaire en cas de diminution de revenus ;

**Considérant** l'absence de prise en considération d'une modification de la composition de ménage, à l'exception des cas de naissance ou d'adoption, alors que d'autres situations de modification peuvent entraîner une diminution importante des revenus et devraient être prises en considération ;

**Considérant** que cette omission du législateur prive injustement le demandeur d'une bourse au motif qu'elle est survenue après le dépôt de sa demande ;

**Le Médiateur recommande de rétablir la situation antérieure et d'accorder une allocation forfaitaire en cas de modification de la composition de ménage postérieure à l'introduction du dossier. La date limite du 31 décembre pourrait être retenue pour tenir compte de cette modification afin de permettre à l'Administration de gérer correctement ce changement.**

---

[➔ Suivi de la Recommandation](#)

---

L'article 10 de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 10/02/2022 prévoit déjà des forfaits en cas de changement de la situation familiale. Et la fourchette de temps couvre aussi des changements postérieurs à la date d'introduction. Toutefois, seules deux hypothèses sont visées : un changement dans la composition de ménage du candidat en cas de naissance ou d'adoption ; et si le candidat est réputé pourvoir seul à son entretien et que cette situation soit nouvelle.

Aussi, une séparation dans le cadre d'une union libre et/ou un changement d'adresse ne sont pas pris en considération et peuvent engendrer un refus d'octroi pour dépassement des revenus ou un classement sans suite à défaut de transmettre les ressources de la personne ne faisant plus partie du ménage. Cette Recommandation est dès lors maintenue.

# CULTURE

## Bilan de l'exercice 2025

En 2025, le Médiateur a instruit 27 dossiers dans le domaine de la Culture, soit une baisse de 65 % par rapport à l'exercice précédent. Ce volume, modeste au regard de l'importance des moyens publics consacrés au secteur, appelle une lecture nuancée : il ne permet pas, à lui seul, de conclure à l'absence de difficultés, et pourrait notamment refléter une connaissance encore insuffisante des voies de recours disponibles.

Les thématiques abordées sont récurrentes : contestations d'avis négatifs émanant d'instances d'avis, désaccords quant aux montants octroyés, refus d'aides et demandes d'information.

Lors d'une rencontre du Médiateur avec la nouvelle Administratrice générale de la Culture, celle-ci lui a fait part d'un constat qu'elle a dressé dès sa prise de fonction : une grande disparité existait dans la forme des avis rendus par les différents conseils et commissions. Pour y remédier, elle a entrepris de repenser les procédures internes des instances d'avis, afin d'en harmoniser le fonctionnement. Les secrétaires de ces instances ont ainsi reçu une formation visant à les aider à rédiger des avis plus circonstanciés et plus clairs. Cette même formation sera dispensée aux membres des instances d'avis en 2026. L'Administratrice attache une importance particulière à la qualité de la motivation des avis, y voyant un levier essentiel pour en consolider la portée et en renforcer la légitimité aux yeux des demandeurs.

Par ailleurs, des auditions – telles que celles d'ores et déjà organisées dans le domaine de l'Audiovisuel – seront généralisées à l'ensemble du secteur culturel. Au-delà de l'écoute – essentielle – du porteur de projet, ces auditions auront également vocation à lui expliquer, le cas échéant, en quoi son projet trahit des faiblesses ou une préparation insuffisante. **Pareille démarche pédagogique s'inscrit pleinement dans les exigences de transparence et de motivation adéquate que les normes ombuds (principes de bonne administration) imposent à tout service public.** L'objectif est que l'ensemble des instances d'avis travaillent désormais selon les mêmes standards.

**Cette bonne pratique nourrit la Recommandation 02.2025 relative à la composition et aux modes de fonctionnement des jurys (02.2025 | FWB / W - Fonction publique | Objectiver et sécuriser les procédures administratives intégrant un jury).**

Le Médiateur salue l'initiative et la cohérence de la démarche engagée : harmoniser les pratiques, renforcer la motivation des avis et généraliser les auditions constituent autant de mesures de nature à améliorer concrètement



la relation entre l'Administration et les acteurs du secteur. Il tient également à souligner la disponibilité des agents de l'Administration générale de la Culture dans le traitement des dossiers de réclamation, ainsi que le soin apporté à l'information délivrée aux réclamants – une pratique qui s'inscrit pleinement dans les exigences d'accessibilité et de transparence consacrées par les normes ombuds.

## Suivi de la Recommandation

**33.2024 | FWB - Culture | Permettre aux fondations d'utilité publique (FUP) la reconnaissance en tant que centre d'expression et de créativité, à l'instar des ASBL**

**Considérant** le décret du 30 avril 2009 relatif à l'encadrement et au subventionnement des fédérations de pratiques artistiques en amateur, des Fédérations représentatives de Centres d'expression et de créativité et des centres d'expression et de créativité, et plus précisément son article 6, 1°, qui dispose :

Article 6. - D'un point de vue structurel et organisationnel, les associations doivent : 1° Etre constituées en ASBL conformément à la loi du 27 juin 1921 relative aux associations sans but lucratif, aux associations internationales sans but lucratif et aux fondations ;

**Considérant** que la loi du 27 juin 1921 ainsi visée dans cette disposition a été abrogée par l'article 35 de la loi du 23 mars 2019 introduisant le Code des sociétés et des associations et portant des dispositions diverses, et qu'il y a dès lors lieu, dans le décret du 30 avril 2009, de remplacer cette référence à la loi du 27 juin 1921 par une référence au Code des sociétés et des associations, en abrégé CSA ;

**Considérant** en outre que l'article 6 dudit décret du 30 avril 2009 ne prend en considération que les ASBL, et exclut dès lors de son champ d'application les personnes morales instituées sous forme de fondation d'utilité publique, en abrégé FUP, visées dans le CSA notamment en ses articles 1:7 et 11:1 ;

**Considérant** qu'une fondation peut être reconnue d'utilité publique si elle tend à la réalisation d'une œuvre à caractère philanthropique, philosophique, religieux, scientifique, artistique, pédagogique ou culturel ; qu'une FUP paraît dès lors une forme de personne morale particulièrement adaptée à l'activité d'un centre d'expression et de créativité ;

**Considérant** en outre qu'une FUP répond aux mêmes conditions substantielles de désintéressement qu'une ASBL, et offre même à certains égards des garanties supérieures (existence d'un patrimoine de départ, constitution par acte authentique et reconnaissance préalable par arrêté royal), et que l'exclusion des FUP par rapport aux ASBL ne paraît dès lors pas raisonnablement justifié ou justifiable et constitue donc une iniquité ;

**Le Médiateur recommande de modifier le décret du 30 avril 2009 relatif à l'encadrement et au subventionnement des Fédérations de pratiques artistiques en amateur, des Fédérations représentatives de Centres d'expression et de créativité et des centres d'expression et de créativité, en y renvoyant au Code des sociétés et des associations (CSA), et non plus à la loi du 27 juin 1921, et en permettant aux fondations d'utilité publique d'être reconnues en tant que centres d'expression et de créativité.**

### Suivi de la Recommandation

Dans sa réponse au Médiateur du 21 janvier 2026, l'Administratrice générale de la Culture indiquait que "le Centre d'expertise juridique de la Fédération Wallonie-Bruxelles a été saisi de cette demande et a conclu que, puisque les fondations d'utilité publique présentent les mêmes garanties que celles qui avaient conduit le législateur à imposer le statut d'ASBL aux opérateurs souhaitant se faire reconnaître dans le cadre du décret du 30 avril 2009, cette forme juridique était équivalente en ce qui concerne les exigences dudit décret. Par conséquent, la question est aussi réglée pour l'avenir. Dans un souci de clarté, la prochaine révision des textes légaux intégrera cette modification de manière explicite."

Dès lors, et bien qu'à ce jour le décret susvisé du 30 avril 2009 n'ait pas encore été modifié en ce sens, la Recommandation peut être considérée comme ayant été rencontrée.

# ÉQUIVALENCES DE DIPLÔMES

## Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine des équivalences de diplômes, le Médiateur a instruit 182 dossiers durant l'exercice 2025 : 121 concernaient le service des équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire (Equi. Oblig.) et 61 celui des équivalences de diplômes de l'enseignement supérieur (Equi. Sup.). C'est une diminution du nombre total de dossiers, mais qui ne concerne qu'Equi. Oblig, les chiffres pour Equi. Sup. restant stables (pour mémoire, en 2024 on comptait 160 demandes pour l'obligatoire et 60 pour le supérieur, soit un total de 220 demandes ou réclamations).

A noter que, comme à chaque exercice, plusieurs dossiers traitant d'équivalences de diplômes de l'enseignement secondaire ont été traités plutôt sous l'angle des "relations scolaires", car la demande initiale visait la régularisation d'inscription dans un établissement d'enseignement.

Il n'est pas facile d'isoler et de déterminer le ou les facteurs ayant pu influencer sur l'évolution des chiffres repris ci-dessus. Néanmoins, la réduction des délais de traitement des dossiers par 'Equi. Oblig.' (ci-dessous) est sans doute l'une des raisons qui explique la diminution de dossiers pour ce service.

Pour les équivalences de l'enseignement obligatoire, les thématiques abordées sont semblables aux années précédentes : l'accessibilité du service, l'accueil par celui-ci, les délais de traitement, les contestations de décisions, les problèmes de complétude de dossiers, les refus de dérogations.

Pour 'Equi. Sup.', en revanche, il s'agit pour l'essentiel de contestations de la décision d'équivalence elle-même, en particulier en cas de refus de l'équivalence à un grade académique spécifique, souvent assortie de la délivrance d'une équivalence à un grade académique générique, c'est-à-dire une équivalence de niveau d'études. Davantage de précisions sur ces notions sont apportées dans le volet consacré aux équivalences de diplômes d'enseignement supérieur.

Rappelons que la demande est déposée et instruite par voie électronique pour 'Equi. Sup.' (logiciel 'CAMA'), alors que pour 'Equi. Oblig.' le support reste un vecteur papier, à l'exception des demandes introduites directement par un établissement d'enseignement obligatoire pour l'élève en demande d'inscription auprès de l'établissement. Celui-ci dispose alors de deux possibilités pour introduire le dossier de l'élève, à savoir l'envoi numérique ou l'envoi postal.



Néanmoins, le service des équivalences réclame les documents originaux ou en copie certifiée conforme en cas de doute sur l'authenticité des documents. Pour 2025, sur 3.918 dossiers d'équivalences partielles sollicitées par les établissements scolaires, 1.806 demandes ont été effectuées via le numérique. Il y a donc une augmentation de la pratique mise en place en 2023.

A quelques très rares exceptions près, l'usage du logiciel CAMA n'a pas suscité de réclamations.

Toutefois, le passage total au numérique pose de nombreuses questions au service des équivalences de l'enseignement obligatoire, qui se trouve confronté à un plus grand nombre de demandes et estime que le recours au numérique ne pourrait garantir que les critères de vérification au niveau de l'authenticité des documents remis soient suffisamment respectés.

La notion de service continu revêt, à cet égard, une importance particulière pour le Médiateur. Elle implique que l'Administration anticipe de manière adéquate les tâches internes à effectuer ainsi que la répartition des charges de travail entre les agents. Dans un contexte où le Gouvernement souhaite réaliser des économies budgétaires, il apparaît essentiel de penser et d'ajuster de façon réfléchie l'organisation et le fonctionnement des services concernés. De ce point de vue, la réduction des effectifs au sein du service des équivalences de l'enseignement obligatoire est susceptible de fragiliser significativement son fonctionnement. Une diminution linéaire des moyens humains, sans égard pour les besoins opérationnels réels du service, ferait en effet peser un risque sérieux de dysfonctionnements administratifs, avec des répercussions directes sur la continuité et la qualité du service rendu aux usagers. **Nous renvoyons dès lors à la Recommandation globale en matière de Fonction publique relative aux restrictions de personnel dans la Fonction publique et, plus précisément, au principe de non-linéarité et d'adaptation aux nécessités des services.**

Enfin, il convient de souligner la qualité des relations et de la collaboration que les deux services d'équivalence de diplôme entretiennent avec l'équipe du Médiateur, rendue possible notamment grâce à la désignation de points de contact uniques (Single Point of Contact – SPOC).

## Enseignement obligatoire

### 1. Constat général

En 2025, le Médiateur a pu contribuer à l'aboutissement d'un certain nombre de réclamations relatives aux équivalences de diplômes de l'enseignement obligatoire.

Les issues favorables constatées s'expliquent principalement par :

1. La pertinence des arguments développés par les réclamants, notamment lorsqu'ils fondaient leur recours sur des éléments juridiques ou factuels appropriés ;
2. La production de pièces complémentaires ou de clarifications permettant de lever les incertitudes quant à la comparabilité des parcours scolaires ;
3. Les interventions de médiation, qui ont permis d'orienter utilement les démarches entreprises (compléments de dossier, précisions méthodologiques, etc.).

En revanche, un nombre important de réclamations ne peut aboutir lorsque les arguments invoqués ne s'inscrivent pas dans le cadre légal applicable ou lorsque les pièces produites demeurent insuffisantes pour permettre un réexamen favorable du dossier.

## 2. Réduction significative des délais de traitement et renforcement de la qualité du service rendu

Au cours de l'année écoulée, le service en charge du traitement des demandes d'équivalence de l'enseignement obligatoire a poursuivi l'amélioration de son fonctionnement : plus réactif, il a progressivement résorbé le retard accumulé l'année précédente, réduit les délais de traitement et instauré une communication avec les usagers plus régulière et mieux structurée.

Depuis l'entrée en fonction de la nouvelle attachée responsable de service, une réduction substantielle des délais de traitement est observée. Cette évolution positive doit toutefois être replacée dans un contexte marqué par une charge de travail soutenue et par des mouvements au sein des ressources humaines. La responsable a été rejointe par un second attaché responsable de service. Ensemble, ils ont impulsé une dynamique visant au respect optimal des délais, dynamique qu'ils ont relayée au sein de l'équipe.

Par ailleurs, l'agent désigné comme personne de contact avec le Médiateur assure un relais rapide et précis des interpellations, contribuant ainsi à une meilleure fluidité dans le traitement des dossiers.

Enfin, il convient de rappeler qu'en 2024, le service disposait de trois experts chargés de l'analyse des dossiers d'équivalence. Le départ de l'un d'eux en mars 2025 a temporairement réduit la capacité de traitement et accru la charge de travail des deux experts restants. L'arrivée d'un nouvel expert en août 2025 a permis de rétablir l'équilibre et de soutenir la réduction progressive des délais.

On voit combien le maintien d'un effectif suffisant constitue une condition indispensable à la continuité et à la qualité du fonctionnement du service. À cet égard, une incertitude demeure quant à l'année 2026. La disparition annoncée des emplois APE (Aide à la Promotion de l'Emploi) constitue un risque réel de fragilisation du service, susceptible d'avoir un impact significatif tant sur les délais de traitement que sur la qualité de l'analyse des dossiers. À ce jour, le service compte six agents relevant du dispositif APE, dont la contribution participe concrètement à son fonctionnement quotidien.

**Le Médiateur veillera avec une attention soutenue au maintien de la qualité du service rendu aux usagers et en assurera un suivi étroit avec l'Administration tout au long de l'année 2026.**

## 3. Difficultés persistantes liées à l'information au public

Malgré l'amélioration organisationnelle, de nombreuses demandes d'information continuent d'être adressées au Médiateur au sujet de la procédure d'équivalence. Deux constats se dégagent.

### 3.1. Un site internet manquant de clarté et d'ergonomie

Même pour les usagers francophones, les procédures applicables s'apparentent à un véritable dédale administratif, dont la complexité rend difficile l'identification des démarches à suivre. Cette difficulté se trouve naturellement amplifiée pour les demandeurs dont la langue maternelle n'est pas le français.

Les modalités prévues par l'article 16 des décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 organiques du service du Médiateur ne sont pas suffisamment mises en évidence. Cette disposition permet à toute personne, physique ou morale,



d'introduire une réclamation auprès du Médiateur lorsqu'elle estime qu'un site internet ou une application mobile d'un organisme public ne respecte pas les règles d'accessibilité prévues par la directive européenne 2016/21021.

Le Médiateur rappelle, à cet égard, l'importance des principes consacrés par l'arrêt n° 126/2025 du 25 septembre 2025 de la Cour constitutionnelle. Dans cette décision, la Cour exclut le recours exclusif à la numérisation des services publics et impose aux administrations de garantir, au minimum, un accueil physique, un service téléphonique ainsi que la possibilité d'échanges par voie postale. La Cour précise en outre qu'il ne peut être dérogé à cette triple garantie qu'à la condition d'assurer un niveau de service au moins équivalent, au moyen de modalités nécessairement non numériques, telles que des permanences décentralisées ou des visites itinérantes.

D'une manière générale, le Médiateur insiste sur :

- La clarté et l'accessibilité de l'information
- L'obligation pour l'Administration de prévoir des modalités compréhensibles (FALC – Facile à Lire et à Comprendre)
- La nécessité de garantir un accès effectif aux droits pour tous les usagers, y compris ceux qui ne maîtrisent pas parfaitement la langue de l'Administration.

Une mise en conformité du site selon ces principes apparaît dès lors indispensable.

### 3.2. Un besoin urgent de traduction et d'accessibilité linguistique

Dans le même ordre d'idées, là où le site dévolu aux équivalences de diplômes de l'enseignement supérieur propose de nombreuses informations en anglais, le site relatif aux équivalences de l'enseignement obligatoire n'en propose que quelques pages : la grosse majorité des informations, dont la réglementation, n'est accessible qu'en français.

---

#### 04. 2025 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Assurer la traduction de l'ensemble des informations utiles pour les familles expatriées ou en mobilité internationale

---

**Considérant** que le site relatif aux équivalences de l'enseignement obligatoire ne propose qu'un nombre limité de pages en anglais, la grande majorité des informations - dont la réglementation applicable - n'étant accessible qu'en français ;

**Considérant** que de nombreux demandeurs non francophones consultent quotidiennement ce site et doivent pouvoir accéder à une information suffisante afin d'éviter que leur dossier ne soit jugé irrecevable pour cause d'incomplétude ;

**Considérant** que la Fédération Wallonie-Bruxelles accueille chaque année un nombre croissant d'élèves et d'étudiants étrangers ;

**Considérant** que la mobilité internationale des titres et des diplômes s'inscrit dans une dynamique européenne de plus en plus affirmée ;

**Considérant** que le site dévolu aux équivalences de l'enseignement supérieur a, quant à lui, fait le choix de rendre son contenu plus accessible en multipliant les informations disponibles en anglais ;

**Considérant** que les familles expatriées ou en mobilité internationale sont fréquemment confrontées, dès leur arrivée en Fédération Wallonie-Bruxelles, à des démarches administratives complexes pour lesquelles une information claire et accessible dans une langue qu'elles comprennent est indispensable ;

**Considérant** que les problèmes d'accessibilité linguistique du service demeurent et constituent un obstacle réel à l'égalité d'accès au service public ;

**Le Médiateur recommande d'assurer une traduction en anglais de l'ensemble des informations utiles sur le site et, le cas échéant, d'envisager d'autres langues selon les besoins identifiés, afin de faciliter l'accès à l'information pour les familles expatriées ou en mobilité internationale, souvent confrontées à des démarches administratives complexes à leur arrivée en Fédération Wallonie-Bruxelles.**

Cette Recommandation s'inscrit dans la droite ligne des normes ombuds (principes de bonne administration) d'information et d'accessibilité. Par ailleurs, elle rejoint pleinement les valeurs défendues dans la Charte de Wallonie-Bruxelles Enseignement, notamment en matière d'accueil, d'inclusion et d'égalité d'accès au service public.

Début janvier 2026, le service des équivalences s'est doté d'un nouveau site internet, plus accessible – notamment pour les personnes malvoyantes – et dont l'ergonomie a été sensiblement améliorée, offrant aux demandeurs une interface plus intuitive et didactique. Au moment de la rédaction du présent rapport, une traduction intégrale du site n'est pas encore envisagée, en raison des coûts importants qu'elle implique. **Les agents et responsables du service expriment néanmoins la volonté de rendre le site majoritairement bilingue français/anglais, traduction qui constituerait une avancée significative pour l'accessibilité du service aux demandeurs non francophones.**

#### **4. Automatisation de l'accès pour certains diplômes, notamment français**

Le Médiateur s'interroge sur la situation actuelle dans laquelle se trouvent certains étudiants titulaires de diplômes délivrés dans des pays avec lesquels la Fédération Wallonie-Bruxelles entretient des liens étroits, en particulier la France.

À l'heure où l'Union européenne promeut activement la mobilité des étudiants, des diplômes et des qualifications, il apparaît difficilement compréhensible que des étudiants ayant obtenu, par exemple, un baccalauréat général en France se voient refuser l'accès aux universités ou aux hautes écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles non pas en raison d'une différence substantielle de parcours ou de niveau de formation – ceux-ci étant souvent similaires, voire identiques – mais pour des motifs strictement administratifs.

Ces refus résultent notamment de dépôts de dossiers hors délai, de pièces manquantes, ou encore de la non-conformité formelle de documents pourtant authentiques. Le Médiateur constate que ces exigences administratives peuvent constituer un obstacle disproportionné à l'accès à l'enseignement supérieur, sans lien direct avec l'évaluation académique réelle des compétences du candidat.

**Dans ce contexte, le Médiateur estime qu'un étudiant titulaire d'un baccalauréat général obtenu en France devrait pouvoir s'inscrire automatiquement dans un établissement d'enseignement supérieur de la Fédération Wallonie-Bruxelles, sans devoir introduire une procédure d'équivalence préalable. Une telle automatisation serait cohérente avec les principes européens de mobilité, permettrait d'éviter des ruptures de parcours injustifiées et contribuerait à une simplification administrative bénéfique tant pour les étudiants que pour les services concernés.**



## 5. Droit à l'erreur

Dans le prolongement des constats formulés ci-dessus, le Médiateur estime nécessaire d'insister sur l'importance de reconnaître un droit à l'erreur dans le traitement des dossiers d'accès à l'enseignement supérieur.

Le Médiateur constate que certains dossiers sont déclarés irrecevables pour des motifs strictement formels – absence d'une pièce, production d'un document inadapté ou non-respect d'un délai – sans que l'étudiant ne se voie offrir la possibilité de régulariser sa demande. Or, de telles irrégularités, parfois mineures et aisément réparables, ne préjugent nullement de la réalité du parcours académique du candidat ni de l'équivalence substantielle de la formation suivie.

Refuser l'accès à l'enseignement supérieur sur la seule base de critères formels, sans examen au fond du dossier, apparaît dès lors disproportionné. Une telle pratique tend à faire primer la procédure sur l'objectif poursuivi, à savoir l'évaluation des compétences et des acquis, et peut conduire à des ruptures de parcours difficilement justifiables.

Le Médiateur souligne que la reconnaissance d'un droit à l'erreur – entendu comme la possibilité pour l'étudiant de compléter ou de corriger son dossier dans un délai raisonnable – constitue un élément essentiel d'une administration équitable et respectueuse des normes ombuds (principes de bonne administration). Cette approche est d'autant plus nécessaire dans un contexte de mobilité internationale, où les systèmes administratifs, les documents requis et les calendriers diffèrent sensiblement d'un pays à l'autre.

**Au-delà de la dimension administrative, cette question touche au cœur même de l'équité de traitement : garantir que l'accès à l'enseignement supérieur ne soit pas conditionné par la maîtrise de formalités complexes, mais bien fondé sur l'examen réel des parcours et des qualifications des candidats.**

## 6. Conclusion

L'année 2025 présente un bilan contrasté.

D'une part, la gestion interne du service s'est améliorée sous l'impulsion de la nouvelle responsable et de son équipe, permettant des avancées concrètes dans l'organisation et le traitement des dossiers.

D'autre part, des difficultés subsistent, notamment en matière d'information du public, tandis que la disparition annoncée des emplois APE fait peser, à court terme, un risque réel de fragilisation du service.

**Le Médiateur sera particulièrement attentif, en 2026, à la poursuite du processus d'évolution du service, ainsi qu'à la mise en œuvre des recommandations formulées en vue d'améliorer la clarté, la lisibilité et l'accessibilité linguistique de l'information administrative.**

# Enseignement supérieur

Lorsqu'un diplôme de l'enseignement supérieur est obtenu à l'étranger, il peut être nécessaire d'en faire reconnaître la valeur en Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette reconnaissance académique relève du service des équivalences ("Equi. Sup.") et vise à déterminer dans quelle mesure les études accomplies à l'étranger correspondent aux diplômes délivrés dans le système d'enseignement supérieur de la Communauté française.

Pour rappel, deux types de décisions peuvent être adoptées dans ce cadre.

La première consiste en une **équivalence à un grade académique spécifique** (par exemple : master en sciences de l'éducation, master en droit, etc.). Cette forme d'équivalence – parfois qualifiée d'équivalence *stricto sensu* – implique que le diplôme étranger soit considéré comme correspondant au contenu et au niveau d'un diplôme déterminé délivré en Fédération Wallonie-Bruxelles.

La seconde consiste en une **équivalence de niveau d'études** (par exemple : niveau master), sans correspondance avec un grade académique précis. Cette décision atteste que les études accomplies à l'étranger atteignent un niveau comparable dans la structure des cycles de l'enseignement supérieur, sans pour autant reconnaître une équivalence complète avec un diplôme spécifique.

La distinction entre ces deux formes de reconnaissance est importante, car leurs effets diffèrent sensiblement, notamment en ce qui concerne l'accès à certaines formations ou à certaines professions réglementées.

Les missions confiées aux autorités chargées du traitement des demandes d'équivalence de diplômes s'inscrivent dans un cadre décretal et réglementaire précis, tel qu'il résulte notamment du décret du 7 novembre 2013 dit "Décret Paysage" (1) définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études, ainsi que de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 29 juin 2016 (2) déterminant les conditions et la procédure d'octroi de l'équivalence des titres, diplômes et certificats d'études supérieures délivrés à l'étranger.



(1)



(2)



Pour autant, l'application concrète de ces textes peut soulever des questions quant à l'étendue et aux limites de l'appréciation dont disposent les autorités compétentes.

Dans ce contexte, la jurisprudence du Conseil d'État joue un rôle essentiel de clarification et de mise en cohérence, en précisant la portée des compétences exercées et les exigences qui en découlent. **Le suivi attentif de ces décisions s'inscrit dès lors pleinement dans la mission de veille du Médiateur, en ce qu'il permet d'identifier les ajustements opérés par le juge administratif et les enseignements susceptibles d'éclairer les pratiques administratives.**

Le cas présenté ci-dessous illustre certaines difficultés méthodologiques susceptibles d'apparaître lors de l'examen d'une demande d'équivalence spécifique et la manière dont la jurisprudence du Conseil d'État contribue à en préciser le cadre.



## Entre jurisprudence et pratiques administratives, une clarification nécessaire

### Les faits

Dans un dossier, une décision d'équivalence avait été contestée devant le Médiateur. La médiation n'ayant pas permis d'aboutir à une solution, le dossier avait été clôturé. Le demandeur s'est ensuite adressé au Conseil d'État. Au début de l'année 2025, celui-ci a annulé la décision litigieuse (C.E., XIe chambre n°262.298 du 10 février 2025 – arrêt publié de manière anonymisée). Dans cet arrêt, le Conseil d'État rappelle que l'examen d'une demande d'équivalence vise la reconnaissance des études telles qu'elles ont été effectivement accomplies et sanctionnées par l'établissement d'enseignement supérieur qui a délivré le diplôme. L'autorité administrative ne peut, dans ce cadre, substituer à cette reconnaissance l'appréciation d'un parcours académique hypothétique qui aurait été suivi dans l'enseignement supérieur de la Communauté française.



La haute juridiction administrative précise ainsi que l'examen d'une demande d'équivalence ne peut conduire ni à reconstituer le cursus que l'intéressé aurait dû suivre dans l'enseignement supérieur de la Communauté française, ni à vérifier s'il aurait satisfait à l'ensemble des exigences propres à ce cursus. Cet arrêt contribue ainsi à clarifier les limites de la marge d'appréciation dont disposent les autorités compétentes en matière d'équivalences.

### L'intervention du Médiateur

À la suite de cette annulation, l'autorité compétente a adopté une nouvelle décision destinée à remplacer celle qui avait été censurée. Estimant que cette nouvelle décision reproduisait les mêmes erreurs méthodologiques, le demandeur s'est à nouveau adressé au Médiateur.

Un nouveau dossier de médiation a dès lors été ouvert. Dans ce cadre, le Médiateur a interrogé l'autorité compétente afin de vérifier dans quelle mesure la nouvelle décision se conformait aux balises posées par le Conseil d'État.

L'autorité a maintenu sa position, estimant que le réexamen du dossier avait été conduit dans le respect de la jurisprudence et qu'il reposait sur un examen comparatif des acquis d'apprentissage.

Après analyse des éléments communiqués, le Médiateur a toutefois considéré que la divergence d'interprétation quant à la portée de l'arrêt du Conseil d'État demeurerait entière. La motivation de la décision apparaissait en effet toujours structurée autour de l'identification détaillée de "manquements" au regard du programme du diplôme de référence en Communauté française. Dans ces circonstances, le Médiateur a officiellement constaté l'existence d'un dysfonctionnement administratif, au regard notamment des principes de légalité, de motivation adéquate et de loyauté dans l'exécution des décisions de justice.

### L'issue de la médiation

La médiation a ensuite été clôturée, l'autorité ayant maintenu sa position. Le demandeur a été informé de la possibilité d'introduire un nouveau recours devant le Conseil d'État contre la nouvelle décision adoptée.

Au-delà du cas individuel, ce dossier met en évidence l'importance de la méthodologie utilisée pour apprécier l'équivalence d'un diplôme étranger, et plus particulièrement la manière dont sont identifiés et comparés les "acquis d'apprentissage". **Plus largement, il invite à s'interroger sur la compatibilité de certaines modalités d'examen des demandes d'équivalence avec l'objectif de simplification administrative, auquel la déclaration de politique communautaire accorde une place importante.**

Une approche fondée sur l'identification détaillée de multiples "manquements" au regard du programme du diplôme de référence peut en effet conduire à complexifier le raisonnement administratif et à rendre la motivation des décisions plus difficilement lisible pour les citoyens concernés.

**Dans cette perspective, une clarification méthodologique pourrait contribuer à renforcer à la fois la sécurité juridique des décisions adoptées et leur intelligibilité dans un domaine où les enjeux individuels et professionnels sont particulièrement significatifs.** Dans cette perspective également, le Médiateur poursuivra une veille attentive sur l'évolution des pratiques administratives en matière d'équivalences de diplômes et continuera d'en informer le Parlement afin de favoriser, le cas échéant, les ajustements nécessaires à une mise en œuvre des procédures à la fois conforme aux balises jurisprudentielles, aux principes de bonne administration et aux objectifs de simplification administrative.

# Suivi des Recommandations

## 19.2024 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Renforcer et stabiliser le personnel du service

**Considérant** que le service des équivalences traite un nombre important de dossiers ;

**Considérant** que l'effectif de ce service n'est pas suffisant pour assurer la tâche qui lui est confiée ;

**Considérant** qu'il est urgent de stabiliser le personnel de ce service afin d'éviter le "turn over" régulier ;

**Le Médiateur recommande de stabiliser et renforcer le personnel du service des équivalences de l'enseignement secondaire.**

### ➔ Suivi de la Recommandation

Des mesures ont été prises afin de renforcer et de stabiliser le personnel du service. Ce dernier bénéficie désormais de l'appui de stagiaires dans le cadre d'une formation administrative, pour une durée pouvant aller jusqu'à six mois. Tant pour les contrats premier emploi (CPE) que pour les stagiaires, les recrutements demeurent temporaires et ne constituent pas une solution durable pour assurer une stabilité pérenne au sein du service. Le service continue en effet de faire face à un renouvellement fréquent de son personnel, qui fragilise la continuité et la qualité de son fonctionnement. En dépit de la transmission d'une note interne à la Ministre alertant sur la situation préoccupante des effectifs, aucune amélioration tangible n'a pu être constatée à ce jour. Cette recommandation reste d'actualité .

## 20.2024 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement

**Considérant** que les problèmes d'accessibilité du service perdurent ;

**Considérant** que les améliorations continues du service des équivalences ne sont pas encore suffisantes ;

**Le Médiateur recommande de maintenir les efforts pour améliorer l'accessibilité du service et l'accueil du public et diminuer les délais de traitement de la demande.**

### ☑ Suivi de la Recommandation

L'absence d'arriérés est assurée grâce à une organisation proactive, reposant notamment sur la mise en place de journées consacrées au traitement du courrier dès que celui-ci s'accumule. Une planification à moyen et long termes, appuyée sur des calendriers tenant compte des variations saisonnières du volume de dossiers, permet par ailleurs d'anticiper les périodes de charge accrue. Cette organisation contribue à dégager des marges de manœuvre tout au long de l'année, favorisant une meilleure disponibilité pour l'accueil des usagers, une accessibilité accrue du service et une maîtrise optimale des délais de traitement, y compris pour le traitement interne des dossiers (*back office*).

Au début de l'année 2026, le service des équivalences s'est doté d'un nouveau site internet, plus moderne et plus performant. L'interface a été entièrement repensée afin de rendre la navigation plus intuitive et la présentation de l'information plus structurée et détaillée. De nouvelles fonctionnalités ont également été intégrées, parmi lesquelles la possibilité de rechercher des informations par pays, permettant un accès rapide aux données pertinentes. Cette refonte constitue une avancée notable en termes d'accessibilité et de lisibilité du service pour les usagers. Cette recommandation a obtenu le statut "rencontrée" à l'issue de la réunion avec le Médiateur en juin 2025.

## 21.2024 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Augmenter le nombre d'experts

**Considérant** que l'actualisation des informations relatives aux différents systèmes scolaires est nécessaire dans l'analyse des dossiers d'équivalence ;

**Considérant** que cette tâche est importante et lourde pour le peu d'experts chargés de remettre un avis sur les dossiers d'équivalences de l'enseignement obligatoire ;



**Le Médiateur recommande d'augmenter le nombre d'agents spécialisés chargés d'analyser les parcours scolaires étrangers afin de permettre un traitement plus rapide, une expertise régulièrement actualisée des différents systèmes scolaires et le développement d'un réseau de correspondants étrangers.**

➔ Suivi de la Recommandation

La situation décrite en 2024 demeure inchangée à ce jour. Il convient toutefois de relever que deux des chargés de mission actuellement en fonction approchent de l'échéance de leur départ à la retraite, tandis que le troisième a pris ses fonctions début août, en remplacement d'une chargée de mission qui avait quitté le service en avril.

Dans ce contexte, il apparaît indispensable d'anticiper, dans des délais suffisants, la mise en œuvre d'un processus de remplacement structuré, de nature à garantir une transmission adéquate des connaissances et de l'expertise accumulées, et à assurer la continuité ainsi que la qualité du service rendu aux usagers.

Il importe par ailleurs de souligner que les besoins du service ne se limitent pas aux seuls profils à dominante thématique ou juridique. Le renforcement des effectifs doit également porter sur la stabilisation et, le cas échéant, le recrutement d'agents administratifs disposant des compétences nécessaires pour assurer un traitement rigoureux des dossiers, tant sur le plan de leur mise en forme que de la vérification de leur conformité aux exigences réglementaires applicables.

Cette Recommandation reste d'actualité.

**22.2024 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Organiser le scannage des documents entrants constituant le dossier d'équivalence ou complétant celui-ci et envisager le scannage des dossiers papiers déjà conservés depuis 5 ans**

**Considérant** que le service des équivalences reçoit un nombre important de dossiers ;

**Considérant** qu'à l'avenir le télétravail va certainement être plus régulièrement organisé dans ce service comme dans les autres services communautaires ;

**Considérant** que les documents contenus dans le dossier papier présent au service des équivalences doivent pouvoir être consultés à distance par l'agent traitant, permettant ainsi un suivi plus rapide et plus régulier des demandes ;

**Considérant** que des dossiers d'équivalence restent en cours sur plusieurs années et doivent également être consultables à distance ;

**Le Médiateur recommande d'effectuer automatiquement le scannage des documents entrants constituant le dossier d'équivalence ou complétant celui-ci et de numériser les contenus des dossiers papiers déjà conservés depuis 5 ans.**

Suivi de la Recommandation

Depuis la rentrée scolaire 2023-2024, la solution informatique mise en place pour l'introduction des demandes d'équivalence pour les études secondaires inachevées (dossiers partiels) et spécialement réservée à l'usage des établissements scolaires semble répondre partiellement à la demande du Médiateur de procédure de dématérialisation puisqu'en 2025, on constate une nette augmentation de la pratique. Elle permet d'éviter le recours au scannage.

Cependant, en 2025, on constate qu'aucune avancée n'a encore pu être apportée à l'organisation du scannage des documents entrants, constituant les dossiers d'équivalence, ni au scannage des dossiers papier conservés depuis plus de cinq ans. Cette situation s'explique notamment par la disponibilité limitée des moyens techniques et humains, ainsi que par la prééminence d'autres priorités actuellement poursuivies. Cette mesure reste toutefois identifiée comme une piste d'amélioration et n'est pas perdue de vue par le service.

Compte tenu du nombre considérable de dossiers, du volume important des archivages et du nombre limité d'équivalents temps plein (ETP), le scannage des dossiers entrants semble irréaliste à court et moyen termes.

Cette Recommandation est donc partiellement rencontrée mais toujours maintenue.

# MAISONS DE JUSTICE

## Bilan de l'exercice 2025

En 2025, sept réclamations ont été enregistrées dans le domaine des Maisons de Justice, dont six clôturées et une en cours d'instruction.

Un volume si réduit invite à la prudence dans l'interprétation, d'autant que quatre de ces dossiers ont immédiatement engendré une invitation à effectuer une démarche préalable auprès de l'institution mise en cause, cette formalité n'ayant pas encore été accomplie. Les réclamants ne s'étant plus manifestés par la suite, il est vraisemblable que cette démarche leur aura donné satisfaction. Dans un autre dossier, le Médiateur a dû décliner sa compétence, l'institution concernée relevant de la Cocof. Le dernier dossier a connu une résolution spontanée : le réclamant a informé le Médiateur que la difficulté avait pu être réglée directement auprès du service concerné, sans qu'une intervention formelle soit nécessaire.

Sur le fond, les difficultés dénoncées relevaient principalement de la sphère relationnelle – qu'il s'agisse des interactions avec un agent du Centre de surveillance électronique ou avec des assistants en Maison de Justice. Un seul dossier se distinguait de cette tendance, portant sur la subvention d'une institution partenaire.

Ce bilan chiffré contraste avec deux évolutions que le Médiateur ne peut manquer de relever.

La première est la place visible qui lui est réservée sur le site internet de l'Administration générale des Maisons de Justice – signal clair d'une volonté institutionnelle de rendre ce recours effectivement accessible aux usagers.



La seconde est plus structurelle : les décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 "*relativement au service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne*" ont élargi le champ de compétence du Médiateur aux "*services publics fonctionnels*", ouvrant ainsi potentiellement sa compétence aux nombreux partenaires agréés des Maisons de Justice. Un élargissement significatif, qui n'a, à ce stade, pas généré d'afflux de réclamations. C'est précisément ce paradoxe apparent qui invite à une lecture positive du bilan.



Le faible nombre de réclamations enregistrées en 2025 peut en effet être apprécié de manière positive. **Alors même que la visibilité du Médiateur est accrue et que son champ de compétence s'est élargi, le recours à son intervention demeure limité.** Le Médiateur continue de formuler l'hypothèse que, dès lors que la mission des services dépendant de l'Administration générale des Maisons de Justice peut elle-même se concevoir comme une forme de médiation entre la Justice et le justiciable, une "médiation à la médiation" s'avère rarement nécessaire.

Sans préjuger des évolutions futures, le bilan 2025 peut être considéré comme encourageant : la faible sollicitation du Médiateur, dans un cadre institutionnel désormais élargi et clairement identifié, constitue un indicateur indirect – mais sans doute significatif – du bon fonctionnement global des services concernés.

# PERSONNELS DE L'ENSEIGNEMENT

## Bilan de l'exercice 2025

Le domaine des personnels de l'enseignement fournit, en 2025, 164 dossiers – un volume stable par rapport à 2024. Cette constance dans les chiffres reflète la persistance de réalités administratives encore perfectibles, que les constats qui suivent invitent à examiner sous deux angles complémentaires : les tendances globales, d'une part, et les problématiques récurrentes, d'autre part.

### Introduction

Le Rapport annuel – et ce chapitre en particulier – poursuit l'objectif de nourrir et d'optimiser le dialogue avec l'Administration générale de l'enseignement, en offrant un éclairage sur des difficultés rencontrées par les agents.

Deux ensembles de constats structurent le chapitre. Le premier regroupe trois constats globaux, chacun appelant une Recommandation spécifique. Le second rassemble des constats plus classiques, récurrents au fil de nos rapports annuels : s'ils ne donnent pas tous lieu à ce stade à une Recommandation nouvelle, ils n'en sont pas moins instructifs, tantôt pour étayer des constats structurels, tantôt pour esquisser des pistes à plus long terme, tantôt pour alimenter les Recommandations transversales qui traversent l'ensemble du présent Rapport.

### A. Constats globaux

#### Constat I – La Chambre de valorisation d'expérience utile pour les enseignants de pratique professionnelle et de cours techniques dans l'enseignement secondaire

La valorisation de l'expérience utile désigne la prise en compte, dans le calcul de l'ancienneté pécuniaire d'un enseignant, de l'expérience professionnelle rémunérée acquise en dehors de l'enseignement, pour autant qu'elle soit en rapport direct avec les disciplines enseignées et qu'elle contribue à renforcer la capacité de l'enseignant à faire acquérir aux élèves les savoirs et compétences visés au programme.



Cette thématique a déjà fait l'objet de constats dans des rapports précédents. La récurrence et la prégnance des difficultés observées ont conduit, au cours de cet exercice, à un questionnement global des services impliqués – d'autant que des soupçons de fraude ont été évoqués par un réclamant.

De manière récurrente, et cette année encore, l'examen des dossiers relatifs à cette thématique met en évidence les constats suivants :

- Des délais de traitement importants
- Des difficultés spécifiques pour les personnes ayant travaillé via des agences d'intérim, qui peinent à obtenir des attestations complètes et détaillées de leurs missions professionnelles
- L'absence de valorisation de l'expérience professionnelle acquise en qualité de formateur, d'étudiant ou d'apprenti, pourtant prévue par la circulaire 8169 du 30 juin 2021
- Des démarches potentiellement multiples selon les cas d'espèce
- Une motivation de refus standardisée, ne se référant pas aux programmes ou aux référentiels d'enseignement, ce qui soulève une question de transparence administrative
- Des délais déraisonnablement longs dans la traduction administrative et salariale des décisions de valorisation rendues par la chambre compétente
- Une procédure de déclaration particulièrement complexe pour les anciens indépendants.

### Question « structurelle » : les risques de fraude et contrôles limités

À la faveur d'une réclamation assortie d'allégations de fraude – dans le cadre d'une procédure de valorisation de l'expérience utile –, le Médiateur a procédé à l'analyse du processus, afin d'en évaluer la robustesse au regard des risques de fraude.

Il en ressort qu'à ce jour, aucun cas de fraude avérée n'a été identifié. L'Administration ne signale qu'une seule suspicion, concernant un enseignant qui aurait usurpé le cachet d'un employeur privé aujourd'hui disparu. Si des indices sérieux devaient apparaître, le dossier serait transmis au Centre d'expertise juridique, qui le relayerait, le cas échéant, vers les autorités judiciaires compétentes.

La Chambre de l'expérience utile ne dispose pas de prérogatives d'enquête de terrain. Son contrôle repose sur une analyse de plausibilité administrative : cohérence chronologique des expériences déclarées, conformité des employeurs et des fonctions mentionnées, respect des charges horaires et des conditions réglementaires, authenticité formelle des pièces produites. Les dossiers complexes ou douteux font l'objet d'un examen mensuel spécifique ; des documents complémentaires peuvent être requis et les pièces manifestement fausses peuvent être refusées. La procédure repose sur un principe de confiance à l'égard des usagers : les pièces sont présumées sincères et examinées au regard de leur cohérence et de leur conformité formelle. Les dossiers sont archivés conformément aux règles générales de gestion documentaire, avec accès sécurisé via « MonEspace » et l'application VALEXU. Aucun audit externe spécifique n'a à ce jour été mené. En l'absence de voie de recours spécifique, le requérant peut soit réintroduire un dossier complété, soit former un recours en annulation devant le Conseil d'État dans les soixante jours de la notification de la décision.

Le Médiateur salue la recherche de simplification qui caractérise la procédure. Il importe cependant de souligner que l'Administration n'est pas cantonnée à un rôle d'entérinement : elle est chargée de veiller à ce que la certification de la valorisation de l'expérience utile soit délivrée au terme d'une procédure rigoureuse, de nature à prévenir, autant que faire se peut, les risques de fraude. **Le enjeu touche en effet directement à l'égalité des usagers devant le droit à une rémunération équitable et à la bonne gestion des deniers publics. La procédure en place doit assurer un équilibre**

**délicat entre confiance administrative et rigueur du contrôle.** Or cet équilibre n'est pas incompatible avec un examen plus approfondi dans certaines situations : le contrôle approfondi par voie d'enquête auprès des anciens employeurs pour les dossiers présentant des indices de doute, ou des contrôles opérés par sondage, s'inscrivent parfaitement dans le cadre procédural existant — sans remettre en cause le principe de confiance qui le sous-tend.

---

#### 05. 2025 | FWB - Personnels de l'enseignement | Améliorer les mécanismes de contrôle, de transparence et de recours dans la valorisation de l'expérience utile

---

**Considérant** que la certification de la valorisation de l'expérience utile produit des effets directs sur la rémunération des membres du personnel de l'enseignement et engage, en conséquence, les deniers publics ;

**Considérant** que l'enjeu touche directement à l'égalité de traitement des usagers devant le droit à une rémunération équitable ;

**Considérant** que le contrôle exercé par la Chambre de l'expérience utile repose sur une analyse de plausibilité administrative et sur un principe de confiance à l'égard des usagers, sans que des prérogatives d'enquête de terrain ne soient conférées à ses membres ;

**Considérant** que la prévention des erreurs en amont épargne à l'Administration comme aux usagers la charge administrative que génère inévitablement leur correction a posteriori ;

**Considérant** qu'aucun audit interne ou externe spécifique à la Chambre n'a à ce jour été mené ;

**Considérant** que l'absence de mécanisme de contrôle approfondi, tel qu'une enquête auprès des anciens employeurs pour les dossiers présentant des indices de doute ou des contrôles opérés par sondage ;

**Considérant** que l'existence d'une chambre de recours aurait permis d'assurer une forme de contrôle interne des décisions de la Chambre, mais qu'un tel organe fait défaut ;

**Considérant** que la transparence des pratiques administratives de la Chambre et, à terme, de son organe de recours, constitue une exigence fondamentale de bonne administration ;

**Considérant** que l'ensemble de ces éléments appelle la mise en œuvre d'un audit garantissant l'effectivité des contrôles, l'exactitude des rémunérations, la publicité de la procédure et une information transparente à l'égard des usagers ;

**Le Médiateur recommande la mise en œuvre d'un audit interne ou externe chargé :**

- **D'évaluer l'effectivité des contrôles au regard des risques de fraude**
- **De vérifier l'exactitude des rémunérations qui en découlent**
- **D'examiner l'opportunité de créer un organe de recours de nature à remédier aux difficultés rencontrées par certains candidats**
- **D'apprécier le degré de publicité des pratiques administratives de la Chambre de valorisation de l'expérience utile et, à terme, de son organe de recours, et de formuler toute recommandation utile en vue d'en renforcer la transparence à l'égard des usagers.**

## Constat II — Suivi actualisé de l'article 11bis du décret-programme du 12 juillet 2001 par le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Avant d'aborder les constats spécifiques, il convient de rappeler les règles applicables en matière de prescription des indus salariaux — un cadre juridique que les dossiers traités invitent régulièrement à clarifier.

La récupération des indus est soumise à un double délai.

- Le premier, de cinq ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier de l'année de paiement et à dater du dépôt de la lettre recommandée, est prévu à l'article 16 de la loi du 16 mai 2003 "fixant les dispositions générales applicables aux budgets, au contrôle des subventions et à la comptabilité des Communautés et des Régions, ainsi qu'à l'organisation du contrôle de la Cour des comptes" et renforcé, en Fédération Wallonie-Bruxelles, par l'article 75 du décret du 20 décembre 2011 "portant organisation du budget et de la comptabilité des Services du Gouvernement de la Communauté française".



- Le second, de dix ans, est celui de la répétition de l'indu au sens du Code civil — il trouve son fondement à l'article 2262*bis* du Code civil et constitue le délai de droit commun applicable lorsque le premier n'est pas applicable.

La coexistence de ces deux délais n'est pas sans générer des interrogations dans la pratique : leur articulation mérite d'être maîtrisée, tant par les services administratifs que par les agents concernés, afin d'éviter des situations où des récupérations tardives viennent fragiliser une situation personnelle et financière que l'agent pouvait légitimement croire stabilisée.

### Mise en œuvre concrète de l'article 11*bis* du décret-programme du 12 juillet 2001

Cette disposition a fait l'objet de nombreux commentaires — par le service du Médiateur, la Cour des comptes ou la jurisprudence et la doctrine — en raison de l'absence prolongée de sa mise en œuvre concrète. Le nouveau Gouvernement a finalement pris position, en exprimant des refus et des décisions favorables fondés principalement sur trois conditions cumulatives : la bonne foi du réclamant, l'erreur imputable aux services, et — la plus délicate à apprécier — l'existence de circonstances exceptionnelles.

Les dossiers de refus traités par le Médiateur appellent les observations suivantes :

- L'avis de l'Administration joue un rôle déterminant dans l'appréciation des conditions d'application de la disposition de référence. Ces conditions sont cumulatives et leur interprétation n'est pas toujours univoque. C'est précisément ce caractère cumulatif qui rend l'exercice délicat et qui explique une part significative des refus opposés aux réclamants.
- La responsabilité des pouvoirs organisateurs dans la transmission des informations administratives et factuelles ne saurait être éludée. Une défaillance à ce stade — information incomplète, tardive ou inexacte — peut compromettre l'issue de la procédure et conduire à une décision défavorable pour un réclamant, nullement responsable de l'erreur originelle.
- La responsabilité d'autres intervenants amenés à prendre des décisions à effet rétroactif — le Medex en matière d'accidents du travail ou le Service fédéral des pensions pour la fixation de la date de mise à la pension, entre autres exemples. Ces décisions, extérieures aux services communautaires, peuvent générer des indus dont la récupération est ensuite mise à charge du réclamant, qui — une nouvelle fois — n'en est pas à l'origine. La question de la coresponsabilité entre intervenants internes et externes mérite d'être posée avec clarté.
- L'absence de tout mécanisme assurantiel — privé, parapublic, individuel ou collectif — pour couvrir ce type de situation fragilise davantage encore la position des agents concernés, qui se retrouvent exposés à des récupérations parfois importantes sans filet de protection.
- La notion de bonne foi du réclamant s'avère souvent d'appréciation relative : ses contours ne sont pas clairement définis, ce qui génère une insécurité juridique pour les agents et une hétérogénéité dans les décisions rendues.
- À cela s'ajoute un certain manque de collaboration entre les pouvoirs organisateurs et la Fédération Wallonie-Bruxelles dans le traitement des dossiers de refus — une lacune qui nuit à la cohérence des décisions et, in fine, à l'équité de traitement des réclamants.

### Les pratiques administratives à l'épreuve de la jurisprudence de Strasbourg

Dans l'arrêt *Casarin c. Italie* du 11 février 2023, la Cour européenne des Droits de l'homme rappelle que les rémunérations constituent un élément du patrimoine individuel protégé par le premier Protocole additionnel à la Convention, et que toute atteinte à celles-ci est susceptible de constituer une violation du droit de propriété qui y est garanti.

Dans cette affaire, la requérante, Amelia Casarin avait perçu pendant plusieurs années une allocation compensatrice de salaire à la suite d'un transfert administratif intervenu dans le cadre d'une procédure de mobilité interne. Par la suite, l'administration italienne a estimé que ces versements étaient indus et engagé une action afin d'obtenir le remboursement d'une partie significative des sommes versées. Mme Casarin a alors saisi la Cour européenne des Droits de l'homme, invoquant une violation de son droit au respect de ses biens garanti par l'article 1 du Protocole n°1 à la Convention européenne des Droits de l'homme.

La Cour a examiné l'affaire au regard des trois conditions classiques dégagées dans sa jurisprudence relative à l'article 1 du Protocole n°1. Trois enseignements se dégagent de cet arrêt :

- Les sommes perçues par la fonctionnaire constituaient un bien patrimonial au sens de la Convention. En effet, la requérante pouvait légitimement croire qu'elle avait droit à cette allocation, l'Administration ne lui ayant jamais indiqué le caractère provisoire des versements.
- L'obligation de remboursement constituait une ingérence dans le droit de propriété de Mme Casarin.
- La Cour reconnaît que cette ingérence était, en l'occurrence, prévue par la loi et qu'elle poursuivait un but légitime d'intérêt public, à savoir la récupération de paiements indûment effectués. Toutefois, la Cour estime que la condition de proportionnalité n'était pas respectée en l'espèce, au motif que l'erreur à l'origine des versements indus était exclusivement imputable à l'Administration, la requérante ayant agi de bonne foi. En outre, les juridictions internes n'avaient pas tenu compte de la situation personnelle de Mme Casarin, notamment de sa situation économique, la contraignant à supporter seule les conséquences de l'erreur administrative. Sa confiance légitime dans la stabilité des versements était d'autant plus forte qu'aucune information ne lui avait été fournie quant à leur caractère provisoire.

La Cour en a conclu que l'ingérence litigieuse avait rompu le juste équilibre entre l'intérêt général et la protection des biens de la requérante, entraînant ainsi une violation de l'article 1 du Protocole n°1.

**Cet arrêt illustre deux principes fondamentaux de la jurisprudence de la Cour européenne des Droits de l'homme :**

- **La protection du droit de propriété interdit à l'État d'imposer une charge excessive à un individu lorsque l'erreur est imputable à ses propres services**
- **L'exigence de bonne gouvernance administrative impose aux autorités d'agir avec transparence et de ne pas faire naître, sans information adéquate, une confiance légitime dans la stabilité d'un avantage accordé.**

### De la rigueur à l'équité : repenser le traitement des trop-perçus

La réglementation flamande relative aux allocations familiales<sup>1</sup> offre un éclairage instructif sur la manière dont la notion de bonne foi et le mécanisme de renonciation au recouvrement des indus peuvent être encadrés de façon rigoureuse et transparente.

Ce dispositif conditionne la renonciation – totale ou partielle – au recouvrement d'un indu à deux conditions cumulatives : la bonne foi du débiteur, d'une part, et la précarité de sa situation financière, d'autre part. La bonne foi y est définie de manière précise par arrêté ministériel, ce qui renforce la sécurité juridique tout en encadrant plus strictement les marges d'appréciation. La situation financière, quant à elle, est appréciée à l'aune de seuils de ressources permettant de moduler la renonciation de façon progressive et proportionnée.

---

1. Arrêté du Gouvernement flamand du 11 juillet 2018 portant modalités des droits et obligations des bénéficiaires dans leurs contacts avec les acteurs de paiement et établissant les règles de révision d'office et forcée d'une décision d'octroi d'allocations dans le cadre de la politique familiale.



Trois éléments méritent particulièrement d'être soulignés :

- La **définition normative de la bonne foi** clarifie cette notion et réduit l'insécurité juridique pour les débiteurs comme pour les agents chargés de l'instruction des dossiers. Cette définition tient compte de l'absence de responsabilité du bénéficiaire dans la constitution de l'indu, de sa vulnérabilité personnelle ou familiale, et de la disproportion manifeste des conséquences du recouvrement au regard de la situation du débiteur ;
- L'instauration de **paliers financiers** permettant d'adapter la renonciation à la réalité économique du débiteur constitue une approche équilibrée, susceptible d'inspirer d'autres dispositifs comparables — notamment dans le traitement des indus salariaux ;
- L'obligation d'établir annuellement **un rapport** sur l'usage de ce mécanisme garantit la transparence de la pratique décisionnelle et en permet le suivi dans la durée.

Dans cette perspective, une approche multicritères appliquée aux dossiers d'indus salariaux — prenant en compte les revenus, la situation familiale, l'importance relative de l'indu et le degré de responsabilité des différents intervenants dans sa constitution — pourrait utilement compléter les dispositifs existants.

### D'une légalité rigide à une légalité modulée : les fondements d'un droit administratif plus équitable

Les notions qui précèdent doivent amener à reconsidérer d'un œil nouveau l'interaction entre les éléments au centre de l'actuel article 11**bis** du décret-programme du 12 juillet 2001 : bonne foi de l'usager, circonstances exceptionnelles et erreur de l'Administration. Ces notions se distinguent par leur nature et leur fondement, mais convergent vers une même orientation. La bonne foi constitue le socle commun : critère d'appréciation des comportements individuels, elle est étroitement liée aux principes de confiance légitime et de sécurité juridique. Les circonstances exceptionnelles opèrent comme un mécanisme d'adaptation contextuelle du cadre juridique. La reconnaissance de l'erreur administrative, enfin, traduit une priorité donnée à la régularisation plutôt qu'à la "sanction" de l'usager.

**Loin d'être étanches, ces notions s'alimentent mutuellement et convergent vers une même conclusion : socialement et juridiquement, elles ne constituent pas des dérogations au principe de la légalité, mais en sont des modalités contemporaines de mise en œuvre, traduisant le passage d'un droit administratif formaliste à un droit davantage orienté vers la proportionnalité et l'équité — plus attentif aux réalités factuelles et aux situations individuelles.**

Des tensions subsistent néanmoins : lors de circonstances exceptionnelles, l'Administration peut être tentée d'élargir sa marge d'action au détriment des droits des administrés. C'est précisément dans cet espace de tension que le Médiateur est appelé à exercer toute sa vigilance, pour veiller à ce que la souplesse nouvellement introduite ne se retourne pas contre ceux qu'elle entend protéger — et c'est cette évolution vers un droit administratif plus proportionné et plus équitable que, par ses recommandations et son action quotidienne, il a mission d'accompagner et de promouvoir.

---

## 06. 2025 | FWB - Personnels de l'enseignement | 11bis - Renforcer la gestion des indus et garantir une application équitable des règles

---

**Considérant** que les critères d'appréciation des trois conditions cumulatives de la disposition de référence — erreur imputable aux services communautaires, bonne foi du réclamant et circonstances exceptionnelles — ne sont pas suffisamment définis, générant insécurité juridique et disparités de traitement entre agents ;

**Considérant** que les décisions de récupération d'indus ne satisfont pas toujours aux exigences de motivation adéquate et de transparence consacrées par les normes de bonne administration ;

**Considérant** que la coresponsabilité éventuelle d'intervenants extérieurs — Medex, Service fédéral des pensions et autres — dans la survenance de l'indu n'est pas prise en compte, conduisant à en faire supporter les conséquences à charge exclusive du réclamant ;

**Considérant** que les obligations des pouvoirs organisateurs en matière de transmission des informations nécessaires à l'instruction des dossiers ne sont pas suffisamment clarifiées ;

**Considérant** que certains agents se trouvent exposés à des récupérations d'indus dont ils ne sont pas à l'origine ou dont la survenance résulte de la complexité inhérente au système administratif, ce qui appelle des mécanismes d'atténuation des effets les plus injustes et une révision des délais de prescription ;

**Considérant** que la dispersion des demandes entre de multiples intervenants, sans cohérence procédurale, nuit à la traçabilité des décisions et au suivi rigoureux des dossiers, et qu'un cadastre centralisé permettrait d'y remédier ;

**Considérant** la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'Homme en matière de récupération d'indu ;

**Considérant** que l'ensemble de ces lacunes méconnaît les principes de bonne administration auxquels tout employeur public est tenu ;

**Le Médiateur recommande :**

1. De préciser, par voie de circulaire ou tout autre instrument contraignant, les critères d'appréciation des trois conditions cumulatives de la disposition de référence — erreur imputable aux services communautaires, bonne foi du réclamant et circonstances exceptionnelles —, illustrés d'exemples concrets, afin de garantir une application uniforme et une égalité de traitement entre agents.

2. De renforcer la motivation des décisions de récupération d'indus, en mentionnant avec précision la disposition légale violée et les éléments factuels permettant au réclamant de comprendre la composition de la somme réclamée.

3. De mettre en place un mécanisme de coordination entre les différents intervenants susceptibles de générer des indus par leurs décisions à effet rétroactif — Medex, Service fédéral des pensions et autres — afin que leur coresponsabilité éventuelle ne soit pas mise à la charge exclusive du réclamant.

4. De clarifier les obligations des pouvoirs organisateurs en matière de transmission des informations nécessaires à l'instruction des dossiers, et d'en tirer les conséquences sur l'appréciation de la responsabilité dans la survenance de l'indu.

5. De mettre en place un formulaire standard et une procédure simplifiée, assortis d'une réflexion sur trois pistes d'atténuation des effets les plus injustes, afin d'accroître la sécurité juridique et de protéger les agents exposés à des récupérations d'indus dont ils ne sont pas à l'origine ou dont la survenance résulte de la complexité inhérente au système administratif lui-même :

- La mutualisation du risque entre pouvoirs organisateurs par un mécanisme assurantiel ;
- La modulation des remboursements en fonction des responsabilités réciproques des parties ;
- Sur le plan normatif, la réduction de la prescription quinquennale à deux ans pour les salaires du personnel enseignant et assimilé, dans un souci de sécurité juridique.

6. De créer un cadastre centralisé des demandes introduites auprès des services compétents, afin d'assurer la traçabilité des décisions, d'identifier les situations de coresponsabilité et de détecter les tendances récurrentes. La création de cet outil de suivi permettrait :

- De remédier à la dispersion des demandes constatée par le passé, celles-ci étant adressées indistinctement à de multiples intervenants — ministres compétents, administrateur général de l'enseignement, comptable centralisateur des indus ou autres acteurs — sans cohérence procédurale ;
- De faciliter le suivi des dossiers à chaque étape de la procédure administrative, notamment sous l'angle de la recevabilité, de la complétude et du respect des délais ;
- D'alimenter une réflexion continue sur l'amélioration du dispositif.



## Constat III – Les exemples de coopération efficace entre autorités administratives et les difficultés de coordination entre niveaux de pouvoir

La complexité de l'écheveau institutionnel et la sédimentation normative – où des normes de même rang se superposent, se modifient ou se contredisent – peuvent fragiliser la coopération entre partenaires de l'Etat fédéral et faire peser sur l'administré les conséquences d'un dysfonctionnement dont il n'est pas responsable. Les dossiers relatifs aux personnels de l'enseignement et assimilés en offrent une illustration particulièrement éclairante : certains témoignent d'une collaboration administrative exemplaire ; d'autres révèlent des frictions persistantes, sources d'insécurité juridique et d'iniquité. Les exemples qui suivent sont présentés du plus positif au plus complexe – un choix délibéré, qui entend reconnaître les bonnes pratiques autant que pointer les dysfonctionnements.

### 1. Exemple de coopération réussie entre autorités fédérales et fédérées

La prise en charge des accidents du travail des chargés de mission offre un exemple éloquent de ce que peut produire une articulation fonctionnelle des compétences entre niveaux de pouvoir. À la suite de la réclamation d'une enseignante chargée de mission victime d'un accident du travail dans l'ASBL où elle était détachée, un groupe de travail réunissant la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Medex, le SPF BOSA et FEDRIS a permis de clarifier la réglementation applicable en matière de couverture des accidents du travail des membres du personnel de l'enseignement.

Il en ressort que les membres du personnel nommés à titre définitif, rémunérés par la FWB et mis en congé pour mission, sont couverts sans ambiguïté par la loi du 3 juillet 1967. Pour les missions exercées auprès d'un employeur privé, l'institution d'accueil est considérée comme employeur pour la déclaration d'accident ; pour celles exercées auprès d'un employeur public, la FWB traitera désormais les dossiers de manière uniforme, par souci de simplification.

**Cette clarification illustre ce que peut produire une bonne coordination inter-administrative : une application cohérente des dispositions légales au bénéfice direct des agents concernés. Elle témoigne également de ce que l'intervention du Médiateur peut, au-delà du cas individuel, contribuer à lever durablement une incertitude normative.**

### 2. Cas complexe de coopération entre autorités régionales, fédérales et communautaires - Absence d'un permis unique

La situation des enseignants relevant de Wallonie-Bruxelles Enseignement (WBE) et ne disposant pas d'un permis unique valide, ou dont le permis est en cours de renouvellement, met en évidence une coordination particulièrement complexe entre les niveaux de pouvoir régionaux, fédéraux et communautaires. **Cette complexité génère des incertitudes administratives et juridiques, notamment en matière de statut et de continuité des droits.** Cette situation illustre également les difficultés de l'employeur public WBE, qui engagea parfois des professeurs étrangers dans des fonctions en pénurie, en attente de décisions régionales et fédérales quant au permis de travail et au permis de séjour. Ces agendas et rythmes différents compliquent grandement la tâche des autorités pédagogiques concernées.



## Quand la flexibilité professionnelle devient un obstacle administratif

### Les faits

Monsieur I., ressortissant hors Union européenne résidant en Région bruxelloise, exerce comme professeur au sein du réseau Wallonie-Bruxelles Enseignement, dans la zone de Bruxelles. Temporaire, il assure de nombreux remplacements dans diverses fonctions, contribuant ainsi à la continuité de l'enseignement en Fédération Wallonie-Bruxelles. Par sa flexibilité et sa disponibilité, il joue un rôle essentiel au bon fonctionnement du réseau éducatif. Il convient de noter que, selon les fonctions qu'il occupe, la classification administrative des titres qu'il détient peut varier.

Dans le cadre du renouvellement de son permis unique, Monsieur I. doit prouver qu'il dispose de revenus suffisants et d'un travail régulier. Or, la variabilité de ses missions d'une année à l'autre, combinée au décalage entre l'année civile et l'année scolaire, complique fortement l'évaluation de son dossier au regard des critères requis. Il a dès lors entamé des démarches auprès des services régionaux afin d'obtenir, dans un premier temps, son permis de travail.

### L'intervention du Médiateur

Le dossier de Monsieur I. soulève une problématique qui dépasse le seul cadre de l'enseignement : ce sont en réalité la politique régionale en matière d'emploi et les critères d'octroi du permis de travail qui constituent le cœur de la difficulté. Le Médiateur, compétent à l'égard du réseau d'enseignement concerné, estime dès lors qu'il y a lieu de transférer le dossier à la Médiatrice régionale de Bruxelles-Capitale, dont les compétences s'étendent aux services régionaux en charge de ces matières et qui est ainsi mieux placée pour intervenir utilement.

### L'issue de la médiation

Malgré cette initiative, les critères régionaux actuels ont empêché Monsieur I. d'obtenir le renouvellement de son permis de travail, ce qui a mis en péril sa capacité à poursuivre sa mission auprès de son employeur public.

### 3. Difficulté de coopération : absence de mise en œuvre de modifications du congé parental par la Fédération Wallonie-Bruxelles

La loi-programme du 18 juillet 2025 a étendu aux parents d'accueil, avec effet au 1<sup>er</sup> juillet 2025, le régime de l'interruption de carrière dans le cadre du congé parental. Cette avancée, cependant, demeure sans effet pour les personnels de l'enseignement : l'arrêté royal du 12 août 1991 relatif à l'octroi d'allocations d'interruption à ces personnels n'a pas été adapté en conséquence et continue de ne viser que la naissance ou l'adoption d'un enfant.

Une mise en conformité relevant de la compétence fédérale, la Fédération Wallonie-Bruxelles se trouve dans l'impossibilité d'adapter à son tour ses propres dispositions réglementaires tant que l'autorité fédérale n'aura pas agi. **L'exemple illustre la manière dont la sédimentation normative et l'enchevêtrement des compétences peuvent retarder l'application effective de droits pourtant consacrés — et ce sont les agents concernés qui, dans l'intervalle, en supportent les conséquences.**

### 4. DPPR et pensions : blocages multiples

Les blocages administratifs récurrents liés aux Disponibilités précédant la pension de retraite (DPPR)<sup>2</sup> – des mesures d'aménagement de fin de carrière permettant à l'enseignant de réduire ou d'abandonner irréversiblement ses prestations – illustrent avec acuité les difficultés que génère l'instabilité réglementaire dans l'application concrète des dispositifs.

2. Pour plus d'informations à ce sujet, nous renvoyons à la synthèse thématique publiées dans la revue ScolaNews, 2025, n°7.



Les circulaires successives publiées à la suite du moratoire fédéral ont tenté d'apporter des clarifications, mais leur accumulation a souvent produit l'effet inverse, en multipliant les sources d'interprétation. Les décisions de justice intervenues entre-temps n'ont fait qu'accentuer cette incertitude, en contraignant les administrations à adapter leurs pratiques dans des délais serrés, au détriment de la sécurité juridique à laquelle les agents sont en droit de prétendre.

À ces difficultés s'ajoute un déficit manifeste de coordination entre autorités fédérales et fédérées. Dans un domaine où la moindre incohérence se répercute directement sur la situation individuelle des agents, cette lacune est particulièrement préjudiciable. Les réformes fédérales en matière de pensions, combinées aux périodes moratoires successives, ont à ce point fragilisé le cadre applicable qu'il devient parfois impossible de déterminer la "date P"<sup>3</sup> – élément pourtant central dans l'ouverture et le calcul des droits. **Cette incertitude fragilise tant les services gestionnaires que les agents concernés, et appelle avec urgence une clarification normative et une concertation institutionnelle à la hauteur des enjeux.**

### 5. L'article 165 de l'arrêté royal du 22 mars 1969<sup>4</sup> : des dysfonctionnements structurels et organisationnels, impliquant plusieurs niveaux de pouvoir (communautaires et fédéraux) aux lourds impacts administratifs, financiers et humains

L'article 165 de l'arrêté royal du 22 mars 1969 traite des conditions et modalités de la mise en disponibilité des membres du personnel – typiquement pour défaut d'emploi, maladie ou infirmité – et de ses effets sur la position administrative et la rémunération de l'intéressé. Son application révèle une série de dysfonctionnements structurels dont les effets se cumulent souvent au détriment des agents concernés, impliquant plusieurs niveaux de pouvoir aux interfaces parfois mal articulées.

- La détermination du capital individuel de congés de maladie constitue une première source de difficulté. Le calcul des jours consommés s'avère souvent ardu, notamment en raison des reprises partielles ou intermittentes. La transmission des absences par les pouvoirs organisateurs vers l'Administration générale de l'Enseignement et les organes de contrôle médical n'est pas toujours fluide ni complète, ce qui entraîne retards et discordances entre les données des employeurs et celles de la Fédération Wallonie-Bruxelles – avec, à la clé, une insécurité administrative pour les agents et un contentieux évitable.
- La fixation de la "date P" et son articulation avec les services fédéraux constituent un deuxième nœud de complexité. Les réformes successives des pensions, les régimes transitoires et les blocages fédéraux ponctuels rendent cette détermination particulièrement délicate, d'autant que les carrières mixtes compliquent encore la coordination des données. En 2025, de nombreux dossiers de DPPR se sont trouvés bloqués, une situation qui a contraint des enseignants à prolonger leur carrière au-delà de leurs anticipations. Des recours judiciaires ont été introduits par les organisations syndicales et, à la clôture de l'année, la situation demeurerait très incertaine.
- Des conflits peuvent enfin surgir entre différents régimes médicaux – accidents du travail, maladies graves, réintégration progressive, congés thérapeutiques – impliquant des acteurs multiples tels que Medex et Certimed, et pouvant déboucher sur des décisions rétroactives ou des recours judiciaires. La superposition des régimes applicables et la pluralité des intervenants rendent ces dossiers particulièrement vulnérables aux dysfonctionnements de coordination.

3. La "date P" est la date officielle à laquelle une personne peut prendre sa pension légale, souvent utilisée pour calculer l'accès à la Disponibilité précédant la pension de retraite.

4. Arrêté royal fixant le statut des membres du personnel directeur et enseignant, du personnel auxiliaire d'éducation, du personnel paramédical des établissements d'enseignement, gardien, primaire, spécial, moyen, technique, pour adultes et artistique de l'Etat, des internats dépendant de ces établissements et des membres du personnel du service d'inspection chargé de la surveillance de ces établissements.



## Conséquences négatives multiples d'une décision rétroactive

### Les faits

Monsieur A., professeur en fin de carrière, épuise progressivement son quota de congés de maladie jusqu'à se trouver en disponibilité pour maladie — une situation qui suit jusque-là son cours ordinaire. C'est à partir de ce point que les difficultés surgissent : un défaut de coordination entre le Service fédéral des Pensions et les services communautaires retarde d'un an l'application de l'article 165 de l'arrêté royal du 22 mars 1969 "*relatif aux membres du personnel enseignant et assimilé du réseau de la Communauté française*". Ce seul décalage institutionnel — dont Monsieur A. n'est nullement responsable — entraîne une décision rétroactive de mise à la pension qui déclenche une cascade de régularisations : remboursement de salaires indûment perçus, versement d'arriérés de pension, fiches fiscales rectificatives, correction de déclarations d'impôts, régularisation des documents relatifs à la pension et multiplication des démarches auprès d'intervenants relevant de diverses autorités.

Une éventuelle reconnaissance rétroactive par le Medex d'une période couverte à 100 % au titre d'un accident du travail ou d'une maladie grave aurait complexifié encore davantage la situation.

Monsieur A. se considère ainsi victime d'un processus chronophage et potentiellement coûteux dont il n'est pas à l'origine, et qui porte atteinte à sa situation professionnelle, économique et sociale.

### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur est intervenu pour mettre en lumière la situation de Monsieur A. et interpellé les différents intervenants concernés, le dossier illustrant une problématique structurelle : l'absence de coordination entre autorités distinctes, pourtant toutes compétentes pour un aspect du même dossier, fait peser in fine sur le seul citoyen le poids d'une complexité administrative dont il n'est pas responsable.

### L'issue de la médiation

L'intervention du Médiateur a permis de déterminer avec précision les montants en cause et d'opérer une compensation partielle entre indus salariaux et arriérés de pension. L'établissement de documents fiscaux correctifs a en outre permis la rectification positive de plusieurs exercices d'imposition, aboutissant dans une large mesure à une compensation quasi totale entre les sommes indûment perçues et celles restant dues — rétablissant ainsi la situation administrative, salariale et fiscale du réclamant.

**Ce dossier appelle une réflexion de fond sur la nécessité d'une meilleure articulation entre les services concernés — Service fédéral des Pensions, services communautaires, Medex et SPF Finances — afin que de telles situations, où le citoyen supporte seul les conséquences de dysfonctionnements institutionnels, ne se reproduisent plus.**



## 07. 2025 | FWB - Personnels de l'enseignement | Optimisation de la coopération et collaboration de l'ensemble des autorités administratives

**Considérant** les principes constitutionnels de standstill et de loyauté fédérale ;

**Considérant** les normes ombuds, dont l'obligation de coopération inter-administrative ;

**Considérant** que l'application de l'article 165 de l'arrêté royal du 22 mars 1969 révèle des dysfonctionnements structurels et organisationnels dont la récurrence et les effets préjudiciables – tant sur le plan administratif et financier qu'humain – ne peuvent être ignorés ;

**Le Médiateur formule les Recommandations suivantes :**

1. Mettre en place un protocole de coordination formalisé entre le Service fédéral des Pensions, le Medex et les services communautaires, prévoyant des délais impératifs de communication entre intervenants et désignant, au sein de chaque service, un point de contact responsable du suivi des dossiers.
2. Créer un mécanisme de détection précoce des situations à risque – agents en fin de quota de congés de maladie, reprises intermittentes, carrières mixtes – afin d'anticiper l'entrée en disponibilité pour maladie et d'en informer l'agent en temps utile.
3. Clarifier les responsabilités respectives des pouvoirs organisateurs et de l'Administration générale de l'Enseignement dans la transmission des données relatives aux absences et aux congés de maladie – une défaillance à ce stade ne pouvant être répercutée à charge de l'agent.
4. Prévoir, en cas de retard imputable aux services administratifs dans l'application de l'article 165 de l'arrêté royal du 22 mars 1969, un mécanisme de neutralisation des conséquences financières pour l'agent concerné, notamment en matière de récupération d'indus et de correction des fiches fiscales. Il serait en effet contraire au principe de proportionnalité de lui faire supporter le coût d'un dysfonctionnement institutionnel dont il n'est pas responsable : ce principe commande aux autorités de limiter, dans la mesure du possible, les préjudices occasionnés aux personnes du fait de leur propre action ou de leur propre inaction.
5. Engager une concertation structurelle entre niveaux de pouvoir en vue d'harmoniser les procédures applicables aux situations complexes – accidents du travail reconnus rétroactivement, maladies graves, congés thérapeutiques, carrières mixtes – dont la pluralité des intervenants et la superposition des régimes génèrent une insécurité juridique préjudiciable aux agents les plus vulnérables.

Ces suggestions répondent aux exigences de coordination administrative efficace, de sécurité juridique, de proportionnalité et de gestion consciencieuse que les normes ombuds imposent à tout employeur public. Elles visent à garantir que l'agent, confronté à un excès de complexité institutionnelle, ne sera pas laissé seul face à des situations dont il ne saurait être tenu responsable.

## B. Constats récurrents : signaux faibles, enjeux forts

Les constats relevés dans le cadre de l'examen des pratiques administratives et médico-administratives mettent en évidence plusieurs difficultés récurrentes touchant différents aspects de la gestion des personnels au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles. **Pour l'heure, ces constats ne donnent pas lieu à de nouvelles recommandations. Ils sont présentés ici pour ce qu'ils sont : des situations que le Médiateur entend documenter, et sur lesquelles il souhaite poursuivre et approfondir le dialogue avec l'Administration au cours de l'année 2026, avant, le cas échéant, de formuler des recommandations à la mesure des enjeux identifiés.** C'est souvent de ce dialogue patient et structuré que naissent les évolutions les plus durables.

## Indemnités et avantages statutaires

L'indemnité compensatoire due aux administrateurs d'internat relevant de WBE et ne disposant pas de logement de fonction n'est pas versée systématiquement. **Cette situation interpelle : l'égalité de traitement entre agents placés dans des situations identiques constitue une exigence fondamentale, que le caractère irrégulier du versement de cet avantage financier ne respecte pas.** Le Médiateur entend engager sur ce point un dialogue approfondi avec l'administration concernée au cours de l'année 2026, afin de comprendre les causes de cette irrégularité et d'envisager des mesures correctrices de nature à garantir une application uniforme de cet avantage, conformément aux principes d'égalité de traitement et de respect de la légalité en matière de rémunération.

## Accidents du travail et suivi médico-administratif

**Plusieurs points préoccupants apparaissent dans ce domaine, dont la complexité et l'enchevêtrement des intervenants génèrent des difficultés récurrentes.**

Le rôle du Medex demeure crucial en matière d'expertise, notamment lorsque la multiplicité des accidents du travail rend le suivi administratif particulièrement délicat. La notion de "seuil de l'habitation" – frontière juridique entre accident privé et accident de trajet – est interprétée de manière restrictive, ce qui complique la reconnaissance des incidents survenus sur le chemin du travail. La jurisprudence belge est constante : en substance, une chute sur son propre perron relève de la vie privée, tandis qu'une chute sur le trottoir attenant est couverte par la législation sur les accidents de trajet.

Des difficultés de communication entre intervenants – y compris pour l'encodage des données sur la plateforme de référence partagée –, des délais importants de remboursement – tant par la FWB que par le Medex – et des incertitudes persistantes quant à la détermination de la date de consolidation et du taux d'incapacité permanente partielle sont régulièrement signalés.

Les accidents à composante psychologique ou psychiatrique posent, quant à eux, des problèmes spécifiques que le cadre actuel ne traite pas de manière satisfaisante.

Par ailleurs, les rentes inférieures à 16 % demeurent non indexées, en dépit de décisions judiciaires favorables et de l'arrêt 61/2023 de la Cour constitutionnelle du 13 avril 2023 – une persistance qui ne manque pas d'interpeller.

Les voies de recours demeurent limitées, principalement au tribunal du travail et, dans une moindre mesure, auprès de FEDRIS. Enfin, la réintégration des travailleurs, définie par la médecine du travail et non par le Medex, peut avoir des implications significatives sur le parcours de réintégration et le plan afférent.

Il convient de préciser que le Médiateur peut intervenir en cas de dysfonctionnements administratifs survenus au cours de la procédure, mais non sur les résultats de l'expertise médicale déterminant la date de consolidation ou l'éventuel taux d'incapacité permanente partielle.

Cette délimitation des compétences soulève par ailleurs une difficulté pratique : faute d'une information claire sur les voies de recours disponibles et sur les acteurs compétents pour chacune d'elles, des usagers adressent au Médiateur des demandes qui n'entrent pas dans son champ d'intervention. C'est pourquoi il apparaît nécessaire de procéder à un réexamen des informations communiquées de manière standard aux usagers après la décision finale, afin de garantir une orientation claire et adaptée vers le bon interlocuteur : Fedris, le tribunal du travail, le Médiateur et le Conseil d'État.



Ces difficultés multiples, combinées à la complexité des nouvelles normes en matière de remise au travail et aux obligations des employeurs en matière de réintégration des absents de longue durée, constituent autant de points sur lesquels le Médiateur entend engager un dialogue structuré avec le Medex, la FWB et FEDRIS au cours de l'année 2026 — afin d'identifier les mesures de nature à améliorer la coordination entre intervenants et la qualité du suivi médico-administratif des agents concernés.

La question du parcours de réintégration mérite à cet égard une attention particulière : les obligations de l'employeur en la matière relèvent d'une obligation de moyens et non de résultat, une distinction susceptible d'engendrer des situations de blocage quant à la reprise effective des fonctions par les enseignants de retour d'une absence prolongée.

### Titres, fonctions et reconnaissance professionnelle

La complexité des titres et de leur évolution est particulièrement marquée dans l'enseignement artistique.

Des écarts persistent entre les postes subventionnés et les fonctions réellement exercées, nécessitant parfois des corrections multiples et rétroactives des formulaires d'attribution de fonctions.

Plusieurs points de tension méritent d'être signalés : le maintien en fonction d'enseignants ne maîtrisant pas suffisamment la langue française, en raison de dérogations successives ; les conséquences négatives du Brexit sur la reconnaissance professionnelle ; et certaines pratiques administratives de WBE qui favorisent les porteurs d'un agrégé de l'enseignement secondaire supérieur (AESS) en sciences économiques au détriment de ceux qui sont titulaires d'un AESS en sciences sociales pour certains cours du secondaire supérieur — une situation qui appelle une clarification au nom de la sécurité juridique et de l'égalité de traitement.

L'enseignement en immersion et la mobilité intercommunautaire font également apparaître des difficultés administratives et financières pour les enseignants exerçant dans l'autre Communauté, liées à un statut ambivalent et à une communication insuffisante entre administrations. **Ce constat s'inscrit dans le prolongement de la Recommandation 2025 du Médiateur visant à optimiser la collaboration entre l'ensemble des autorités administratives concernées.**

### Frais de déplacement

L'application RAVEL, mise en place par la Fédération Wallonie-Bruxelles, constitue le guichet numérique unique permettant aux membres du personnel de l'enseignement d'introduire leurs demandes de remboursement de frais de déplacement professionnels en transports en commun, à vélo ou via d'autres modes de mobilité douce. Elle permet le contrôle de conformité et le traitement automatisé du processus administratif lié à ces remboursements.

**Le passage du système papier à cette plateforme n'est cependant pas sans difficultés** : refus de remboursement d'abonnements annuels, retards dans le traitement des dossiers des chargés de mission, problèmes de compatibilité entre abonnements mi-temps et tickets multi-trajets, et dysfonctionnements techniques à répétition sont régulièrement signalés. Une telle situation a conduit certaines fédérations à engager des actions judiciaires.

Rencontrée en mars 2026, l'Administration générale de l'enseignement (AGE) souligne l'existence d'un plan de rattrapage du traitement des demandes de remboursement des frais de déplacements dans le cadre d'un processus graduel destiné à réduire à terme, de manière drastique, les délais de traitement. Cette réduction de délai de traitement devrait permettre d'améliorer la trésorerie de l'ensemble des pouvoirs organisateurs.

Lors de notre rencontre, l'AGE a rappelé les efforts financiers répétés du Gouvernement, qui a mobilisé des sommes importantes pour apurer les dettes des années antérieures. L'AGE devrait également organiser une campagne de communication auprès des utilisateurs de cette application afin d'en optimiser l'utilisation. L'Administration ajoute qu'elle travaille en collaboration étroite avec l'Étnic pour résoudre les problèmes techniques.

## Salaires et échelles barémiques

Il convient de le souligner, des progrès ont été enregistrés dans le traitement des demandes de récupération d'indus. Des difficultés persistent néanmoins : absence de tableaux récapitulatifs clairs, problèmes dans la détermination de certaines échelles – notamment pour les professeurs de cours de philosophie et de citoyenneté –, et complexité des revalorisations salariales avec versement tardif d'arriérés.

L'accès au barème 501 – réservé aux professeurs du secondaire supérieur disposant des titres requis – soulève des difficultés persistantes pour les enseignants bénéficiant d'une reconnaissance professionnelle au sens des directives européennes : contrairement à leurs collègues disposant d'une équivalence complète de diplôme, ils ne peuvent prétendre au bénéfice de ce barème dans le secondaire inférieur ou l'enseignement ordinaire, même en cas de réussite du module 501. Ce traitement différencié, difficile à justifier au regard du principe d'égalité de traitement, appelle une vigilance accrue des organisateurs de formations lors de l'inscription de ces enseignants.

D'autre part, les plans d'apurement des indus, limités à soixante mois, génèrent des incertitudes réelles en cas de cumuls significatifs, laissant certains agents dans une situation financière et juridique précaire.

Des disparités barémiques subsistent par ailleurs pour les infirmières selon le diplôme obtenu, en dépit de missions identiques – une inégalité que ni la logique statutaire ni le principe d'égalité de traitement ne permettent de fonder.

Des retards de paiement touchent enfin les experts de l'enseignement de promotion sociale, sans justification réglementaire apparente.

**Ces constats appellent un suivi attentif, d'autant que les futures réformes salariales – suppression des modules 501, alignement des volumes horaires dans le secondaire – sont susceptibles d'amplifier les inégalités existantes si l'on n'y prend garde. Le Médiateur entend en suivre l'évolution dans le cadre du dialogue qu'il poursuivra avec l'Administration en 2026.**

## Nominations

**Les délais excessifs dans l'agrément et la communication des nominations sont unanimement dénoncés par l'ensemble des réseaux d'enseignement.** Ces manquements, réguliers d'une année à l'autre, soulèvent une question de fond au regard des principes de délai raisonnable et de sécurité juridique : un agent ne peut être durablement maintenu dans l'incertitude quant à sa situation statutaire.

Le Médiateur entend poursuivre, dans le cadre de son dialogue avec l'Administration, l'examen de ce dysfonctionnement et promouvoir les ajustements procéduraux de nature à y remédier.

## Subventions énergétiques : des remboursements problématiques

Des difficultés importantes apparaissent dans les demandes de remboursement des subventions énergétiques. Le



non-respect des prescriptions de la circulaire n° 90924 constitue régulièrement le motif invoqué par l'Administration pour exiger le remboursement des subsides et avances de trésorerie. À ce jour, le Médiateur n'a obtenu aucune décision positive dans ce type de dossiers – un constat qui mérite un suivi attentif.

Ces difficultés trouvent en partie leur origine dans le degré élevé de technicité et de complexité des normes applicables, qui requiert de la part des agents des pouvoirs organisateurs un niveau d'expertise soutenu. À défaut, des défaillances administratives peuvent survenir, aux conséquences financières significatives pour la trésorerie, voire pour la pérennité du pouvoir organisateur concerné. La qualité de la gestion dépend à cet égard d'une pluralité de facteurs : taille du pouvoir organisateur, expérience et formation des agents, moyens disponibles, qualité des relations avec les fédérations représentatives.

**Il apparaît dès lors opportun que les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles adoptent, en collaboration avec ces fédérations, une approche proactive et coordonnée afin de limiter les situations conduisant à des demandes de remboursement.**

L'octroi d'un délai complémentaire aux pouvoirs organisateurs n'ayant pas satisfait à leurs obligations dans les délais impartis témoigne à cet égard d'une volonté d'accompagnement qu'il convient de saluer.

## C. Conclusion

Ces constats, aussi variés soient-ils – indemnités et avantages statutaires, accidents du travail et suivi médico-administratif, titres et reconnaissance professionnelle, frais de déplacement, salaires et échelles barémiques, nominations, subventions énergétiques –, convergent vers une même exigence : davantage de prévisibilité, d'efficacité et d'équité dans les procédures administratives de la FWB. Ils constitueront la toile de fond du dialogue que le Médiateur entend mener avec l'Administration en 2026.

# Suivi des Recommandations

## 25.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Amélioration significative de l'exactitude et des délais de paiement des salaires des enseignants

**Considérant** les liens étroits entre les situations administratives/statutaires correctes des membres du personnel enseignant et assimilés et le caractère exact du montant de leurs rémunérations et de la liquidation de celles-ci dans les délais impartis ;

**Considérant** les responsabilités des employeurs et des pouvoirs subsidiaires dans l'exactitude des rémunérations et la régularité de leur liquidation ;

**Considérant** les constats récurrents et les Recommandations répétées de la Cour des Comptes par rapport aux salaires des enseignants (tous niveaux et tous réseaux confondus) dans de multiples publications annuelles ou thématiques ;

**Considérant** sa Recommandation relative à la production de documents à analyser ainsi que des liens entre eux ;

**Considérant** sa Recommandation visant à réduire les dysfonctionnements dans le remboursement des frais de déplacement ;

**Considérant** sa Recommandation visant le système de paiement des salaires des enseignants ;

**Considérant** sa Recommandation visant à constituer un guichet unique des problèmes salariaux ;

**Considérant** l'importance de la dérive barémique des salaires des personnels enseignants dans la saine gestion de la Fédération Wallonie-Bruxelles ;

**Considérant** l'hyper-inflation connue en 2022 et les provisions d'index dédicacées y afférentes ;

**Considérant** l'importance du nouveau contrat d'Administration de l'Étinc et l'augmentation de sa notation ;

**Considérant** l'importance de l'efficacité et de l'efficience comme ligne de conduite politique ;

**Considérant** les gains potentiels réalisables via une véritable modernisation de la structure et des procédures informatiques existantes ;

**Le Médiateur recommande que l'ensemble des acteurs politiques et administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles mobilisent tous les moyens financiers / humains / techniques / informatiques / de formation... nécessaires pour que l'ensemble des acteurs impliqués à court terme rendent efficace et efficient l'ensemble des projets mis en œuvre par l'Administration générale de l'Enseignement et ses partenaires (publics et privés).**

### ➔ Suivi de la Recommandation

Plusieurs initiatives méritent d'être soulignées dans le contexte de l'amélioration des outils de paie et de la gestion administrative des personnels de l'enseignement.

Un Comité de pilotage de la Direction générale des Personnels de l'Enseignement (DGPE) a été mis en place, spécifiquement consacré à l'amélioration de la qualité des travaux des différentes entités, avec renforcement des contrôles internes, des contrôles de gestion et systématisation de leur suivi.

Des outils Fixation-Liquidation-Traitement (FLT) visent à améliorer le travail des agents, à simplifier les procédures et à uniformiser les pratiques au sein des Directions de gestion, dont les formations reprennent au printemps 2026.

L'application CAMMAT – qui dématérialise entièrement la Communication des Absences, Maladies, Maternités et Accidents du Travail – est actuellement en phase pilote, avec un déploiement planifié au printemps 2026. À l'instar de GEDI – la plateforme applicative permettant la dématérialisation des documents liés à la carrière des membres du personnel – désormais déployé à 100 % dans les établissements de tous niveaux, CAMMAT contribue à une collecte au fil de l'eau des événements de carrière, permettant un traitement plus fluide et anticipé, et réduisant ainsi les sources d'indus indépendants de l'action de l'Administration.

Le triplement du nombre de matricules gérés dans DESI-RL10 est envisagé, via un contrôle de qualité préalable dont le pilote est en cours à la Direction de Bruxelles.

Ces initiatives s'inscrivent dans la perspective plus large du développement de la plateforme CEPAGE, dont l'amélioration substantielle de la qualité constitue l'un des bénéfices attendus et pour laquelle le Gouvernement actuel a décidé de



poursuivre l'investissement lancé par le précédent exécutif. Le projet est actuellement en phase d'analyse au sein de l'AGE, en vue de l'élaboration d'un cahier des charges qui permettra de sélectionner le prestataire chargé de développer cette solution de gestion modernisée des dossiers administratifs et péculiaires des professionnels de l'enseignement.

Enfin, le Médiateur se félicite du maintien du projet CEPAGE par le nouveau Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette plateforme a vocation à centraliser la gestion des carrières administratives et à optimiser le traitement des rémunérations des personnels enseignants, tout en rationalisant les interactions entre pouvoirs organisateurs et services administratifs compétents. Elle s'inscrit dans une démarche globale de modernisation et de simplification administrative et devrait permettre une meilleure maîtrise d'une masse salariale d'environ 7,5 milliards d'euros – un enjeu crucial dans le contexte budgétaire contraint auquel la Fédération Wallonie-Bruxelles est aujourd'hui confrontée.

## 26.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Auditer de manière permanente les effets de la réforme des titres et fonctions

**Considérant** la philosophie générale de la réforme des titres et fonctions ;

**Considérant** les multiples adaptations de normes et de pratiques liées à cette réforme ;

**Considérant** les mesures transitoires et dérogatoires visant à maintenir la plupart des membres du personnel enseignant déjà en activité avant la réforme ;

**Considérant** l'existence de véritables difficultés de mise en œuvre de la réforme, et ce malgré les efforts constructifs dégagés par l'ensemble des parties prenantes/concernées ;

**Considérant** les problèmes liés pour établir certaines concordances entre des cours/fonctions/titres ;

**Considérant** les difficultés rencontrées dans la valorisation d'expériences utiles et la requalification de titres par rapport à des fonctions ;

**Considérant** les conséquences financières négatives potentielles ;

**Le Médiateur recommande l'institution d'un audit permanent de cette réforme permettant aux organisations syndicales, aux fédérations de PO, à l'Administration de la FWB, au Gouvernement de la FWB, au Parlement de la FWB de détecter les problèmes conjoncturels et structurels et de proposer en concertation des solutions efficaces s'inscrivant dans les grandes lignes directrices de la réforme.**

### ➔ Suivi de la Recommandation

Le régime des titres et fonctions a fait l'objet d'une évaluation approfondie en 2020-2021, sans que la DPC 2024-2029 ne prévoie explicitement de nouvelle évaluation. Celle-ci interviendra néanmoins de facto à l'occasion des réformes en cours – formation initiale des enseignants, tronc commun, mesures anti-pénurie... –, qui modifient en profondeur le régime actuel.

Le Médiateur souligne la nécessité d'être particulièrement attentif aux mesures transitoires liées à l'introduction des futurs barèmes 401, applicables aux enseignants issus de la nouvelle formation initiale de quatre ans – en lieu et place de l'ancien cursus de trois ans. Un risque de tension barémique existe entre les remplaçants relevant du barème 301 et les nouveaux enseignants relevant du barème 401, avec des enjeux potentiels en matière d'équité et de gestion des ressources humaines.

Par ailleurs, le Médiateur relève l'existence de certaines difficultés liées à la coexistence de différents systèmes de valorisation de l'expérience utile. À terme, ces disparités devraient être résolues par une harmonisation des mécanismes de reconnaissance de l'expérience professionnelle, afin de garantir une plus grande cohérence administrative et salariale.

Enfin, le Médiateur attire l'attention sur l'évolution croissante de la mobilité des membres du personnel enseignant, ainsi que sur la diversification des parcours professionnels entre les secteurs public et privé. Cette dynamique engendrera, de manière accrue, des interrogations relatives aux modalités de prise en compte de l'expérience professionnelle antérieure, lesquelles devront permettre une détermination précise et équitable du statut pécuniaire applicable à l'ensemble des enseignants et personnels assimilés.

**Considérant** les Recommandations 2016 n° 37/38/39 ;

**Considérant** les risques d'erreurs salariales liées à certaines différences de traitements entre les membres des personnels (cf. " sous-statuts " salariaux spécifiques) ;

**Considérant** la liquidation variable de certains éléments connexes au salaire ;

**Le Médiateur recommande aux services administratifs de la FWB de tout mettre en œuvre pour respecter les normes et les pratiques existantes, la constitution d'un guichet unique pour résoudre les problèmes salariaux (et connexes) afin d'assurer une coordination efficace entre les différents services communautaires et autres concernés.**

➔ Suivi de la Recommandation

L'AGE a donné suite partiellement à cette Recommandation. La Recommandation est donc maintenue.

En effet, l'AGE indique que la complexité et la diversité des situations – imbrication entre pouvoirs organisateurs, niveaux d'enseignement et directions de gestion – rendent irréaliste l'attribution d'un interlocuteur unique à chacun des 130 000 membres du personnel et des quelque 2 500 pouvoirs organisateurs. La DGPE n'en poursuit pas moins des initiatives visant à améliorer l'accessibilité et l'orientation des usagers.

Un projet de serveurs vocaux interactifs (SVI) est en cours de développement, avec une ligne téléphonique réservée aux personnels de l'enseignement, destinée à constituer un point d'entrée unique et à faciliter leur orientation vers les directions de gestion compétentes. Dans l'attente d'une base de données permettant la redirection par numéro de matricule – dont la mise en place est suspendue à une réponse de l'ETNIC –, les travaux préparatoires se poursuivent : constitution des équipes, formation des coordonnateurs, élaboration d'un guide et développement d'un outil "Wiki" visant à élaborer, de manière itérative, questions et réponses susceptibles d'être posées par les membres du personnel.

A ce jour, la première ligne du Ministère – ligne qui n'est normalement pas adressée aux membres du personnel de l'enseignement – oriente toutefois ceux qui y font appel vers les directions de gestion concernées ou, le cas échéant, lorsque le membre du personnel ne connaît pas la direction de gestion dont il dépend, vers les secrétariats des fonctionnaires généraux qui s'adressent aux directions de gestion concernées.

L'approche orientation usagers ("ORUS"), maintenue dans sa charge de mission, continue par ailleurs de renforcer les services de proximité de la Direction de coordination du Service général de gestion des personnels de l'enseignement (SGGPE) au bénéfice de l'ensemble des pouvoirs organisateurs, tous réseaux d'enseignement confondus, dans le cadre d'une approche ORUS, tant aux niveaux "micro" que "macro".

Le Médiateur souligne le rôle déterminant de la Commission inter-réseaux des titres de capacité, organe officiel chargé au sein de la Fédération Wallonie-Bruxelles de l'actualisation régulière des correspondances entre fonctions, titres et barèmes applicables aux membres du personnel de l'enseignement. Depuis sa création, elle a établi plus de 26.000 de ces correspondances – un volume qui témoigne d'une amélioration notable de son fonctionnement institutionnel et dont l'action devrait contribuer à réduire le nombre d'erreurs salariales, et partant, les demandes de remboursement d'indus et d'arriérés dans le cadre d'une gestion efficace de la masse salariale.

Sa composition pluraliste – réunissant représentants des fédérations de pouvoirs organisateurs, organisations syndicales et services administratifs de la Fédération – en fait un véritable lieu de concertation permanente, particulièrement pertinent face aux difficultés récurrentes que génère l'évolution constante des titres, des contenus pédagogiques et des référentiels de formation. Il s'agit en définitive d'une matière complexe, à forte technicité, dont le caractère évolutif impose une actualisation continue des normes et des pratiques administratives – et à laquelle le Médiateur entend rester attentif.



## 28.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap

**Considérant** la Recommandation 2015/46 et son préambule ;

**Considérant** qu'il n'existe pas de normes communautaires quant à la définition d'un quota minimum d'enseignants handicapés à engager ;

**Considérant** l'importance de l'intégration des personnes handicapées ;

**Le Médiateur recommande de définir un quota minimum global d'employabilité pour les personnels enseignants et assimilés payés ou subventionnés par la FWB. Il appartiendrait aux partenaires sociaux et aux employeurs de négocier les modalités de répartition de ce quota et d'en vérifier le respect.**

### → Suivi de la Recommandation

Cette Recommandation conserve toute sa pertinence. Son destinataire naturel est essentiellement le niveau politique – Pouvoirs exécutif et législatif – à qui il appartient d'en favoriser la mise en œuvre, sur la base des informations et recommandations de l'Administration.

## 29.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Définir une modalité unique de conciliation / de recours en cas de refus d'aménagement raisonnable pour un membre du personnel enseignant souffrant d'un handicap

**Considérant** l'importance de la lutte contre toutes discriminations (directes et indirectes) ;

**Considérant** l'importance de la notion d'aménagement raisonnable (et sa définition contextuelle) pour tout enseignant souffrant d'un handicap ;

**Considérant** l'importance de l'intégration des enseignants souffrant d'un handicap ;

**Considérant** l'importance du droit au travail ;

**Considérant** les normes et les politiques développées pour maintenir au travail des membres du personnel handicapés ;

**Considérant** les mécanismes de plaintes existants pour les élèves/étudiants se voyant refuser des aménagements raisonnables ;

**Le Médiateur recommande la constitution d'un groupe de travail multipartite (FWB, organisations syndicales, fédérations de PO et organisations spécialisées) pour définir une modalité unique de recours et/ou de conciliation en cas de refus d'aménagements raisonnables pour un enseignant.**

### → Suivi de la Recommandation

Lors d'une rencontre intervenue en mars 2026, l'AGE a indiqué que cette Recommandation conserve sa pertinence, tout en soulignant que son destinataire naturel demeure le niveau politique - pouvoirs exécutif et législatif – à qui il appartient d'en assurer la mise en œuvre, sur la base des informations et recommandations de l'Administration.

Le Médiateur souligne à cet égard que les services administratifs de la Fédération Wallonie-Bruxelles jouent un rôle déterminant en amont comme en aval de la décision politique.

En amont, sans être eux-mêmes décisionnaires, ils assurent une fonction essentielle d'expertise et de préparation normative : analyse des besoins du terrain, identification des lacunes du cadre juridique existant, intégration des obligations issues du droit international, européen et belge en matière de non-discrimination. Sur cette base, ils élaborent les projets de normes soumis au Gouvernement.

Dans ce contexte, il apparaîtrait opportun de leur confier la mission de proposer la mise en place d'une modalité unique de recours et de conciliation, de nature à harmoniser les pratiques, à garantir l'égalité de traitement entre enseignants et à clarifier les droits et obligations liés aux aménagements raisonnables. Ce dispositif pourrait s'articuler en deux phases complémentaires : une conciliation obligatoire, visant à dégager une solution pragmatique dans des délais courts grâce à un mécanisme de médiation spécialisé, suivie, en cas d'échec, d'un recours administratif structuré devant une instance spécifique, articulée avec les juridictions existantes.

En aval de la conception de ce cadre, les services administratifs seraient également bien placés pour en assurer la mise en œuvre opérationnelle : instruction des dossiers, accompagnement des établissements par des outils et formations adaptés, suivi et évaluation des pratiques afin d'ajuster les politiques publiques en continu.

Un tel dispositif devrait veiller à la simplicité et à la rapidité des procédures, à l'indépendance des mécanismes de recours, à la coordination entre les acteurs concernés et à la prise en compte de la diversité des situations de handicap. Ainsi dotés de cette compétence, les services administratifs pourraient pleinement jouer leur rôle de maillon central entre l'élaboration des normes et leur effectivité — contribuant à bâtir une politique publique plus cohérente, équitable et respectueuse des droits fondamentaux.

---

### 30.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Mettre concrètement en œuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap

---

**Considérant** les droits fondamentaux des personnes handicapées ou gravement malades définis dans des normes internationales et nationales ;

**Considérant** l'importance de leurs intégrations spécifiques dans le monde du travail ;

**Considérant** les Recommandations déjà exprimées en la matière par le Médiateur et des Institutions similaires ;

**Considérant** la complexité et la technicité des matières dépendant d'entités politiques différentes ;

**Considérant** les obstacles pour que les PO ou les enseignants puissent bénéficier des primes de compensation ;

**Le Médiateur recommande la constitution d'un groupe de travail thématique regroupant l'AGE, l'AVIQ et PHARE dans le but de réduire les difficultés légales et pratiques rencontrées.**

---

#### ➔ Suivi de la Recommandation

---

Comme rappelé dans les rapports précédents, l'AVIQ et PHARE interviennent financièrement auprès des employeurs. Conformément à l'article 36, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 29 mai 1959, les services de l'Administration versent directement et mensuellement aux membres du personnel leurs traitements et subventions-traitements pour le compte de leurs pouvoirs organisateurs, qui demeurent leurs employeurs. L'Administration n'intervient dès lors pas dans la gestion des frais propres à l'employeur accordés à leurs membres du personnel.

Le Médiateur a formulé, au cours de l'année écoulée, une Recommandation générale visant à optimiser la collaboration entre l'ensemble des autorités administratives. Les services de la Fédération Wallonie-Bruxelles indiquent tenir, sur une base trimestrielle, des concertations avec leurs homologues fédéraux et fédérés, portant sur la mise en œuvre pratique des normes et procédures ainsi que sur la résolution des difficultés rencontrées.

Si la pertinence de ces réunions est reconnue, il conviendrait que les représentants qui y participent soient investis d'un véritable pouvoir de décision et disposent d'une information complète et actualisée, afin d'en garantir le caractère pleinement opérationnel. Une telle évolution s'inscrirait dans le respect du principe de loyauté fédérale consacré par le droit constitutionnel belge et contribuerait à renforcer les mécanismes de coopération indispensables au bon fonctionnement de l'ensemble des composantes de l'État belge.

Dans cette perspective, le Médiateur maintient sa Recommandation, afin de pouvoir y revenir dans le cadre du dialogue continu qu'il entend poursuivre avec l'Administration.

---

### 31.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Revoir le système de paiement des salaires des enseignants

---

**Considérant** les défis multiples auxquels le monde de l'enseignement francophone doit, et devra faire face, dans une société connaissant des mutations de plus en plus rapides et ;

**Considérant** surtout nos commentaires relatifs aux salaires ;

**Le Médiateur recommande de revoir globalement le système de paiement des salaires des personnels enseignants et assimilés, et ce via la création d'un groupe de travail collégial.**



---

→ Suivi de la Recommandation

---

La Recommandation est pleinement partagée par la DGPE, l'AGE et le Gouvernement. Elle s'inscrit dans le périmètre de la plateforme CEPAGE, dont l'ambition est précisément de mettre en place un écosystème intégré couvrant l'ensemble des processus liés à la carrière administrative et pécuniaire des personnels de l'enseignement.

Le Médiateur maintient sa Recommandation et suivra avec attention la concrétisation de cet engagement dans le cadre du déploiement du projet.

---

**32.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Produire des documents salariaux lisibles ainsi que les liens entre eux**

---

**Considérant** l'importance de l'exactitude des salaires,

**Considérant** le bon moment de liquidation des rémunérations comme déterminant pour les bénéficiaires,

**Considérant** la multiplicité des intervenants dans le processus de paiement des salaires des enseignants,

**Considérant** la probabilité d'erreurs salariales,

**Considérant** les constats récurrents et les Recommandations actualisées de la Cour des comptes,

**Considérant** les délais de prescription en finances publiques,

**Considérant** les efforts de la DGPE et de l'ETNIC pour développer des programmes informatiques et des méthodes de travail réduisant les risques d'erreurs salariales,

**Considérant** les possibilités limitées d'annulation totale ou partielle des trop-perçus,

**Le Médiateur recommande la production de fiches de paie, de demandes d'indus et de documents fiscaux plus lisibles ayant des liens directs entre eux et surtout commentés efficacement, motivés légalement et factuellement de la manière la plus compréhensible pour les principaux intéressés.**

---

→ Suivi de la Recommandation

---

La Recommandation est pleinement partagée par la DGPE, l'AGE et le Gouvernement. Elle s'inscrit dans le périmètre de la plateforme CEPAGE, dont l'un des objectifs est précisément d'améliorer les documents salariaux et leur conformité réglementaire, dans le cadre d'une approche intégrée couvrant l'ensemble des processus liés à la carrière administrative et pécuniaire des personnels de l'enseignement.

Dans cet esprit, le Médiateur souhaite que l'ensemble des documents administratifs, salariaux et connexes – demandes de remboursement d'indus, versements d'arriérés, documents fiscaux rectificatifs ou pièces sociales spécifiques – soient accessibles de manière directe, centralisée et continuellement actualisée, dans le cadre d'une application simplifiée, intuitive et sécurisée, favorisant des échanges efficaces et transparents entre usagers, agents gestionnaires et services administratifs. Il forme également le vœu que le recours accru à des outils d'intelligence artificielle – à condition que leur mise en œuvre s'accompagne des garanties nécessaires en matière de fiabilité, de protection des données et de supervision humaine – permette de recentrer les missions des agents sur des interactions à plus forte valeur ajoutée, contribuant ainsi à restaurer une relation de confiance entre l'Administration et ses usagers.

L'ensemble de ces évolutions devrait concourir à la réduction des dysfonctionnements constatés et à une amélioration continue des pratiques administratives. La Recommandation est maintenue.

# RELATIONS SCOLAIRES

## 1. Enseignement obligatoire

### Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine des relations scolaires, le Médiateur a instruit 360 dossiers, dont 239 concernaient l'enseignement obligatoire. On constate une hausse par rapport à l'année précédente (263 dossiers).

Fondamentalement, les problématiques ont peu évolué :

- Des difficultés d'inscription ou d'admission dans un établissement
- Des questions quant à l'application du décret inscription
- Des problèmes liés à l'exclusion d'un élève en cours d'année ou de refus de réinscription dans l'établissement à la rentrée scolaire suivante
- Des problèmes de changement d'établissement
- Des contestations relatives au bon déroulement des épreuves ou à une décision d'échec scolaire
- Des réclamations quant au coût de la scolarité (gratuité de la scolarité, frais permissibles ou non permissibles)
- Des difficultés d'ordre relationnel
- Des questions sur les droits et devoirs des équipes éducatives, des directions, des élèves, des parents...
- Des questions de droit à l'image
- Des aménagements raisonnables non mis en œuvre
- ...

Comme le soulignaient déjà les rapports précédents, dans ces différents domaines les possibilités d'intervention du Médiateur sont limitées. Ces restrictions sont liées :

- À la recevabilité des demandes : de nombreux recours administratifs sont prévus dans ces matières et doivent, en principe, avoir été exercés par l'administré avant toute saisine valable du service du Médiateur
- À l'existence de services "similaires" compétents pour certaines matières spécifiques, en particulier le service de médiation scolaire, qui relèvent de la Direction générale de l'enseignement obligatoire (médiateurs scolaires et équipes mobiles, chargés d'une médiation à caractère principalement interpersonnel plutôt qu'administratif), et le Délégué général aux droits de l'enfant.



On comprendra dès lors qu'à cause de ces différentes balises, un grand nombre de demandes d'intervention dans le domaine des relations scolaires ne puissent donner lieu à une médiation formelle. Ces démarches, toutefois, ne sont pas vaines car elles appellent une écoute, une information, une réorientation, voire un conseil, et cela fait intégralement partie du service assuré par le Médiateur. **Prendre en charge les colères, les frustrations et les incompréhensions des citoyens, toute considération réglementaire ou procédurale mise à part, compte parmi ses missions essentielles et jamais il ne se dérobera s'il a l'occasion de contribuer à un apaisement.**

Quand un dossier est complexe, demande d'innombrables échanges entre le réclamant, l'Administration et le Médiateur, il arrive à celui-ci de se rendre sur place pour un travail "de terrain" qui fera gagner beaucoup de temps à chacun et aidera les différentes parties à s'accorder, ainsi du reste que le prévoit l'article 21, §1<sup>er</sup>, des décrets conjoints de la Communauté française et de la Région Wallonne des 13 et 20 juillet 2023.

Au fil des années, les relations entre l'équipe du Médiateur et les services administratifs compétents en matière de relations scolaires se sont renforcées. La désignation de points de contact uniques (Single Point of Contact – SPOC), ainsi que la tenue d'échanges réguliers entre nos services contribuent à fluidifier le suivi des demandes et à améliorer le traitement des réclamations transmises par le Médiateur.

## 2. Enseignement non obligatoire

### Bilan de l'exercice 2025

S'agissant des réclamations visant un établissement d'enseignement non obligatoire – notion qui regroupe l'enseignement supérieur, l'enseignement pour adultes (anciennement dénommé enseignement de promotion sociale) et l'enseignement secondaire artistique à horaire réduit (académies) –, le Médiateur a instruit 121 dossiers en 2025, contre 64 en 2024.

Si l'on y ajoute les jurys – ou assimilés – d'enseignement non obligatoire, c'est-à-dire le Jury du Certificat d'aptitude pédagogique (CAP), le Jury du Certificat d'aptitude pédagogique adapté à l'Enseignement supérieur (CAPAES) et les Jurys de la Fédération Wallonie-Bruxelles constitués auprès des établissements d'enseignement supérieur, 31 autres dossiers sont à comptabiliser (tous concernent le Jury du CAP). Il y en avait 9 en 2024.

**On constate donc une hausse significative, puisque le total des chiffres repris ci-dessus se monte à 152 dossiers, contre 73 en 2024, soit une augmentation de plus de 100 %.**

Les thématiques abordées sont variables, mais majoritairement liées aux refus d'inscription et aux échecs aux épreuves et au traitement des recours introduits.

17 dossiers relatifs à des refus d'inscription concernaient la perte de finançabilité de l'étudiant(e), un sujet particulièrement sensible au cours de l'exercice, en raison, d'une part, du retour au régime du "décret Glatigny" et, d'autre part, de la suppression de la Commission d'examen des plaintes d'étudiants relatives aux inscriptions (CEPERI), qui ont conjointement placé le monde étudiantin – et le Médiateur – devant une situation nouvelle.



## Distinction entre droits d'inscription et cotisations : clarté de l'information dans l'enseignement secondaire artistique à horaire réduit (académies)

### Les faits

Madame S. saisit le Médiateur au sujet des modalités de perception de cotisations par des académies, via des asbl qui leur sont liées.

Elle indique que dans de nombreux établissements, l'adhésion à l'asbl et le paiement d'une cotisation sont proposés de manière clairement facultative et distincte de la procédure d'inscription. En revanche, dans d'autres cas, la cotisation est présentée comme obligatoire, sans mention explicite de son caractère volontaire, ce qui peut laisser croire qu'elle conditionne l'inscription.

Madame S. précise que le non-paiement de la cotisation peut donner lieu à des rappels formulés de manière insistante, laissant entendre que l'inscription ne serait pas effective tant que la somme n'est pas réglée. Elle évoque notamment la situation d'une personne aux revenus modestes qui a dû réaffirmer à plusieurs reprises son refus de payer pour que l'établissement interrompe ses démarches.

### L'intervention du Médiateur

Compte tenu du fait que la difficulté signalée n'empêchait pas l'inscription et ne portait pas sur une somme effectivement réclamée, et qu'elle concernait par ailleurs des pratiques observées dans plusieurs autres établissements, le Médiateur choisit d'interpeller directement l'Administration compétente plutôt que l'établissement principalement visé.

Dans sa réponse, l'Administration indique avoir connaissance de cette problématique, qui concernerait près de la moitié des établissements de l'enseignement secondaire artistique à horaire réduit. Elle confirme que les montants des cotisations varient fortement et qu'ils sont parfois exigés dès l'inscription.

L'Administration rappelle que le décret du 2 juin 1998 organisant l'enseignement secondaire artistique à horaire réduit subventionné par la Communauté française ne prévoit ni n'interdit explicitement ces cotisations, lesquelles sont considérées comme des contributions demandées par les pouvoirs organisateurs distinctes du droit d'inscription perçu par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cette pratique a jusqu'à présent été admise, sous réserve que la distinction entre les deux types de montants soit clairement établie.

Elle reconnaît que cette question n'a jamais été abordée dans les circulaires annuelles d'organisation de l'année scolaire, celles-ci se limitant aux aspects strictement réglementaires. L'Administration estime néanmoins qu'une réévaluation de cette position est aujourd'hui nécessaire, la distinction entre droits d'inscription et contributions complémentaires n'étant pas toujours clairement expliquée aux élèves au moment de l'inscription.

### L'issue de la médiation

À la suite de l'intervention du Médiateur, l'Administration décide d'intégrer, dans ses futures directives, l'obligation de distinguer explicitement le droit d'inscription officiel des contributions demandées par les pouvoirs organisateurs, et de rappeler cette exigence dans l'information adressée aux établissements avant le début de l'année académique 2025-2026.

Enfin, l'Administration indique qu'une réflexion plus large doit être engagée quant à la légalité du caractère obligatoire de certaines cotisations, soulignant la difficulté de justifier un paiement complémentaire exigé d'élèves remplissant par ailleurs toutes les conditions de régularité prévues par la réglementation.

**Ce dossier illustre la manière dont une réclamation individuelle permet de mettre en lumière une pratique largement répandue et de susciter une évolution des orientations administratives en matière d'information et de transparence.**



## Difficulté liée à l'exonération des droits d'inscription pour raison de handicap

### Les faits

Madame C. saisit le Médiateur à propos d'un différend avec un établissement d'enseignement de promotion sociale au sujet de l'exonération des droits d'inscription liée à sa situation de handicap.

Dans le cadre de son inscription, elle avait transmis à l'établissement une attestation officielle de reconnaissance de handicap délivrée par le SPF Sécurité sociale – Direction générale Personnes handicapées, afin de bénéficier de l'exonération prévue par la réglementation.

L'éducatrice économe de l'établissement avait toutefois refusé de reconnaître la validité de ce document, estimant qu'il n'était pas conforme en raison d'un problème de dates. Elle considérait que la période mentionnée sur l'attestation ne couvrait pas l'année scolaire en cours.

Madame C. explique que la date figurant sur le document correspond à celle de la reconnaissance officielle de son handicap et que celui-ci est reconnu pour une durée indéterminée, s'agissant d'un handicap à vie. Elle a déjà transmis des explications émanant de l'AVIQ, accompagnées d'un extrait de la législation, confirmant que l'attestation produite est valable et suffisante pour l'exonération des droits d'inscription.

Malgré ces éléments, l'établissement avait maintenu son refus et indiqué que, à défaut de fournir un autre document jugé conforme, Madame C. serait tenue de s'acquitter des droits d'inscription.

Tant le SPF Sécurité sociale que l'AVIQ ont confirmé à Madame C. que l'attestation transmise constituait le seul document officiel délivré aux personnes reconnues en situation de handicap à cette fin, et qu'il n'existait ni autre format ni autre attestation complémentaire.

Se trouvant dans l'impossibilité de produire un document différent et estimant que ses droits ne sont pas respectés, Madame C. sollicite donc l'intervention du Médiateur, en transmettant copie de son attestation ainsi que les échanges intervenus avec l'établissement.

### L'intervention du Médiateur

Après examen du dossier, le Médiateur confirme à Madame C. que l'attestation de reconnaissance de handicap délivrée par le SPF Sécurité sociale, mentionnant une reconnaissance à durée indéterminée, constitue bien une preuve valable pour bénéficier de l'exonération des droits d'inscription dans l'enseignement pour adultes.

Sur la base des circulaires applicables, le Médiateur précise qu'une attestation du SPF mentionnant une reconnaissance de handicap à durée indéterminée reste valable pendant cinq ans à compter de sa date de délivrance. L'attestation transmise par Madame C., délivrée en juillet 2025, demeure dès lors valable jusqu'en juillet 2030.

Le Médiateur n'intervient pas directement auprès de l'établissement à ce stade, mais invite Madame C. à communiquer ces éléments réglementaires à celui-ci afin d'obtenir l'exonération à laquelle elle a droit. Il précise toutefois que, en cas de maintien du refus, une intervention directe auprès de la direction de l'établissement sera envisagée.

### L'issue de la médiation

**Ce dossier illustre le rôle du Médiateur en tant que relais d'information juridique**, permettant à l'usager de faire valoir ses droits sur la base d'une interprétation correcte des textes applicables, sans qu'une médiation formelle ne soit immédiatement nécessaire.

# Suivi des Recommandations

## 23.2024 | FWB - Relations scolaires | Examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit à l'EAD

**Considérant** que l'étudiant majeur inscrit dans l'enseignement à distance n'a pas droit aux allocations familiales ;

**Considérant** que la matière des allocations familiales ressort de la compétence de la Wallonie et de la Commission communautaire commune ;

**Le Médiateur recommande que la question du droit aux allocations familiales, pour l'étudiant majeur qui est inscrit à l'enseignement à distance, soit examinée par les autorités de la Wallonie lors d'une prochaine réforme de la législation en question.**

### Suivi de la Recommandation

La circulaire AVIQ du 03/01/2025 "relative aux dérogations générales et individuelles", a étendu le droit aux allocations en faveur des étudiants qui suivent un enseignement à distance. Dès lors, la Région wallonne octroie des allocations familiales aux jeunes de 21 à 25 ans, domiciliés en Wallonie, sur la base de cette circulaire de l'AVIQ qui balise le processus. La Recommandation est donc rencontrée en Région wallonne.

## 24.2024 | FWB - Relations scolaires | Enseignement spécialisé – Modifier la procédure et les motifs d'exclusion définitive dans l'enseignement spécialisé

**Considérant** que l'enfant porteur d'un handicap mental a un comportement qui lui est propre, et par définition peu adapté aux contraintes scolaires et sociales ;

**Considérant** que les établissements scolaires spécialisés sont là pour apporter un encadrement spécifique adapté aux handicaps des jeunes les fréquentant suite à une orientation des CPMS ;

**Considérant** que tout mineur a droit à une scolarité adaptée ;

**Considérant** en outre que peu de familles disposent d'une latitude financière suffisante pour se permettre de cesser toute activité professionnelle pour se consacrer entièrement à leur enfant porteur d'un handicap ;

**Considérant** que tout parent doit pouvoir légitimement espérer l'aide de la collectivité dans l'accompagnement des difficultés inhérentes à la situation particulière de son enfant ;

**Considérant** que ces enfants exclus se trouvent rapidement en situation de mise en danger potentielle, laissés à eux-mêmes ;

**Le Médiateur recommande de revoir la procédure d'exclusion définitive pour les élèves inscrits dans l'enseignement spécialisé.**

### Suivi de la Recommandation

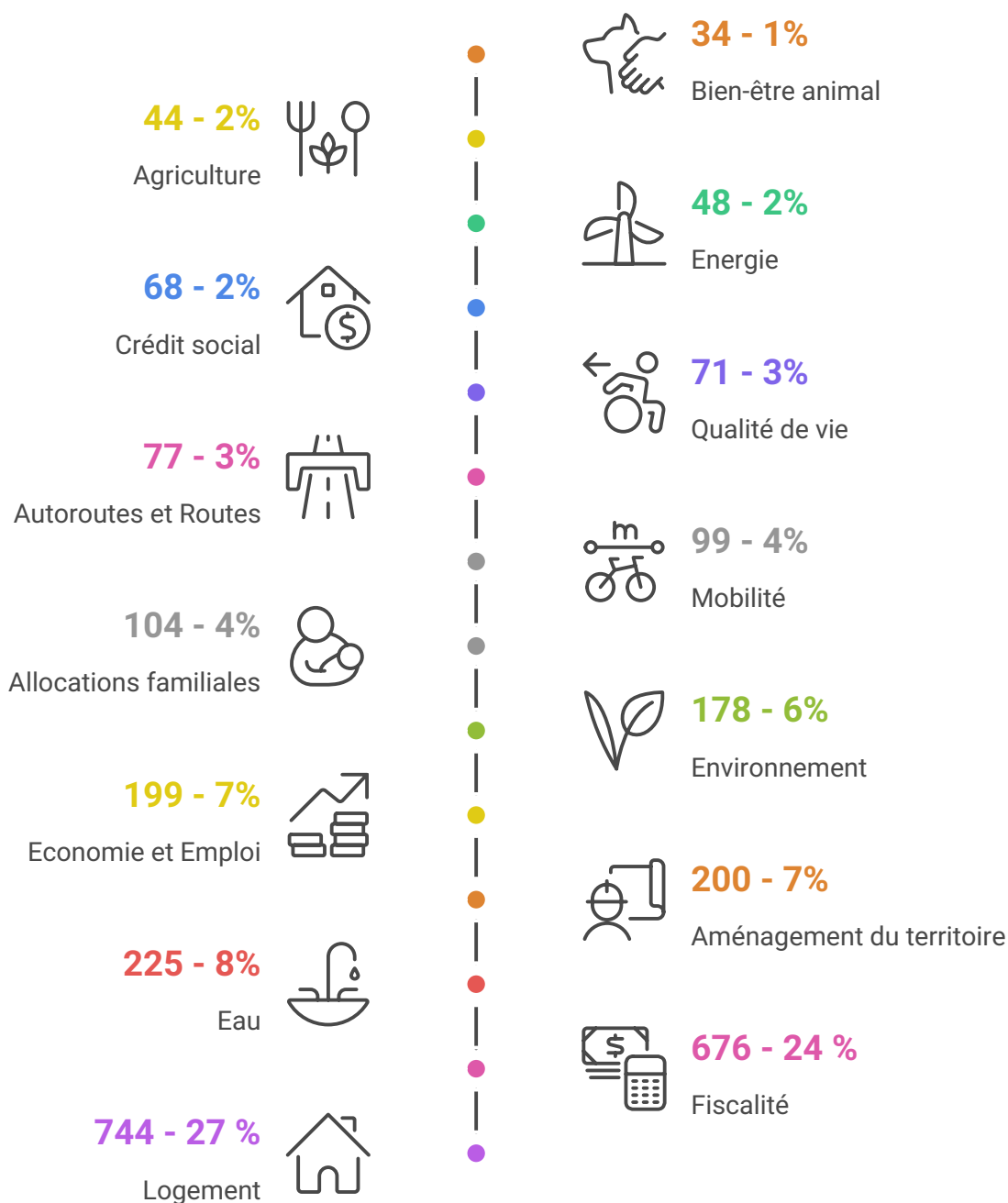
Quatre chambres de recours ont été créées par le décret du 16 mai 2024 "portant sur les exclusions définitives et instituant des Chambres inter-réseaux compétentes pour connaître des recours à l'égard des décisions d'exclusion définitive", dont deux qui traiteront exclusivement des recours contre les exclusions dans l'enseignement spécialisé. La mise en place de ces chambres aura lieu à la rentrée scolaire 2026-2027. Celles-ci devraient garantir, à terme, que les décisions soient prises uniquement en cas de faits réellement graves ou en dernier recours et après une procédure rigoureuse. Si ce n'est pas le cas, les parents auront la possibilité d'introduire gratuitement un recours auprès d'une instance neutre. La Recommandation est rencontrée.





# Répartition des réclamations de la Wallonie par matière

## 2025



Statistiques

# AGRICULTURE

## Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine de l'Agriculture, le Médiateur a instruit 42 dossiers et constaté une hausse par rapport à l'année 2024. Les thématiques varient peu et portent principalement sur les aides ISA/ADISA, les déclarations de surfaces et les refus d'octroi de diverses primes.

### Le droit à l'erreur

Dans nombre de dossiers relatifs aux aides agricoles, la question du droit à l'erreur se pose et cette tendance, d'année en année, s'accroît.

Répondant à une question orale au Parlement, la Ministre de l'agriculture et de la ruralité a indiqué que les pratiques administratives évoluaient progressivement pour mieux intégrer cette notion, notamment dans le cadre de la Politique agricole commune (PAC). Là comme ailleurs, on observe à cet égard une évolution sensible de l'Administration.

**Concrètement, certains dispositifs permettent désormais de détecter plus facilement les incohérences dans les déclarations et d'offrir aux agriculteurs la possibilité de corriger leur situation avant qu'une sanction ne soit appliquée.**

**Par ailleurs, la programmation PAC 2023 prévoit un système d'alerte en matière de conditionnalité, qui limite les sanctions lorsque les manquements constatés sont mineurs et sans impact significatif.**

Le Médiateur prend acte de ces évolutions, qui contribuent à renforcer la proportionnalité de l'action administrative, le respect de la bonne foi des usagers ou la sécurité juridique, et qui participent à une relation plus équilibrée entre l'Administration et les agriculteurs.



## Une déclaration encodée mais jamais envoyée : le droit à l'erreur au service d'un agriculteur de bonne foi

### Les faits

Le 3 mars 2025, Madame V. saisit le Médiateur d'un problème survenu dans le cadre de la déclaration de superficie de son père pour l'année 2023. Ce dernier, personne âgée, pensait avoir correctement finalisé sa déclaration via la plateforme PAC on Web. C'est lors de l'introduction de la déclaration 2024 que les intéressés, confrontés à des difficultés techniques et contraints de contacter le support informatique, ont découvert que la déclaration 2023 n'avait jamais été transmise. Les données avaient bien été encodées, mais le processus n'était pas allé jusqu'à la confirmation finale, sans que le père de Madame V. en soit conscient.

Un recours est introduit auprès de l'Organisme payeur de Wallonie, le 16 avril 2024. Madame V. fait valoir que les plans de la déclaration 2024 attestent de la réalité des cultures sur les parcelles concernées en 2023, qu'aucun autre producteur n'a introduit de demande pour ces mêmes parcelles, et que les données encodées dans la version préparatoire 2023 – non transmise – s'inscrivent dans la parfaite continuité des déclarations 2022 et 2024. En réponse à ce recours, un formulaire de déclaration tardive lui est adressé, qu'elle complète et retourne dans les délais. Le paiement des aides lui est annoncé comme imminent. Malgré plusieurs relances, il n'intervient pas – ce qui conduit Madame V. à saisir le Médiateur.

### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le SPW Agriculture, Ressources naturelles et Environnement. Il rappelle que Madame V. s'est conformée à l'ensemble des démarches qui lui ont été prescrites à la suite de son recours, sans pour autant obtenir la moindre information sur le suivi de son dossier. Il précise par ailleurs que, selon les éléments communiqués par la réclamante, le recours aurait été traité et clôturé en novembre 2024 par la Direction de l'Identification et des Surfaces, la suite relevant désormais de la Direction des Aides agricoles – ce cloisonnement entre directions n'étant pas sans incidence sur les délais et la lisibilité du traitement pour l'utilisateur. Il sollicite dès lors de l'Administration une réponse définitive quant à la date à laquelle le paiement des aides 2023 pourrait intervenir.

### L'issue de la médiation

La médiation aboutit. L'Administration rappelle que la déclaration de superficie 2023 n'a pas été transmise et que cette omission est à l'origine du problème. Elle accepte néanmoins de considérer les modifications apportées au dossier en avril 2023 – bien que non soumises – comme preuve suffisante de l'intention du déclarant d'introduire sa déclaration. Une réponse officielle au recours avait été adressée à Madame V. le 4 novembre 2024 ; le formulaire de déclaration papier complété en retour avait été réceptionné le 5 décembre 2024. Le retard de paiement s'explique, selon l'Administration, par la nécessité d'un traitement manuel de la déclaration ainsi que par les conséquences de la cyberattaque subie par le SPW.

Ce dossier illustre ce que le droit à l'erreur, appliqué avec discernement, permet d'accomplir : reconnaître, dans une situation où la forme fait défaut, la réalité substantielle d'une démarche accomplie de bonne foi – et en tirer les conséquences qui s'imposent.

La solution dégagée dans ce dossier ne saurait toutefois être érigée en principe général. Le droit à l'erreur connaît ses propres limites, et pour l'administré invoquer sa bonne foi n'est pas toujours suffisant, comme en témoigne le cas qui suit.



## Un compte bancaire non identifié, une aide perdue : quand la bonne foi ne suffit pas à compenser l'insuffisance d'une preuve de paiement

### Les faits

Monsieur N. saisit le Médiateur après le rejet de son recours par l'Organisme payeur de Wallonie concernant une demande d'aide ADISA (Aide au développement et à l'installation dans le secteur agricole). Le contexte mérite d'être exposé : ayant repris l'exploitation agricole familiale — une association avec son père dont sa mère assurait jusqu'alors l'intégralité du volet administratif —, il s'est trouvé contraint, au décès inopiné de cette dernière, de prendre en main une gestion administrative qui lui était jusqu'alors étrangère. Dans ce contexte de reprise, il a entrepris de réorienter l'exploitation vers la production laitière et consenti à cet effet des investissements significatifs : extension d'étable, création d'un silo couloir, acquisition d'une salle de traite et d'un mixer à lisier.

C'est à propos de ce dernier investissement que la difficulté surgit. Pour en régler les factures, Monsieur N. a utilisé un numéro de compte bancaire différent de celui qui est enregistré auprès de l'Organisme payeur de Wallonie — un compte dont il est pourtant bien titulaire, ainsi qu'en atteste le relevé d'identité bancaire qu'il a produit, mentionnant ses nom et adresse. L'Organisme payeur refuse néanmoins de faire droit à sa demande d'aide.

### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le SPW Agriculture, Ressources naturelles et Environnement. Il pointe la sévérité d'une décision de refus reposant exclusivement sur un doute relatif à l'identification du compte bancaire utilisé, alors même que la titularité de ce compte n'est pas contestée. Rappelant que la mesure ADISA a pour finalité le soutien à l'investissement agricole, il invite l'Administration à apprécier la situation à la lumière de l'article 5, §2, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 10 septembre 2015, qui dispose que les pièces justificatives sont admissibles dès lors qu'elles permettent d'identifier clairement les dépenses pour la réalisation de l'investissement, et que c'est seulement en cas de valeur non probante de ces pièces qu'elles peuvent être considérées comme non admissibles.

### L'issue de la médiation

La médiation n'aboutit pas. L'Administration maintient sa position : conformément à l'article 5, §2, de l'AGW ADISA, le bénéficiaire de l'aide doit démontrer la réalisation de l'investissement au moyen de factures et de preuves de paiement établies à son nom et acquittées par lui en tant que partenaire enregistré au SIGEC. Dans le cas d'associations de personnes physiques, cette exigence vise à garantir l'identification sans ambiguïté du propriétaire de l'investissement. Le paiement ayant été effectué depuis un compte bancaire non enregistré au SIGEC au nom du demandeur, l'Administration estime que les conditions réglementaires ne sont pas réunies.

Ce dossier illustre une réalité que le Médiateur se doit de relever : si la bonne foi de l'administré est indéniable — et la situation personnelle dans laquelle Monsieur N. s'est trouvé au moment de la reprise de l'exploitation méritait à tout le moins d'être prise en considération —, elle ne suffit pas, en l'état du cadre réglementaire applicable, à pallier l'absence de conformité formelle des pièces justificatives produites. C'est la rigueur de ce cadre, davantage que la volonté de l'Administration, qui fait obstacle à l'octroi de l'aide.

Ces deux dossiers, lus en miroir, permettent de mieux mesurer la portée et les limites du droit à l'erreur. Ils témoignent, d'abord, d'une réelle ouverture de l'Administration à ce principe : lorsque la bonne foi est établie et que les éléments du dossier permettent de reconstituer avec suffisamment de certitude la réalité de la démarche ou de l'investissement, l'Administration accepte de faire preuve de souplesse — et c'est cette souplesse que le Médiateur entend encourager et accompagner.



Mais le droit à l'erreur ne s'applique pas de manière uniforme ni automatique : il s'apprécie au cas par cas, au regard des circonstances propres à chaque situation. Et surtout, il ne constitue pas un mécanisme dérogatoire au cadre réglementaire en vigueur. Lorsque ce cadre impose des exigences formelles précises – comme c'est le cas en matière de pièces justificatives dans le régime ADISA –, la bonne foi de l'administré, aussi manifeste soit-elle, ne suffit pas à en dispenser. Ce n'est pas l'Administration qui fait obstacle à l'aide : c'est la norme elle-même qui ne laisse pas de marge d'appréciation suffisante.

**C'est là, précisément, que réside l'enjeu d'un droit administratif plus équitable : non pas s'affranchir des règles, mais veiller à ce qu'elles soient conçues et appliquées de manière à ne pas produire des effets disproportionnés au regard des situations individuelles. Un droit administratif rigoureux, en somme, mais pas rigoriste.**

# AIDES À L'ÉNERGIE ET AU LOGEMENT

## I. AIDES AU LOGEMENT

### Bilan de l'exercice 2025

L'année 2025 est marquée par une hausse très significative des réclamations relatives aux primes, particulièrement les primes Habitation et Petits travaux. Le Médiateur en a reçu 471, contre 180 en 2024.

Les réclamations portent principalement sur les refus d'octroi, les délais de traitement, la modification de régime de prime et l'opacité des motivations de refus. Les griefs enregistrés contraignent à s'interroger sur l'application des principes de bonne administration, tels que le délai raisonnable pour la prise de décision, l'adéquate motivation des décisions ou l'exigence de proportionnalité dans les décisions de rejet.

**Les difficultés tiennent en partie au rôle singulier de l'auditeur.** Bien que celui-ci intervienne comme prestataire extérieur, il demeure investi d'une mission de service public externalisée, dont l'exercice est étroitement rattaché à la fonction administrative, ce qui implique, sinon que son comportement et ses actes respectent les exigences applicables à l'Administration elle-même, du moins que l'autorité publique ne puisse se prévaloir de son caractère externe pour se décharger de toute responsabilité en l'absence de réponse de l'auditeur, du non-encodage du rapport ou de demandes de défraiement injustifiées.

Dans ces différents dossiers, l'intervention du Médiateur aboutit à des issues diverses.

- En cas de retard dans le traitement des demandes, l'objectif du Médiateur n'est pas d'octroyer au citoyen qui se plaint une priorité individuelle : il s'agit davantage de promouvoir l'amélioration structurelle des procédures administratives ou le renforcement des effectifs chargés du traitement des réclamations.
- Dans bien des cas d'erreurs matérielles, la médiation permet de les identifier et de discuter avec l'Administration des moyens appropriés pour leur correction.

**Pour nombre de dossiers, toutefois, une interprétation stricte des principes d'égalité et de légalité peut conduire l'Administration à ne pas traiter certaines situations particulières ou relevant de zones d'incertitude, afin de ne**



**pas porter atteinte à ces principes fondamentaux.** Cette approche prudente entend prévenir tout risque d'atteinte à ces principes. Elle peut néanmoins engendrer, dans la gestion concrète des dossiers, certaines tensions, en limitant la disposition de l'Administration à adopter des solutions nuancées adaptées aux spécificités de chaque situation.

## 1. La révision des primes

Le Médiateur a été saisi de nombreuses réclamations (217) directement liées à la modification du régime des aides au logement.

Pour rappel, en date du 13/02/2025, par un communiqué de presse diffusé dans le courant de la journée, le Gouvernement wallon a annoncé une réduction importante des montants - diminution d'un tiers - de la prime "Habitation" ainsi que la suppression pure et simple des primes "Petits travaux sans audit" et des primes "Chauffage".

Le Gouvernement a cependant prévu une exception permettant aux citoyens de conserver le bénéfice du régime en vigueur avant le 14/02/2025, aux conditions suivantes :

- avoir commandé et payé, avant le 14 février, au minimum 20 % des investissements
- avoir introduit auprès de l'Administration, avant le 28 février 2025, une demande de maintien complète.

Ces exigences n'ont été entérinées dans un arrêté que six semaines plus tard (arrêté du Gouvernement wallon du 31 mars 2025 modifiant le régime des primes).

Les modalités de révision font apparaître le non-respect de plusieurs principes de bonne administration :

- **Le principe de non-rétroactivité**
- **Le principe d'information active** : l'information ayant été diffusée de manière générale via un communiqué de presse, de nombreux demandeurs n'ont pas entendu ou compris la nécessité d'effectuer une démarche dans un délai extrêmement court pour maintenir leurs droits.
- **Le principe de confiance légitime et de sécurité juridique/prévisibilité** suppose que le citoyen doit pouvoir se fier à une ligne de conduite adoptée par l'Administration, qui est tenue d'honorer les attentes que son attitude a fait naître. Les personnes qui n'ont pu introduire la demande de maintien à temps, faute d'avoir reçu l'information, se voient refuser la prime pour les petits travaux alors qu'elles étaient déjà engagées contractuellement pour ces travaux, ou alors, dans certains cas, que les travaux venaient de se terminer.

**Le Médiateur rappelle sa Recommandation selon laquelle toute modification réglementaire devrait être accompagnée de dispositions transitoires adéquates et équitables.** Celles-ci doivent permettre au demandeur qui a entrepris son projet de bonne foi et avec la diligence requise, de le mener à son terme sur la base de la réglementation en vigueur au moment de son lancement.

Ces dossiers ont également mis en exergue :

- **Le non-respect de la législation relative à la motivation formelle des actes administratifs.** En réponse à leur demande de maintien, les réclamants ont reçu un courrier stéréotypé de refus non motivé en fait et en droit.
- **Une application rigoriste de la réglementation, sans tenir compte du droit à l'erreur.** Il est en effet apparu que certains demandeurs, bien qu'ils remplissent l'ensemble des conditions de fond requises pour le maintien de leurs droits, se sont vu refuser l'application de l'ancien régime, au seul motif que leur demande ne comportait pas une pièce déterminée, telle que la preuve du versement d'un acompte effectivement versé. Aucune possibilité ne leur a été offerte de régulariser ou de compléter leur dossier.

**À cela s'ajoute le fait que l'Administration n'a pas pleinement mobilisé les moyens nécessaires pour prévenir les erreurs susceptibles d'être commises par l'utilisateur.** Il s'agit là de l'autre versant de la médaille du droit à l'erreur, qui implique non seulement la possibilité de corriger une faute de bonne foi, mais aussi une responsabilité accrue des autorités dans la prévention des difficultés. Cette exigence s'inscrit pleinement dans l'objectif de simplification administrative et d'amélioration de la qualité du service rendu au public.

## La fin du régime de la prime Habitation au 30 septembre 2026

Le Médiateur constate que de nombreux citoyens ignorent l'échéance du 30 septembre 2026 pour l'introduction de leurs demandes de primes Habitation. Cette méconnaissance s'explique, pour partie, par le fait que l'ancien régime leur accordait un délai pouvant atteindre sept ans pour la réalisation des travaux. Le décalage entre ces deux temporalités crée un effet de surprise préjudiciable aux usagers, qui ne mesurent pas toujours l'urgence qu'impose le nouveau calendrier.

**Fort de ce constat, le Médiateur a attiré l'attention de la Ministre du Logement sur la nécessité de renforcer l'information et la communication à destination du public.** Une campagne de sensibilisation proactive, notamment via les fédérations d'entrepreneurs et les auditeurs, permettrait non seulement de prévenir les incompréhensions des usagers, mais aussi d'éviter à l'Administration d'avoir à gérer, en aval, un afflux de réclamations et de demandes de régularisation qui constituent autant de sources de surcharge administrative.

## 2. Délais de traitement

**Les délais de traitement continuent d'être à la base de l'insatisfaction de beaucoup d'usagers.** Fin 2025, les délais de traitement des primes Habitation avoisinaient les vingt mois, ce qui est extrêmement long pour bien des personnes qui en ont besoin pour lancer d'autres travaux de rénovation. Le Médiateur rappelle le principe du délai raisonnable.

## 3. La relation avec l'auditeur

S'agissant de la prime habitation, plusieurs réclamations ont mis en évidence des difficultés récurrentes dans la relation entre les demandeurs et l'auditeur intervenant dans la procédure.

**Les griefs exprimés portent notamment sur l'absence de réponse de l'auditeur, le défaut d'encodage du rapport d'audit dans l'application informatique mise en place ou encore la réclamation d'honoraires complémentaires.**

Le SPW estime que ces situations relèvent de litiges de nature civile. Le Médiateur observe toutefois que le recours à un auditeur agréé constitue une étape obligatoire de la procédure d'octroi de la prime et que ces professionnels, agréés par la Région wallonne, sont dès lors des maillons de la chaîne administrative. À ce titre, les éventuels manquements dans l'accomplissement de leur mission peuvent avoir des répercussions directes sur les droits des citoyens, pouvant aller jusqu'à la perte du bénéfice de la prime.

L'arrêté du 15 novembre 2012 relatif à l'audit énergétique prévoit des sanctions lorsque la mauvaise qualité des audits énergétiques est établie. Si la procédure peut, le cas échéant, conduire au retrait de l'agrément de l'auditeur, elle ne permet toutefois pas d'enjoindre à celui-ci de finaliser ses missions.



Dans ce contexte, lorsque l'auditeur n'encode pas le rapport d'audit, l'Administration estime qu'il appartient au demandeur d'engager, le cas échéant, une procédure en responsabilité civile à l'encontre du professionnel qui n'aurait pas respecté ses obligations contractuelles.

Il ressort en outre de l'examen de plusieurs dossiers que le montant des honoraires réclamés présentait, dans certains cas, un caractère disproportionné au regard des prestations effectivement réalisées.

**Le Médiateur réitère dès lors sa Recommandation tendant à un encadrement renforcé des pratiques de l'auditeur. Lorsque l'Administration externalise certaines missions, il lui appartient de veiller au bon fonctionnement global des processus et de s'assurer que le tiers auquel elle confie cette mission respecte pleinement les principes de bonne administration.**

**Sur le plan pratique, plusieurs pistes méritent d'être envisagées.**

- L'Administration pourrait utilement rappeler aux auditeurs agréés les lignes de conduite qui s'imposent à eux dans l'exercice de leur mission, en précisant notamment les délais d'encodage du rapport d'audit et les obligations qui en découlent.
- La Ministre pourrait encadrer les honoraires pratiqués par ces professionnels, en fixant des balises claires quant aux montants susceptibles d'être réclamés au regard des prestations effectivement réalisées, de manière à prévenir tout abus tarifaire.
- L'Administration ne saurait se retrancher derrière la qualification civile du litige pour s'abstenir de toute intervention lorsqu'un auditeur adopte une pratique manifestement contraire aux exigences de bonne administration. Dès lors qu'elle a elle-même agréé ce professionnel et qu'elle l'a intégré dans un processus administratif dont dépend l'octroi d'un droit, il lui incombe d'assumer une responsabilité dans la résolution du différend et de s'impliquer activement lorsque le comportement de l'auditeur compromet l'accès du citoyen à la prime à laquelle il peut légitimement prétendre.

En conséquence, le Médiateur amplifie sa Recommandation formulée antérieurement.

---

01. **2025 | W** - Aides à l'énergie et au logement | Prime habitation - Fixer une grille d'honoraires et un montant maximum dans le cadre de la mission de l'auditeur - Mettre en place un mécanisme de sanction en cas de non-respect des obligations contractuelles

---

**Considérant** que les auditeurs font partie intégrante du mécanisme d'octroi des primes ;

**Considérant** que leurs éventuels manquements ou négligences peuvent compromettre le droit aux primes des citoyens ;

**Considérant** que l'Administration doit assurer un contrôle effectif de la qualité du service rendu, de la régularité des opérations procédurales et du respect des droits des administrés ;

**Considérant** que, dès lors qu'elle a elle-même agréé ce professionnel et qu'elle l'a intégré dans un processus administratif dont dépend l'octroi d'un droit, il incombe à l'Administration d'assumer, le cas échéant, une responsabilité dans la résolution du différend et de s'impliquer activement lorsque le comportement de l'auditeur compromet l'accès du citoyen à la prime à laquelle il peut légitimement prétendre ;

**Considérant** l'absence d'encadrement des honoraires des auditeurs ;

**Considérant** que certains d'entre eux demandent en sus des suppléments au cours de la procédure ;

Le Médiateur recommande :

- De rappeler formellement aux auditeurs agréés les lignes de conduite qui s'imposent à eux dans l'exercice de leur mission, en précisant notamment les délais d'encodage du rapport d'audit et les obligations qui en découlent ;
- De fixer une grille d'honoraires ainsi qu'un montant maximum pour les prestations réalisées dans le cadre de la procédure de prime, de manière à prévenir tout abus tarifaire et à garantir une prévisibilité des coûts pour le demandeur ;
- De mettre en place un mécanisme de sanction effectif permettant de sanctionner l'auditeur qui ne s'acquitte pas de ses obligations dans le cadre de cette procédure, au-delà du seul retrait d'agrément prévu par l'arrêté du 15 novembre 2012 ;
- De ne pas se retrancher derrière la qualification civile du litige pour s'abstenir de toute intervention lorsqu'un auditeur adopte une pratique manifestement contraire aux exigences de bonne administration.

## 4. Le caractère trop contraignant de l'audit

Dans ses rapports précédents, le Médiateur avait pointé les problèmes liés au respect de l'audit. Ainsi, une personne qui avait placé une couche d'isolation plus performante que celle mentionnée dans l'audit, ou avait changé le coefficient des châssis par rapport à ce que l'auditeur avait préconisé, ne pouvait pas introduire sa demande de suivi des travaux au SPW. Elle devait à nouveau faire appel à son auditeur, ce qui engendrait des coûts et des délais supplémentaires.

La réglementation relative à la prime habitation a été assouplie le 1<sup>er</sup> juillet 2023, ce qui rencontrait la recommandation du Médiateur. Cependant, le système précédent reste toujours contraignant pour les dossiers soumis à l'ancien régime.



### Prime habitation – Une décision de refus erronée et contraire à la motivation des actes administratifs

#### Les faits

Madame I. saisit le Médiateur après avoir reçu un courrier du SPW Logement déclarant sa demande de maintien des primes irrecevable, sans explication formelle. N'ayant pas obtenu de réponse à son courriel de contestation, elle souhaite connaître les motifs de ce refus.

#### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur contacte le SPW Logement en lui demandant de motiver clairement sa décision. Madame I. semble, en effet, répondre à l'ensemble des conditions réglementaires.

En réponse, l'Administration indique que la demande avait été jugée irrecevable faute de preuve du paiement d'un acompte d'au moins 20 % avant le 14 février 2025, exigé par la réglementation.

Après réexamen, le SPW a reconnu que le dossier de Madame I. contenait effectivement un document de "demande de prélèvement de fonds" adressé à son organisme de crédit, mais que ce document ne prouvait pas en soi que le paiement avait bien été effectué avant le 14 février 2025.

À la suite de l'intervention du Médiateur, le SPW a recontacté Madame I. pour obtenir une copie de son contrat de prêt confirmant que le versement à l'entrepreneur se faisait sur simple demande.

#### L'issue de la médiation

Sur cette base, le SPW a finalement accepté de maintenir les primes selon l'ancien régime.



## Prime habitation – Une prime moins importante à la suite d'un retard de traitement par l'Administration

### Les faits

Madame M. conteste le montant de sa prime habitation octroyée par le SPW Logement.

Conformément aux dispositions en vigueur, le montant de la prime a été déterminé sur la base des revenus de l'avant-dernière année complète précédant la date de l'enregistrement du rapport de suivi des travaux par l'auditeur. En l'espèce, le rapport de suivi ayant été enregistré par l'auditeur en mars 2024, les revenus de l'année 2022 ont été pris en considération.

L'intéressée estime toutefois être injustement pénalisée. Elle fait valoir qu'elle a introduit sa demande de suivi des travaux auprès du SPW dès le mois de mai 2023. Cependant, ce n'est que début 2024 que le SPW lui a notifié sa décision lui indiquant qu'elle devait faire appel à son auditeur pour effectuer le suivi.

Elle considère, dès lors, que si l'Administration l'avait avertie plus tôt de cette décision, le rapport de suivi aurait pu être effectué en 2023 et le calcul de la prime se serait basé sur ses revenus de 2021 (moins élevés que ceux de 2022).

### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur invoque le fait que, selon la réglementation, l'Administration dispose de 60 jours pour notifier sa décision à dater de la réception de l'établissement du rapport de suivi des travaux. Si cette décision lui était parvenue dans les délais, Madame M. aurait fait effectuer le rapport de suivi courant 2023 et, dans cette hypothèse, ses revenus perçus en 2021 auraient été pris en compte. Madame M. est donc injustement pénalisée par le retard administratif du SPW.

### L'issue de la médiation

Le SPW a reconnu qu'il disposait effectivement de 60 jours pour notifier sa décision et a accepté de réviser le calcul de la prime en tenant compte des revenus 2021.

## Suivi des Recommandations

### 15.2024 | W - Aides à l'énergie et au logement | Prime habitation - Etendre le bénéfice des primes aux personnes physiques qui utilisent le régime de TVA pour effectuer des travaux de rénovation

**Considérant** les personnes qui exercent une activité professionnelle dans leur logement, qui utilisent le régime de TVA pour effectuer des travaux de rénovation ;

**Considérant** que l'utilisation de ce régime de TVA apparaît en adéquation avec leur statut d'indépendant et n'interfère en rien avec le fait que les travaux sont bien réalisés dans un immeuble dont la destination principale est un logement familial ;

**Considérant** que ces personnes sont exclues des aides à la rénovation de leur logement ;

**Le Médiateur recommande que le Gouvernement étende le bénéfice des primes aux personnes physiques qui utilisent le régime de TVA pour effectuer des travaux de rénovation.**

#### ➔ Suivi de la Recommandation

Lors de la présentation du Rapport 2023, en commission parlementaire du 17/12/2024, la Ministre du Logement a indiqué qu'elle analysera la soutenabilité d'une telle mesure d'un point de vue budgétaire dans le cadre d'une prochaine réforme. La Recommandation est maintenue.

---

**16.2024 | W - Aides à l'énergie et au logement | Prime habitation - Assouplir les conditions liées à la détention du droit de propriété du logement lorsqu'il est majoritairement détenu par une personne physique et accessoirement par une personne morale**

---

**Considérant** que les demandeurs de primes qui ont opté pour un régime d'usufruit ou de copropriété avec une société ne peuvent bénéficier des primes ;

**Considérant** que l'arrêté du 4 avril 2019 instaurant la prime Habitation mentionne que le demandeur doit être titulaire d'un droit réel sur le logement sans nuance du fait que celui-ci doit être détenu totalement par une personne physique ;

**Le Médiateur recommande que le Gouvernement assouplisse les conditions liées à la détention du droit de propriété du logement lorsqu'il est majoritairement détenu par une personne physique et accessoirement par une personne morale.**

---

➔ Suivi de la Recommandation

---

Lors de la présentation du Rapport 2023 en commission parlementaire du 17/12/2024 , la Ministre du Logement a indiqué qu'elle analysera la soutenabilité d'une telle mesure d'un point de vue budgétaire dans le cadre d'une prochaine réforme. La Recommandation est maintenue.

## II. ENERGIE

### Bilan de l'exercice 2025

Le Médiateur a reçu 26 réclamations concernant les compétences "énergie" exercées par le SPW.

Il convient notamment de relever les dossiers relatifs à l'octroi de subventions destinées à améliorer la performance énergétique des bâtiments publics ou assimilés (UREBA), aux primes pour l'installation d'équipements domotiques, ainsi qu'à l'octroi de certificats verts, dans lesquels les difficultés rencontrées tenaient principalement à des délais de traitement excessifs imputables à l'Administration.

Il convient également de mentionner quelques réclamations relatives aux conditions d'agrément des certificateurs PEB. L'examen de ces dossiers a conduit le Médiateur à confirmer le bien-fondé des décisions de refus prises par l'Administration, les réclamants ne justifiant pas des diplômes ou de l'expérience professionnelle exigés par la réglementation applicable.



## Domotique : prime refusée à tort

### Les faits

Un citoyen introduit auprès de l'Administration régionale une demande de prime relative à l'installation d'équipements de mesurage et de pilotage (prime "domotique"). Après avoir transmis, dans les délais impartis, les informations complémentaires sollicitées, il demeure plusieurs mois sans nouvelles quant au traitement de son dossier.

Ce n'est qu'en consultant fortuitement son espace personnel en ligne qu'il constate qu'une décision de refus a été prise. Il précise n'avoir reçu aucune notification – ni par courriel, ni par courrier postal – l'informant de cette décision. Constatant par ailleurs que les délais de recours sont dépassés et ne parvenant pas à joindre le service compétent, il saisit le Médiateur.

La décision de refus était motivée par l'octroi antérieur d'une prime pour le même code EAN, circonstance qui, selon l'intéressé, ne correspondait à aucune réalité le concernant.

### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a sollicité des explications auprès de l'Administration compétente afin de vérifier la date d'envoi de la décision de refus, le canal de communication utilisé et la justification relative à l'octroi supposé d'une prime antérieure pour le même code EAN.

L'Administration a indiqué que la décision avait été déposée dans la rubrique "Mon Espace", canal sélectionné par le citoyen lors de l'introduction de sa demande. Elle a précisé qu'une notification automatique avait, en principe, été générée à cette occasion.

A la suite de l'intervention du Médiateur, un examen plus approfondi du dossier a toutefois été réalisé. Il est alors apparu qu'un autre demandeur avait, par erreur, utilisé le même code EAN, ce qui avait faussé le traitement automatisé du dossier. Sur cette base, l'Administration a reconnu le caractère erroné de sa décision initiale.

### L'issue de la médiation

L'Administration a décidé de revenir sur son refus et d'octroyer l'aide sollicitée par le citoyen.

# AIR ET CLIMAT

## Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine de l'air et du climat, le Médiateur a instruit 5 dossiers en 2025, relevant tous des compétences de l'Agence wallonne de l'Air et du Climat (AwAC). Ce chiffre, bien que modeste, est en augmentation par rapport à 2024 (3 dossiers).

Une des réclamations portait sur le retard de la délivrance d'un agrément d'un frigoriste. Elle a été envoyée concomitamment au Médiateur et à l'AwAC. L'Agence a résolu le problème, si bien que le Médiateur n'a pas dû intervenir.

Une demande d'information et trois demandes d'agrément ont été envoyées par erreur au Médiateur et ont simplement été réorientées vers le bon service. Le Médiateur n'ayant pas accès au formulaire de demande d'agrément disponible sur le site du SPW – l'accès à celui-ci nécessitant l'authentification du professionnel qui introduit la demande – il ne lui est pas possible de vérifier si les informations et coordonnées communiquées par l'AwAC apparaissent suffisamment claires, sur le site, pour les demandeurs.

Toutefois, au regard du faible nombre de dossiers reçus par erreur par le service, il peut être raisonnablement supposé qu'aucune difficulté majeure ne se pose à ce niveau.

Les formulaires reçus par erreur indiquent d'ailleurs clairement que les documents sont à renvoyer à l'Agence et qu'en cas d'insatisfaction, le citoyen peut s'adresser à l'Agence ou au Service du Médiateur.

Compte tenu du nombre limité de dossiers, aucune tendance significative ne peut être dégagée et l'analyse de l'exercice ne met en évidence aucune difficulté structurelle particulière. Dès lors, aucun casus n'a été retenu pour illustration dans le présent Rapport.



## Suivi de la Recommandation

### 17.2024 | W - Air et Climat | Veiller au respect strict des délais prévus par la réglementation pour la délivrance d'agrément

**Considérant** l'article 20, §2, de l'arrêté du Gouvernement wallon du 29/01/2009 tendant à prévenir la pollution atmosphérique provoquée par les installations de chauffage central destinées au chauffage de bâtiments ou à la production d'eau chaude sanitaire et à réduire leur consommation énergétique, lequel prévoit que le Président de l'Agence dispose d'un délai de 15 jours pour accuser réception d'une demande d'agrément et solliciter, le cas échéant, de compléter le dossier ;

**Considérant** l'article 20, §4, du même Arrêté du Gouvernement Wallon du 29/01/2009, lequel prévoit que le Président de l'Agence dispose d'un délai de 60 jours pour envoyer sa décision d'octroi ou de refus d'agrément ;

**Le Médiateur recommande que les délais prévus par l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 29/01/2009 pour la délivrance d'agrément soit strictement respectés par l'Agence, qu'un accusé de réception soit bien envoyé dans les 15 jours de la réception de la demande, et qu'une décision soit prise dans le délai de 60 jours fixé.**

#### Suivi de la Recommandation

LAWAC indique en janvier 2026, en réaction au Rapport annuel 2024, avoir pris plusieurs mesures afin d'améliorer le traitement des demandes d'agrément, notamment par le renforcement des ressources humaines et la mise en place de procédures de dématérialisation. Au vu du seul dossier déposé en 2025, lequel a connu une résolution spontanée, le Médiateur estime que les mesures prises par l'Agence sont adéquates, et de nature à répondre à sa recommandation.

Le Médiateur estime que la recommandation est rencontrée.

# AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

## Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine de l'urbanisme et de l'aménagement du territoire, le Médiateur a instruit 200 dossiers, soit une hausse d'environ 15% par rapport à l'exercice précédent (169 dossiers).

En cette matière, la médiation en présentiel est encouragée par le cabinet du Ministre François Desquesnes, qui lui-même accentue les efforts de son prédécesseur Willy Borsus. Le Médiateur ne peut que saluer cette évolution tout à fait bienvenue.

En 2025, 63 réunions de médiation ont ainsi été organisées à la suite de décisions refusant – ou assortissant de conditions – un permis d'urbanisme ou un permis unique.

Ces médiations en présence des différentes parties prennent du temps, bien sûr, mais le bénéfice est important. À tout le moins, elles permettent au réclamant de mieux appréhender la position et les attentes des autorités wallonnes dans son dossier. Et lorsqu'un dysfonctionnement administratif est constaté, elles peuvent en outre déboucher sur un retrait ou une nouvelle délivrance de la décision par le pouvoir compétent.

Les citoyens se voient ainsi offrir la possibilité de dialoguer directement avec un représentant du Ministre et, lorsque la médiation aboutit, d'obtenir la réformation de l'acte à un coût limité et dans des délais sensiblement plus favorables qu'en cas de recours devant le Conseil d'État.

Par-delà ces médiations en présentiel, le Médiateur est également saisi de réclamations portant sur des dossiers qui relèvent de la compétence du Fonctionnaire délégué, ainsi que d'un nombre important de situations relatives à l'urbanisme au niveau communal (59 dossiers).

En 2025, 63 réunions de médiation ont été organisées avec le cabinet du Ministre François Desquesnes. Celles-ci permettent de rapprocher le citoyen de l'Administration, de faire l'économie du coût d'un recours au Conseil d'Etat et d'accélérer le tempo de la procédure.



## La conciliation permet d'obtenir un permis en dérogation en zone agricole

### Les faits

Des citoyens ont introduit une réclamation à la suite du refus d'un permis d'urbanisme par la Région wallonne. Le projet concernait l'installation d'une tiny house destinée à l'habitation sur une parcelle située en zone agricole. Les réclamants souhaitaient acquérir ce terrain en vue d'y développer un habitat léger, à faible impact environnemental.

Le refus de permis reposait notamment sur le caractère dérogatoire de toute construction en zone agricole et sur la non-application de la règle dite du "comblement". Lors d'une réunion de médiation, les réclamants ont exposé leur incompréhension face à la motivation de l'arrêté ministériel de refus.

La règle du comblement permet de construire un bâtiment sur un terrain non bâti situé entre deux parcelles déjà bâties, même si certaines contraintes urbanistiques limitent la constructibilité dudit terrain pour éviter les "dents creuses" (des trous dans un front bâti) et favoriser une urbanisation cohérente et compacte du territoire.

Même si chaque situation est appréciée individuellement par l'autorité, les critères généralement retenus sont :

- Le bon aménagement des lieux ;
- Les caractéristiques urbanistiques du voisinage (gabarit, implantation, volumétrie) ;
- Les prescriptions éventuelles du plan de secteur ou du guide communal d'urbanisme.

Précisons que cette règle ne donne pas un droit automatique à construire : il s'agit d'une simple faculté et l'autorité garde un pouvoir d'appréciation.

### L'intervention du Médiateur

Lors de la réunion, le Médiateur a constaté que les conditions légales de la règle du comblement étaient remplies :

- Le terrain sur lequel la construction du bien est envisagée se situe entre deux habitations construites avant l'entrée en vigueur du plan de secteur ;
- Ces habitations sont distantes de moins de 100 mètres ;
- Elles se trouvent en front de voirie équipée, du même côté de celle-ci ;
- Cette voirie est suffisamment équipée (eau, électricité, égouttage) ;
- Le projet ne compromet ni l'aménagement de la zone, ni les objectifs du plan de secteur.

Lors de la réunion, les réclamants ont également mis en avant le caractère réversible et l'impact limité du projet. Ils ont en outre souligné l'impossibilité de valoriser la parcelle par une construction traditionnelle, au regard de sa configuration particulière, de son important dénivelé et de la présence à proximité d'une ancienne décharge.

Le Médiateur a considéré que l'analyse juridique de l'Administration pouvait être contestée dès lors qu'aucune illégalité n'entachait le projet, à la lumière du Code wallon du développement territorial (CoDT). Il a relevé que ledit projet s'inscrivait dans une démarche de limitation de l'étalement urbain — objectif politique clairement assigné en la matière par le Schéma de développement du territoire entré en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2024 — et de valorisation raisonnée de terrains qui, en l'état, apparaissaient difficilement exploitables.

### L'issue de la médiation

Au regard des éléments qui lui ont été soumis, le Ministre a décidé de retirer son arrêté et de finalement délivrer le permis d'urbanisme sollicité.



## La conciliation permet d'obtenir un permis en dérogation en zone agricole

### Les faits

Une réclamation a été introduite par une société active dans le secteur para-agricole. La demande portait sur la construction d'un hangar et d'une habitation en zone agricole. Le permis a été octroyé sous conditions pour le hangar, et refusé pour l'habitation.

Les autorités ont estimé que, bien que l'activité exercée puisse justifier la construction d'un bâtiment d'exploitation à titre dérogatoire, l'implantation d'une habitation ne rencontrait pas les conditions légales applicables en zone agricole et allait à l'encontre des objectifs de lutte contre l'étalement urbain. Les réclamants ont sollicité l'intervention du Médiateur, jugeant cette distinction insuffisamment justifiée au regard de leur situation concrète.

### L'intervention du Médiateur

Une réunion de médiation a été organisée, au cours de laquelle les réclamants ont retracé l'évolution de leur activité depuis la décision contestée, notamment l'obtention d'un numéro d'agriculteur et le développement effectif d'un élevage sur le site.

Ils ont souligné la nécessité, pour des raisons professionnelles et de bien-être animal, de résider à proximité immédiate de leurs installations, ainsi que le soutien constant des autorités communales au projet.

Les échanges ont également porté sur l'implantation de l'habitation et sur les possibilités d'adaptation du projet afin de limiter son impact spatial et paysager.

À l'issue de la médiation, le Médiateur a considéré que certains éléments nouveaux ou insuffisamment pris en compte dans l'arrêté ministériel de refus partiel justifiaient une réévaluation du dossier et il a invité l'autorité compétente à procéder à une nouvelle analyse de la demande, le cas échéant assortie de conditions appropriées.

### L'issue de la médiation

Au regard des éléments qui lui ont été soumis, le Ministre a décidé de retirer l'arrêté susmentionné et d'accorder le permis d'urbanisme, moyennant certaines conditions, relatives notamment à l'implantation du bâtiment.



## Point d'attention Délais et motivation des décisions

### Les délais

Le recours à la médiation permet au demandeur d'obtenir une nouvelle décision dans un délai sensiblement plus court que celui auquel il serait confronté s'il introduisait un recours devant le Conseil d'État.

Un avantage supplémentaire naît lorsque la médiation aboutit dans le délai global de six mois correspondant au délai de recours de 60 jours devant le Conseil d'État, augmenté de la suspension de quatre mois prévue en cas de saisine du Médiateur. Dans cette hypothèse, le réclamant peut obtenir une réformation de la décision sans devoir introduire de recours, même à titre conservatoire. Le processus est d'autant plus favorable, pour l'utilisateur, que la médiation est planifiée rapidement, que le Médiateur peut formuler sa recommandation dans un délai réduit et que le Ministre peut statuer avec diligence.



Ces enjeux ont été pleinement perçus par le Ministre. Soucieux de donner toutes ses chances à la médiation, il a renforcé son équipe par le recrutement d'un juriste hautement qualifié, qui aujourd'hui œuvre au sein d'une cellule déjà particulièrement investie dans le suivi des recommandations du Médiateur.

**Le renforcement des effectifs, conjugué à un traitement diligent des dossiers au sein du cabinet ministériel, a permis d'accélérer le suivi réservé aux recommandations du Médiateur. Cette évolution constitue une avancée significative et contribue à une amélioration tangible du service rendu aux usagers.**

## La motivation des décisions

Un élément récurrent observé dans le cadre des médiations est l'insuffisance de motivation formelle des décisions administratives.

Le principe de la motivation formelle des actes administratifs impose à l'autorité de faire apparaître de manière claire et compréhensible les considérations de droit et de fait qui fondent la décision. Cette exigence vise à permettre au destinataire de l'acte d'en saisir la portée, d'en comprendre les raisons et, le cas échéant, d'envisager utilement les suites à donner à sa demande.

**Or, il apparaît régulièrement que des réclamants se présentent en médiation en expliquant ne pas être en mesure de réintroduire une demande ou d'adapter leur projet, faute de comprendre la position de l'Administration telle qu'exprimée dans la décision contestée.** La médiation permet alors, dans la plupart des cas, de clarifier les motifs sous-jacents à la décision et d'explicitier les attentes de l'autorité administrative.

L'obligation de motivation formelle revêt une importance accrue lorsque les critères prévus par la réglementation sont formulés de manière large ou imprécise. Dans de telles hypothèses, la jurisprudence impose une motivation renforcée, précise et détaillée, afin de compenser l'indétermination des normes applicables.

À titre d'exemple, les notions de "comblement" ("dents creuses"), déjà évoquées plus haut, et de "centralité" illustrent particulièrement ces difficultés. L'analyse des dossiers révèle des interprétations parfois divergentes, voire contradictoires, de ces concepts selon les administrations concernées, voire selon les agents chargés de l'instruction des dossiers.

La centralité est une notion de planification territoriale qui ressortit, à ce titre, au pouvoir d'appréciation de l'autorité décisionnaire. Il n'entre pas dans les attributions du Médiateur de porter un jugement sur son opportunité, ni de s'y substituer. Il appartient néanmoins à l'Administration de garantir aux citoyens la lisibilité de ce choix. Toute zone d'ombre doit être levée ; toute ligne directrice énoncée lie l'Administration en vertu du principe de confiance légitime ; toute dérogation exige une motivation spécifique et circonstanciée. Par sédimentation, chaque décision individuelle précise ainsi des critères que le législateur a volontairement laissés indéterminés, contribuant à la prévisibilité et à la cohérence de l'action administrative.

À ce stade, le concept de "centralité" en matière d'aménagement du territoire wallon demeure essentiellement programmatique. Il ne devrait acquérir une effectivité juridique pleine et entière qu'à l'horizon 2030 et il ne fait pas encore l'objet d'une définition normative précise. Il convient toutefois de relever que cette notion, conçue pour lutter contre l'étalement urbain et l'artificialisation des sols, a été précisée par l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS). Sa méthodologie, intégrée au Schéma de développement du territoire,

permet la génération automatisée des périmètres de centralité au moyen d'un système d'information géographique appliquant les critères retenus.

Cette situation n'est pas sans soulever des interrogations – notamment d'ordre juridique. Dès lors que le concept de centralité demeure dépourvu de fondement normatif complet, dans quelle mesure l'Administration est-elle véritablement tenue de s'y conformer ? Peut-elle, sans excéder ses attributions, fonder un refus sur des critères complémentaires que ni le législateur ni l'IWEPS n'ont explicitement définis ? La tension est particulièrement sensible lorsqu'une autorité refuse un permis d'urbanisme au motif qu'un projet de densification urbaine engendrerait une augmentation du trafic automobile – effet qui, loin de constituer un obstacle au principe de centralité, en est la conséquence structurelle et prévisible.

Le caractère lacunaire des lignes directrices de niveau législatif ou réglementaire – générales et abstraites – impose aux autorités de développer une doctrine administrative cohérente, construite progressivement au fil des décisions individuelles. Force est toutefois de constater que cette cohérence fait parfois défaut. Ainsi, alors que le principe de centralité implique la densification des centres urbains et la réaffectation de bâtis existants, certains permis sont refusés pour des motifs liés à la volumétrie, pourtant caractéristique de ce type de patrimoine architectural. Une telle motivation ne revient-elle pas, en pratique, à exiger la démolition préalable du bâti existant ? Et n'entre-t-elle pas en tension avec d'autres objectifs d'intérêt général, notamment ceux relatifs à la préservation du patrimoine bâti ?

Ces questionnements invitent à une réflexion plus fondamentale sur les modalités de mise en œuvre du principe de centralité : convient-il de privilégier la reconstruction selon des standards contemporains – notamment en matière de performance énergétique – ou, au contraire, d'accepter des volumétries héritées, moins conformes aux exigences actuelles mais cohérentes avec les objectifs de conservation et de réutilisation du bâti existant ?

**La médiation met en évidence l'attente, dans le chef des porteurs de projets, de lignes directrices claires, cohérentes et prévisibles.** Elle constitue également un levier permettant de rappeler des exigences essentielles de bonne administration : précision des critères, cohérence des décisions, prévisibilité de l'action publique et nécessité d'une motivation formelle renforcée lorsque l'autorité entend s'écarter des standards annoncés.

Il appartient ainsi à l'action administrative de clarifier, dossier après dossier, les notions sujettes à interprétation, afin de traduire concrètement les orientations politiques dans une pratique administrative lisible, cohérente et juridiquement sécurisée.

## Témoignage

*"Monsieur le Médiateur,*

*Nous tenons, toute la famille D. à vous remercier pour le travail que vous avez mené pour renverser la décision du Ministre. Nous savons que notre dossier est une goutte d'eau dans l'océan.*

*(...)*

*Et nous pouvons dire souvent ici et là : la médiation de la Région wallonne, oui, elle fonctionne, oui, on est entendu, oui on est écouté. C'est un outil discret de nos institutions qui assure le fonctionnement d'une vraie démocratie. Parfois nous sommes contents de payer de gros impôts pour assurer l'existence d'un tel service. Encore merci d'être là et de continuer à soutenir dans leurs justes combats d'autres familles dans le besoin et le doute".*



## La médiation en présentiel

Une pratique désormais bien établie tend à s'affirmer dans le traitement des dossiers d'urbanisme et d'environnement auprès du Médiateur : celle de la médiation en présentiel, organisée soit à l'initiative de ce dernier, soit sur invitation du réclamant. Cette modalité de dialogue vise à instaurer un cadre propice à la discussion des décisions administratives contestées, tout en s'inscrivant dans une démarche de prévention des dysfonctionnements au regard des principes de bonne administration<sup>1</sup>.

L'objet et les limites de l'intervention du Médiateur demeurent inchangés : sa mission ne consiste pas à substituer son appréciation à celle de l'autorité compétente, mais à vérifier que le dossier a été traité conformément aux exigences procédurales et substantielles du droit administratif et, plus généralement aux normes ombuds. Ce faisant, le Médiateur s'attache à déterminer si des éléments nouveaux – d'ordre factuel, technique ou juridique – pourraient utilement éclairer la décision querellée. Ce cadre est rappelé à l'entame de toute séance de conciliation.

Le succès de la séance repose sur la présence simultanée de l'ensemble des acteurs concernés. Le réclamant – le plus souvent un particulier ou une entreprise, dans de rares cas un pouvoir public – est invité à se faire assister d'un avocat et, en matière urbanistique, d'un architecte lorsque les enjeux techniques le justifient. De l'autre côté de la table, prend place le représentant du cabinet ministériel concerné, parfois accompagné de fonctionnaires de l'Administration. La médiation implique les fonctionnaires délégués ou techniques, plutôt que le représentant du cabinet, lorsque la décision contestée relève de leur compétence, en cas d'absence de décision ministérielle dans le délai imparti. Notons encore qu'il arrive que l'autorité communale qui a rendu un avis préalable, représentée par un fonctionnaire ou un échevin, prenne part à l'échange.

La séance, d'une durée moyenne de quarante-cinq minutes, se déroule selon un processus volontairement informel, sans rigidité procédurale. Le Médiateur le précise systématiquement : plus qu'une médiation au sens strict, il s'agit d'une conciliation administrative, dont la finalité est de favoriser une discussion ouverte, permettant à chacun d'exposer ses analyses et de tendre vers la co-construction de pistes alternatives, dans le respect du cadre juridique.

Le réclamant est d'abord invité à expliquer pourquoi il considère qu'une décision différente s'impose, en pointant par exemple une méconnaissance des normes ombuds (principes de bonne administration) dans le traitement de son dossier. Il lui revient d'identifier les éventuels manquements procéduraux, les incohérences administratives, les atteintes à la confiance légitime ou au principe d'égalité, les délais excessifs, le caractère disproportionné de la décision, les insuffisances de motivation ou tout autre défaut d'instruction qui, selon lui, entachent la décision contestée. En réponse, le représentant de l'autorité administrative est amené à préciser les motifs qui ont guidé la prise de décision, qu'il s'agisse de considérations juridiques, techniques ou factuelles. Ce temps d'explication permet souvent de lever des incompréhensions et de replacer la décision dans son contexte procédural exact.

À l'issue de ces présentations liminaires, une discussion s'engage autour des axes principaux ainsi dégagés. Le Médiateur en organise le déroulement, veillant à ce que chacun puisse contribuer à l'analyse commune des enjeux.

1. En 2024, 48 dossiers ont fait l'objet de réunions de médiation : 41 ont débouché sur une recommandation au Ministre ; 7 courriers ont été clôturés par le Médiateur suite à la réunion de conciliation, sans adresser de recommandation au Ministre ; 11 recommandations ont abouti à des retraits-délivrances ; dans 16 dossiers, le Ministre a décidé de ne pas revoir sa décision ; 14 dossiers sont en attente de réponse du Ministre après un an ou presque.

Cette méthode participative tend vers une compréhension partagée de la situation administrative. Lorsque les circonstances s'y prêtent, elle peut conduire à l'identification d'une voie alternative à la décision initiale, qu'il s'agisse d'un retrait et d'une révision de la décision ou d'une nouvelle instruction du dossier.

L'une des plus-values essentielles de cette pratique réside dans la présence effective des parties et dans le dialogue qui s'ensuit. Celui-ci permet de clarifier des éléments techniques ou procéduraux qui sous-tendent la demande, d'une part, ou l'avis ou la décision contestée, d'autre part.

Le dialogue direct ainsi instauré permet d'atténuer les incompréhensions réciproques qui naissent souvent des échanges écrits. La médiation permet alors d'"aligner les planètes", en révélant ce que la seule lecture des pièces ne suffit pas toujours à mettre en lumière.

Derrière les dossiers, les plans et les avis administratifs, ce sont avant tout des personnes qui se rencontrent. Les projets en cause – projets de vie, d'implantation, d'exploitation... – trouvent alors une incarnation dans la parole du citoyen, tandis que l'expertise technique ou procédurale peut être explicitée et éclairée directement par le représentant de l'autorité. **Cette mise en présence contribue à restituer toute leur humanité aux enjeux souvent perçus comme purement administratifs et favorise une compréhension mutuelle plus fine des attentes, des contraintes et des marges d'action de chacun.**

Il demeure toutefois que la médiation ne produit aucun effet décisionnel immédiat. Le représentant du Ministre ne dispose pas, en effet, du pouvoir de modifier la décision en séance.

Au terme de la rencontre, plusieurs issues sont envisageables. Lorsque la discussion révèle des arguments ou circonstances susceptibles d'infléchir la décision, le Médiateur adresse au Ministre – ou, le cas échéant, aux fonctionnaires délégué et technique – un courrier de recommandation, dans lequel il expose les considérations qui lui paraissent devoir l'amener à reconsidérer sa décision. Le Ministre demeure libre de sa décision, mais la recommandation constitue un instrument incitatif – suivi d'un rappel lorsque la réponse tarde. Lorsque le Ministre procède à un retrait-délivrance, les éléments issus de la médiation lui permettent de motiver l'irrégularité de la première décision<sup>2</sup>. **Dans ce cas, l'usager aura évité une procédure longue – et onéreuse – devant le Conseil d'État.**

Si, au contraire, l'échange ne fait apparaître aucun élément nouveau de nature à remettre en cause l'analyse administrative, aucune recommandation n'est formulée à l'attention du Ministre. Le Médiateur informe néanmoins le réclamant, par un courrier détaillé, des raisons pour lesquelles la décision ne prête pas le flanc à la critique et il met en lumière les éléments clarifiés lors de la discussion. Cette démarche, parfois qualifiée de "refus constructif", permet au réclamant de mieux comprendre les motifs de la décision et, le cas échéant, d'envisager le dépôt d'une nouvelle demande plus solidement motivée.

Être débouté en comprenant pourquoi vaut parfois mieux qu'obtenir gain de cause sans en saisir les raisons. C'est précisément en cela que la médiation peut – du moins dans ce type de dossiers – se distinguer avantageusement d'un recours devant le Conseil d'État : au terme d'une procédure juridictionnelle souvent longue, le requérant sait certes si sa demande a été annulée, mais il ne sait pas nécessairement comment la reformuler pour qu'elle aboutisse.

---

2. Voy. Conseil d'Etat, arrêt n° 260.885 du 1<sup>er</sup> octobre 2024, aux termes duquel : "Dans le chef des tiers riverains, le retrait d'une décision portant refus de délivrer un permis d'urbanisme modifie l'ordonnancement juridique à leur égard en affectant leur situation de manière défavorable. Les voisins requérants ont dès lors intérêt au grief qu'elles formulent. Dès lors que, dans le chef des voisins requérants, l'abrogation avec effet rétroactif du refus les place dans une situation désavantageuse, un tel retrait ne peut, prima facie, être opéré que si la décision à laquelle il se rapporte est irrégulière et l'autorité a l'obligation de se justifier à cet égard, le retrait constituant en lui-même une atteinte à la sécurité juridique."



L'Administration peut alors opposer un nouveau refus, fondé cette fois sur d'autres motifs, et le cycle recommence. **La médiation rompt cette logique : un "refus constructif" permet d'explicitier les raisons du refus et les conditions d'une demande recevable, elle donne au réclamant les clés pour agir utilement, plutôt que de le renvoyer dans l'incertitude.**

Ainsi structurée, la médiation en présentiel a fait la preuve qu'elle constitue un outil efficace qui, sans remettre en cause la compétence décisionnelle du Ministre, offre un espace de dialogue direct propice à une meilleure compréhension réciproque, de nature à améliorer la transparence du processus décisionnel et à promouvoir une Administration plus accessible, plus compréhensible – plus "didactique" – et, *in fine*, plus conforme aux exigences contemporaines de bonne gouvernance.

## Suivi des Recommandations

**05.2024 | W** - Aménagement du territoire | Instauration d'une possibilité d'avoir un débat contradictoire au sujet des avis rendus par les administrations fonctionnelles

**Considérant** qu'en application de l'article D.IV.35 du CoDT, outre les avis obligatoires, le Collège communal, le Fonctionnaire délégué et le Gouvernement peuvent solliciter l'avis des services ou commissions qu'ils jugent utile de consulter ;

**Considérant** qu'en application de l'article D.IV.68 du CoDT, dans le cadre de l'instruction d'un recours, le Ministre sollicite l'avis des services ou commissions qu'il juge utile de consulter, ou dont la consultation obligatoire n'a pas été réalisée ;

**Considérant** que l'avis des instances spécialisées dans un domaine spécifique (DNF pour les zones forestières, DDR pour l'Agriculture, etc.) est souvent prépondérant quant à la décision qui sera prise, mais que celui-ci ne fait pas l'objet d'un droit de réponse ou d'un débat contradictoire, alors que le demandeur peut être en désaccord avec cet avis, pour des motifs parfois légitimes ;

**Considérant** qu'il semblerait judicieux, dans un objectif d'efficacité et de respect du débat contradictoire, de prévoir un droit de réponse du demandeur de permis concernant cet avis, afin que le Gouvernement puisse prendre une décision éclairée ;

**Le Médiateur recommande de modifier le CoDT et d'y insérer une disposition prévoyant la possibilité pour le demandeur de répondre à l'avis des différentes instances, avant qu'une décision ne soit prise concernant sa demande de permis.**

### ➔ Suivi de la Recommandation

En commission parlementaire, le Ministre indique que la dématérialisation prochaine des procédures de permis permettra de répondre, en pratique, à la préoccupation soulevée par le Médiateur concernant l'instauration d'un débat contradictoire. Selon lui, la digitalisation offrira davantage de transparence : le demandeur pourra être informé des avis rendus par les différentes administrations, en prendre connaissance et en comprendre le contenu. Cela lui permettra soit de corriger son projet (en déposant des plans modificatifs), soit de compléter son dossier, soit encore de répondre aux observations formulées.

Le Ministre précise qu'il ne prévoit pas d'inscrire une procédure formelle dans le CoDT. Il estime plutôt que la dématérialisation permettra d'améliorer le fonctionnement actuel, notamment grâce à la possibilité déjà existante de modifier ou compléter un dossier en cours de procédure.

En conclusion, le Ministre privilégie une amélioration pratique via la digitalisation plutôt qu'une modification du décret.

A ce stade, la dématérialisation n'étant pas encore effective pour les demandes de permis (le lancement de la phase pilote débutant le 31 mai 2026 et la généralisation à l'ensemble des communes wallonnes étant prévue en 2027), le Médiateur maintient sa recommandation.

Le Médiateur reste aussi attentif : la dématérialisation ira-t-elle de pair avec un transfert d'une partie de la charge administrative sur le porteur de projet ? Ce transfert ne sera-t-il pas source d'erreur nouvelle dans le chef de celui-ci ?

# BIEN-ÊTRE ANIMAL

## Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine du bien-être animal, le Médiateur a instruit 34 dossiers au cours de l'année 2025, un volume globalement stable par rapport à l'exercice précédent, durant lequel 32 dossiers avaient été traités.

Comme lors des exercices antérieurs, la problématique la plus fréquemment soulevée est celle des saisies d'animaux. Dans ce type de dossiers, l'intervention du Médiateur consiste principalement à vérifier la correcte application de la législation et des procédures administratives en vigueur. Il convient de rappeler que le Médiateur n'a ni vocation ni compétence pour se substituer à l'appréciation technique des professionnels de terrain. En particulier, il ne lui appartient pas de remplacer l'évaluation réalisée par un vétérinaire ou par un agent de l'Unité du bien-être animal quant à la situation concrète des animaux concernés.

Bien évidemment, et comme déjà souligné dans de précédents rapports annuels, le Médiateur n'est pas là pour défendre des comportements de maltraitance animale. Sa mission consiste à assurer le respect des droits des personnes qui introduisent une réclamation auprès de son service et à veiller à ce que les décisions administratives soient prises et appliquées dans le respect du cadre légal et procédural.

Dans la pratique, de nombreuses personnes mises en cause pour maltraitance animale expriment une incompréhension face aux poursuites engagées. L'intervention du Médiateur consiste alors à examiner avec elles les éléments administratifs du dossier, à répondre aux questions soulevées et, le cas échéant, à confirmer que la procédure a été correctement appliquée et que les droits de la personne ont été respectés.

Lors d'un échange avec l'Unité du bien-être animal en 2024, son responsable avait d'ailleurs indiqué que la négligence observée dans certains dossiers pouvait s'apparenter, dans les faits, à des situations de maltraitance, les personnes concernées n'ayant pas toujours pleinement conscience de la portée de leurs actes ou de l'insuffisance des soins apportés aux animaux. Dans ce contexte, il apparaît qu'un travail d'accompagnement et de sensibilisation des détenteurs d'animaux est également mené par les services compétents. Dans la mesure de ses moyens et dans le cadre de l'instruction des réclamations dont il est saisi, le Médiateur contribue lui aussi à cet effort d'information et de clarification.



Une autre catégorie de réclamations est relative aux procédures d'octroi d'agrément, notamment pour l'exercice d'une activité d'éleveur occasionnel ou pour l'ouverture d'un refuge. Ces dossiers portent le plus souvent sur des demandes d'informations ou sur des retards ponctuels dans le traitement administratif des demandes.

**L'analyse de l'exercice 2025 ne met pas en évidence de difficultés structurelles particulières dans ce domaine. Dès lors, aucun cas spécifique n'a été retenu pour illustrer ce chapitre du Rapport annuel.**

Le Médiateur tient enfin à souligner la qualité de la collaboration entre ses services et l'Unité du bien-être animal, laquelle répond aux interpellations du Médiateur avec diligence et dans un esprit constructif.

# CRÉDIT SOCIAL

## Bilan de l'exercice 2025

Nous avons enregistré une hausse globale des réclamations dans le domaine du logement, tant en ce qui concerne la Société wallonne du Crédit social (62 dossiers en 2025 contre 38 en 2024) que le Fonds du Logement Familles nombreuses de Wallonie (11 dossiers contre 6). Ces réclamations résultent, pour la plupart, d'un refus de crédit motivé par des revenus insuffisants du demandeur. Les délais de traitement des demandes de crédit ont également été mis en cause.

En tant qu'organismes de crédit chargés d'une mission de service public, la SWCS et le FLW doivent faire preuve de vigilance afin d'éviter toute situation de surendettement du citoyen. Cette précaution de principe justifie que l'on vérifie sa capacité à faire face aux charges à venir, et donc que l'on exige de lui une solidité financière suffisante.

Au-delà des questions de solvabilité du demandeur, ces dernières années, dans un contexte de crise énergétique, les deux organismes ont dû faire face à un afflux de demandes. Le mouvement s'est encore amplifié début 2025, à l'annonce de la réforme des primes.

En ce qui concerne la SWCS, les réclamations sont traitées sur la base d'un protocole de collaboration signé en 2017 et actualisé en décembre 2023. Ce protocole permet de traiter les dossiers d'une manière coordonnée et efficace.



### Changement du montant des primes – Quels sont les critères pour continuer à bénéficier de l'ancien régime ?

#### Les faits

Madame D. introduit en novembre 2024 une demande de prêt à 0 % auprès de la Société wallonne du Crédit social, afin de financer des travaux. Cependant, elle tarde à transmettre l'attestation de conformité électrique.

Lorsqu'elle obtient enfin ce document, elle recontacte la SWCS. Celle-ci l'informe qu'entre-temps, le 13 février 2025, le régime des primes a été modifié et que sa demande doit être traitée selon le nouveau régime, beaucoup moins favorable. Elle précise qu'au 13/02/2025, la demande ne remplissait pas toutes les conditions d'immatriculation.



### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la SWCS en faisant valoir que ce dossier devrait encore être traité sous l'ancien régime. En effet, si l'arrêté du Gouvernement wallon du 31 mars 2025 définit les documents à transmettre pour que la demande soit considérée comme immatriculée (fiches de revenus, devis, etc.), le certificat de conformité électrique ne figure pas parmi les critères d'immatriculation.

### L'issue de la médiation

La SWCS indique qu'initialement, certaines incertitudes liées à la conformité de l'installation électrique avaient conduit à une suspension de l'examen du dossier. Elle accepte désormais de réactiver le traitement de ce dossier sous l'ancien régime.

## Suivi de la Recommandation

19.2024 | W - Crédit social | Clarifier les compétences respectives de la Société wallonne du Crédit social (SWCS) et du Fonds du Logement de Wallonie (FLW) à l'égard des familles recomposées

**Considérant** que les réglementations actuelles relatives au crédit social apparaissent inadaptées aux familles recomposées ;  
**Considérant** le vide juridique désignant l'autorité compétente pour accorder le crédit lorsque les demandeurs ont des enfants en garde alternée :

- qui ne sont pas domiciliés dans le logement
- et/ou pour lesquels ils ne sont pas titulaires des allocations familiales

**Le Médiateur recommande de modifier la réglementation relative au crédit social afin de clarifier les compétences respectives de la SWCS et du FLW à l'égard des familles recomposées.**

### → Suivi de la Recommandation

Le Fonds du Logement a indiqué que, soucieux de "coller" au mieux aux évolutions des réalités sociologiques des familles, son Conseil d'administration a défini et balisé depuis plusieurs années déjà une jurisprudence concernant la notion d'enfants à charge et la prise en considération des situations de garde alternée ou partagée.

De manière concrète, il accepte de considérer comme étant à charge du demandeur un enfant non domicilié avec lui ou pour lequel ce demandeur ne perçoit pas d'allocations familiales, moyennant le respect d'une triple condition :

- l'existence d'un lien de filiation entre cet enfant et le demandeur ;
- le fait que cet enfant soit à charge (cette réalité se matérialisant par la perception par un tiers d'allocations familiales pour cet enfant) ;
- la circonstance que cet enfant est, à un moment donné, amené à résider dans l'immeuble objet du crédit soit sur la base d'un jugement, soit sur la base d'une convention passée devant un notaire, soit sur la base d'un accord amiable conclu devant un Médiateur agréé par la Commission fédérale de Médiation.

Cette "jurisprudence" couvre un éventail relativement large des situations rencontrées sur le terrain, étant entendu que le Conseil d'administration du Fonds a toujours la possibilité, sur la base d'éléments factuels avérés, de considérer un enfant comme étant à charge d'un demandeur. Cependant, dans un souci de lisibilité et de clarification vis-à-vis des citoyens, le Fonds estime qu'il serait opportun de couler cette jurisprudence dans la réglementation même.

La SWCS a, quant à elle, réaffirmé qu'elle partageait pleinement le constat selon lequel l'évolution des structures familiales exige une meilleure lisibilité du cadre réglementaire. Face à la complexité d'orientation pour les citoyens, elle souligne que ses équipes mettent tout en œuvre pour informer, guider et instruire les demandes dans un esprit de simplification administrative et de bienveillance.

La SWCS collabore étroitement et proactivement à la mise en place de l'Agence wallonne de l'habitat, laquelle permettra, comme l'a confirmé la Ministre, une harmonisation complète des règles et une simplification durable du parcours du citoyen. Cette Recommandation demeure d'actualité .

## 1<sup>ère</sup> ligne

### Rapport de gestion des plaintes de la SWCS

Conformément au protocole de collaboration, la SWCS a transmis son Rapport annuel des réclamations.

Ce Rapport est axé sur l'analyse des réclamations, leur traitement et l'amélioration de la qualité du service. Le suivi des Recommandations de 2024 met en évidence des actions visant à améliorer la communication, la formation, la gestion des urgences et la sécurité.

De nouvelles Recommandations sont formulées afin d'améliorer la gestion des demandes et de renforcer la transparence ainsi que la clarté dans le traitement des dossiers.



Le rapport est intégralement consultable via ce QR code.



# DISTRIBUTION D'EAU

## Bilan de l'exercice 2025

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 218 dossiers, ce qui correspond en un an à une hausse de 23 %.

La répartition entre les divers distributeurs est la suivante :

- SWDE : 168 dossiers ;
- INBW : 23 dossiers ;
- CILE : 21 dossiers ;
- INASEP : 5 dossiers ;
- Communes : 1 dossier.

Les principales thématiques abordées sont : les facturations (97 dossiers), les surconsommations (34 dossiers), la qualité de l'eau (23 dossiers), les raccordements (14 dossiers), les remplacements de compteurs (11 dossiers) et les travaux publics (3 dossiers).



### Une inversion rectifiée

#### Les faits

Depuis 2018, Monsieur R. est locataire d'une maison mitoyenne. Son propriétaire, Monsieur D., occupe l'habitation attenante. Chaque logement est équipé de son propre compteur d'eau, mais il apparaît que lors de la mise en service des compteurs – intervenue plus de seize ans auparavant –, le distributeur d'eau a inversé les numéros de ceux-ci dans son système de facturation, sans que cette erreur ne soit détectée par les usagers.

Chaque année depuis son emménagement, Monsieur R. a communiqué ses index, pour une consommation comprise entre 150 et 190 m<sup>3</sup>.

Le dernier relevé a toutefois révélé l'inversion des numéros de compteurs. Cette anomalie, une fois corrigée, a entraîné l'envoi à Monsieur R. d'une facture complémentaire d'un montant légèrement supérieur à 2 000 €.



Les deux intéressés interpellent alors le distributeur, soutenant que l'inversion découlait d'une erreur de sa part lors de la mise en service des compteurs et qu'elle ne peut dès lors leur être reprochée aujourd'hui. Ils demandent, à tout le moins, une révision de la facturation depuis l'entrée dans les lieux de Monsieur R. en 2018. Le distributeur refuse de faire droit à cette requête, invitant les deux parties à s'arranger entre elles.

### L'intervention du Médiateur

Saisi du dossier, le Médiateur intervient auprès du distributeur en rappelant que l'inversion des numéros de compteurs est une erreur imputable à ses services. Il souligne l'entière responsabilité du distributeur dans l'attribution erronée des compteurs et sollicite la rectification des factures en conséquence.

### L'issue de la médiation

L'analyse du dossier conduit le distributeur à admettre qu'une appréhension incorrecte du problème par le collaborateur initialement saisi avait abouti à une rectification inappropriée.

Il tient cependant à préciser que, si les numéros de compteurs ont fait l'objet d'un encodage erroné dans son système informatique, les index transmis correspondent bien à chaque compteur respectif.

Après avoir présenté ses excuses pour les désagréments occasionnés, le distributeur accepte une régularisation au bénéfice des deux usagers, fondée sur les derniers index communiqués et non sur les numéros de compteurs. Son service technique procède finalement au remplacement des compteurs, réglant ainsi la situation pour l'avenir.

Dans l'ensemble, s'agissant de la distribution d'eau, aucune problématique particulière ne ressort de l'examen des réclamations.

Il faut souligner une fois encore, dans le cadre du présent exercice, la qualité de la collaboration des différents distributeurs avec le service du Médiateur ; collaboration qui contribue à la recherche de solutions rapides bien souvent en faveur des usagers.

L'accessibilité des organismes peut être qualifiée d'excellente, ainsi qu'en atteste le nombre pratiquement nul de réclamations en ce qui concerne ce point précis. S'agissant du recouvrement, une récente entrevue avec la SWDE a permis au Médiateur de constater que les responsables privilégient une approche humaine, sociale, face aux difficultés de paiement qu'éprouvent certains usagers (voir recommandation infra).

La SWDE leur rappelle ainsi de manière systématique l'existence du Fonds social de l'Eau, lequel demeure largement sous-utilisé puisque seulement 44 % du budget disponible est consommé.

La société se montre par ailleurs ouverte à l'octroi de plans de paiement échelonnés sur de longues périodes et accepte de revoir sa facture lorsqu'un index correct lui est communiqué. Relevons aussi que le Fonds d'Améliorations techniques connaît une utilisation quasi nulle.

En définitive, le taux annuel de dossiers irrécouvrables demeure limité, représentant entre 2 et 3 % des dossiers en contentieux.

# Suivi des Recommandations

## 09.2024 | W - Distribution d'eau | Modifier le Code de l'eau pour introduire un tarif social

**Considérant** que l'eau est un bien de première nécessité pour chaque citoyen dans tous les aspects de la vie quotidienne ;  
**Considérant** que, même si les coûts d'exploitation et d'assainissement nécessaires peuvent justifier le prix de l'eau, pour certains, ce prix reste trop élevé ;

**Considérant** l'existence d'un tarif social en matière de distribution d'électricité et de gaz ;

**Considérant** qu'en Région flamande et en Région de Bruxelles-Capitale, un tarif social de l'eau existe ;

**Considérant** que le Parlement de Wallonie avait, lors de la session 2020-2021, sollicité l'avis et/ou procédé à l'audition de plusieurs instances sur la précarité hydrique ;

**Le Médiateur recommande que soit modifié le Titre II, chapitre 1<sup>er</sup> du Livre II du Code de l'environnement constituant le Code de l'eau en vue d'instaurer un tarif social de l'eau selon les conditions et modalités à définir par le législateur ou le Gouvernement.**

### → Suivi de la Recommandation

#### Réaction d'Aquawal :

Aquawal se montre particulièrement critique à l'égard de l'instauration d'un "tarif social" de l'eau, régulièrement avancée comme réponse à la précarité hydrique. Selon cette organisation, une telle mesure reposerait sur un postulat erroné : le prix de l'eau ne constituerait pas, en soi, la cause principale des difficultés rencontrées, la facture représentant en moyenne 1,2 % des revenus des ménages les plus précarisés. La précarité hydrique serait davantage liée à des situations de surconsommation, souvent imputables à la vétusté ou à l'inadaptation des logements.

La mise en place d'un tarif social serait en outre susceptible d'engendrer plusieurs effets indésirables : affaiblissement de l'incitation à économiser la ressource et à investir dans des équipements performants, report des coûts sur l'ensemble des usagers par une augmentation généralisée des tarifs, ainsi qu'un risque de ciblage imparfait des bénéficiaires. Une telle mesure pourrait également produire un effet de "piège social", dans la mesure où une amélioration des revenus entraînerait la perte d'avantages sectoriels.

Enfin, la mesure envisagée générerait des coûts administratifs significatifs et mobiliserait des moyens publics qui pourraient être plus utilement affectés à l'amélioration du parc de logements ou à l'accompagnement des ménages vers une gestion durable de l'eau.

Le texte conclut dès lors qu'il apparaît préférable d'agir sur les causes structurelles des difficultés rencontrées, plutôt que de soutenir la consommation par l'instauration d'un tarif social.

#### Réaction de la SWDE :

De manière similaire, la SWDE rappelle que la Wallonie n'a pas instauré de tarif social de l'eau, aux motifs que la précarité hydrique y atteint actuellement son niveau le plus bas depuis dix ans et que des aides ciblées sont jugées plus pertinentes et plus efficaces.

Le maintien d'un tarif uniforme est ainsi présenté comme une garantie d'équité entre les consommateurs et comme un levier favorisant une consommation responsable, en limitant les risques de surconsommation. La priorité est dès lors accordée à la prévention des consommations excessives, notamment par le biais du Fonds d'améliorations techniques, lequel permet, in fine, de réduire les situations d'impayés.

Lorsque des difficultés de paiement surviennent néanmoins, une aide individualisée peut être octroyée par l'intermédiaire des CPAS, via le Fonds social de l'eau, accessible même aux personnes ne bénéficiant pas d'un statut d'allocataire social.

**Suivi de la Recommandation :**

A l'examen des avis précités, le Médiateur estime que la Recommandation peut être clôturée dès lors que les mesures de prévention évoquées permettent d'atteindre la finalité sociale recherchée par d'autres voies que l'instauration d'un tarif social.

Dans le cadre du dialogue continu avec les partenaires du secteur, le Médiateur restera attentif aux mesures concrètement mises en œuvre par les sociétés de distribution d'eau, afin de promouvoir une politique de responsabilisation du client qui préserve la relation avec l'utilisateur et tienne compte de la situation financière des ménages. Il se réserve, le cas échéant, la possibilité de réexaminer cette recommandation si les circonstances le justifiaient.

---

**10. 2024 | W - Distribution d'eau | Modifier le Code de l'eau afin d'harmoniser les règles relatives aux frais de rappel de paiement sur la règle fédérale de la gratuité du premier rappel de paiement**

---

**Considérant** l'article 4, de la loi du 4 mai 2023 portant insertion du livre XIX "Dettes du consommateur" dans le Code de droit économique, instaurant l'interdiction de facturer des frais au consommateur pour le premier rappel lié à une échéance impayée ;

**Considérant** que les distributeurs d'eau ne sont pas soumis à cette nouvelle disposition légale en raison de l'application du Code de l'eau (article R.270bis-11 à 14) ;

**Le Médiateur recommande que soit modifié l'article R.270bis, 11 et 12 du Code de l'eau afin d'instaurer la gratuité du premier rappel en cas de facture impayée à l'échéance, limitée à trois factures par exercice.**

---

 Suivi de la Recommandation

---

**Réaction d'Aquawal :**

Aquawal rappelle qu'en 2025, ces frais s'élevaient à 6,26 €, soit environ 1,6 % de la facture annuelle moyenne d'eau (381 €), et ne peuvent donc pas être considérés comme abusifs.

Ces frais jouent un rôle incitatif au paiement dans les délais, d'autant que le Code de l'eau prévoit des délais larges : paiement après minimum 15 jours et rappel seulement après 30 jours. En 2024, 890.000 premiers rappels ont été envoyés. Supprimer ces frais entraînerait une perte d'environ 5,5 millions d'euros pour les opérateurs publics, qui serait répercutée sur le prix de l'eau pour tous les usagers, y compris les plus précaires.

Par ailleurs, tous les ménages recevant un rappel ne sont pas en difficulté sociale. Le système actuel cible mieux les personnes vulnérables, puisque les frais de rappel sont supprimés lorsque le Fonds social de l'eau intervient. Ainsi, le dispositif existant est jugé plus efficace et plus protecteur que la suppression généralisée des frais, qu'il serait donc souhaitable de maintenir dans le cadre régional actuel.

**Réaction de la SWDE :**

La SWDE rappelle pour sa part que, dès 2018, l'idée de supprimer les frais de rappel a été avancée, mais qu'elle-même et les distributeurs membres d'Aquawal ont expliqué pourquoi ils ne s'y ralliaient pas. En Wallonie, ces frais, fixés par le législateur, sont très faibles et couvrent uniquement les coûts postaux et de gestion. Les rappels sont envoyés après 30 jours, contre 15 en Flandre. Ils ne concernent pas seulement les clients en difficulté, lesquels peuvent bénéficier du Fonds social de l'eau, mais surtout des usagers qui oublient ou négligent de payer. Ces frais incitent donc au paiement à temps et leur suppression risquerait d'augmenter la facture moyenne. La Wallonie dispose déjà de mesures pour protéger les consommateurs vulnérables.

**Réaction du Ministre Coppieters (Commission de la santé, de l'environnement et de l'action sociale du Parlement de Wallonie du 24/02/2026) :**

Le Ministre souligne la coexistence complexe entre les cadres fédéral et régional, la réglementation wallonne imposant actuellement un délai de 30 jours avant l'envoi d'un rappel, ce qui bénéficie aux consommateurs, ce délai étant supérieur à celui prévu au niveau fédéral.

Rendre ce premier rappel gratuit aurait des effets potentiellement contre-productifs : raccourcissement du délai de rappel (à 15 jours par exemple) et possible hausse du prix de l'eau en compensation. Par ailleurs, sur le plan juridique, il serait nécessaire d'abroger les dispositions régionales doublonnant les règles fédérales. En conclusion, le Ministre estime que l'opportunité d'une telle mesure reste incertaine à ce stade.

**Suivi de la Recommandation :**

Le Médiateur estime dès lors que cette Recommandation peut être clôturée : les dispositifs en place, notamment en matière de recouvrement, tiennent en effet compte de la situation financière des ménages et privilégient une approche progressive visant à renouer le dialogue avec l'utilisateur avant l'engagement de mesures plus contraignantes. Par ailleurs, l'instauration de la gratuité du premier rappel générerait un coût pour les sociétés de distribution d'eau, dont la prise en charge serait susceptible d'entraîner une répercussion, directe ou indirecte, sur l'ensemble des usagers.

Le Médiateur continuera d'aborder cette question lors de ses rencontres régulières avec les sociétés de distribution d'eau, en s'assurant qu'elle demeure un point de suivi prioritaire pour les distributeurs et que ceux-ci adoptent une approche centrée sur le maintien de la relation avec l'utilisateur. Il se réserve la possibilité de réexaminer cette recommandation si les circonstances le justifient.

**11.2024 | W - Distribution d'eau | Faire preuve de souplesse lors de l'examen des dossiers liés à la qualité ou aux coupures imprévues de l'eau de distribution**

**Considérant** que l'article 27 du Règlement général de Distribution d'eau en Région wallonne permet d'exonérer de manière générale les distributeurs en cas de survenance d'un événement modifiant la qualité ou les propriétés habituelles de l'eau distribuée à un endroit donné ;

**Considérant** que les différents distributeurs, de façon quasi systématique, se retranchent derrière cet article afin de couper court aux réclamations ;

**Considérant** que les clients peuvent difficilement protéger leur installation contre ce type d'incidents ;

**Le Médiateur recommande aux distributeurs de faire preuve de plus de souplesse dans l'examen des demandes d'indemnisation relatives à des dégâts causés par un événement imprévu ayant altéré la qualité ou la fourniture de l'eau de distribution.**

Suivi de la Recommandation

Lors de l'examen par le Parlement de Wallonie des Rapports 2021/2022 en commission de l'environnement, de la nature et du bien-être animal du 26/03/2024, Madame la Ministre Céline Tellier a déclaré qu'il pouvait effectivement être intéressant de réfléchir à une méthode de calcul de remboursement qui puisse améliorer l'indemnisation des citoyens touchés.

A la faveur de l'examen par le Parlement de Wallonie du Rapport 2023 lors de la commission du 17/12/2024 citée plus haut, le Ministre Yves Coppieters a, pour sa part, affirmé que toute cette gestion des plaintes liées à la SWDE ferait l'objet de l'ordre du jour d'une réunion qu'il aura avec ses services, dans un souci de meilleure protection des consommateurs.

Le Ministre a ajouté que la SWDE avait répondu à cette Recommandation qu'elle restera flexible et attentive aux demandes d'indemnisation résultant d'interventions sur son réseau et que, de plus, en cas de situation dramatique, elle allait même au-delà de ce qui est prévu dans le décret "Fuites cachées" sur des installations intérieures, quand bien même elles sont de la responsabilité des propriétaires.



### Échanges entre le Médiateur et la SWDE :

Le Médiateur a échangé avec la SWDE sur cette Recommandation. Il ressort de ces échanges que la prévention des dommages liés aux coupures inopinées et aux remises en service se heurte à des difficultés pratiques réelles : une interruption touchant un nombre indéfini de personnes, il s'avère difficile de mettre en place un mécanisme de prévention à la fois pertinent et proportionné en cas de coupure inopinée. C'est pourquoi la SWDE privilégie un traitement au cas par cas, en appréciant les circonstances propres à chaque situation et en rappelant que la protection des installations privées reste toujours règlementairement à la charge du client. Cette approche pragmatique, combinée à la quasi-absence de toute nouvelle réclamation en 2025 (une réclamation, avec une clôture positive), conduit le Médiateur à estimer que la Recommandation a atteint le terme de son utilité.

Le Médiateur décide dès lors de clôturer cette Recommandation, tout en veillant, ici aussi, à poursuivre le dialogue avec la SWDE dans le cadre d'échanges réguliers et à assurer un suivi attentif des mesures concrètement mises en œuvre. Ces échanges permettront, le cas échéant, de relancer la réflexion et d'envisager d'éventuelles pistes d'amélioration si l'évolution de la situation le justifiait.

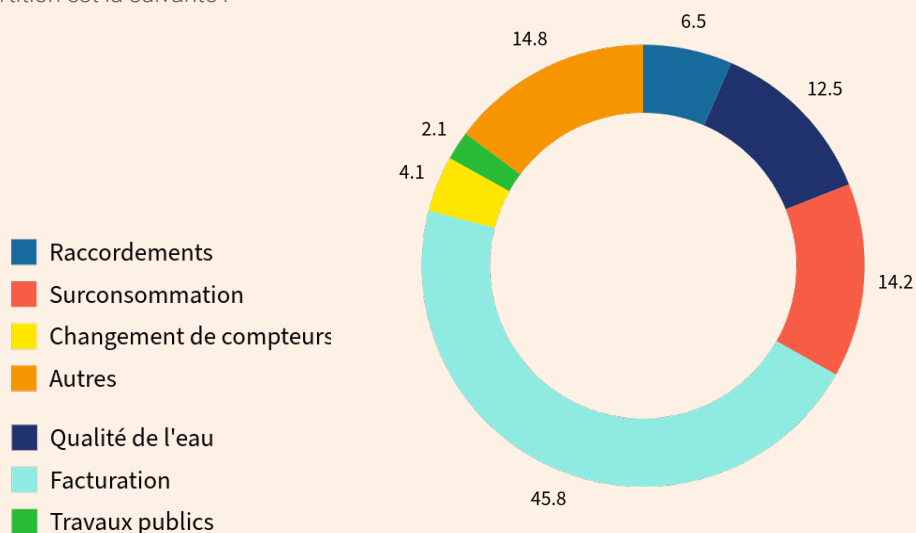
## 1<sup>ère</sup> ligne

### Rapport de gestion des plaintes de la SWDE

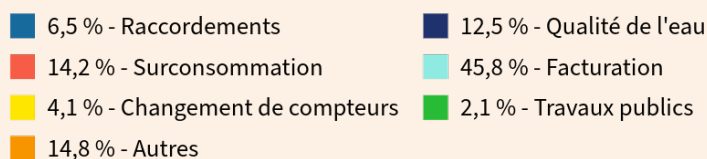
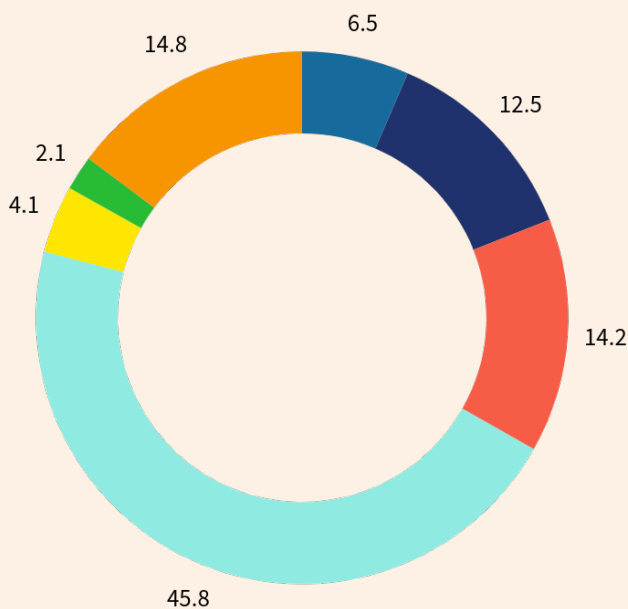


Dans son rapport 2025, la SWDE fait état d'une diminution de près de 10 % du nombre de plaintes enregistrées par son Service Clientèle, tendance inverse de celle observée au sein de notre service, qui enregistre quant à lui une hausse de près de 20 % des réclamations la concernant.

En 2025, le Service Clientèle de la SWDE a traité 389 plaintes, dont la répartition est la suivante :



Au niveau de notre service, la répartition des réclamations concernant la SWDE est la suivante (en %) :



Si la terminologie et les domaines retenus par chacune des deux institutions ne sont pas toujours directement comparables, il apparaît d'emblée que la proportion de réclamations relatives à la facturation – regroupant, du côté de la SWDE, les rubriques "facturation" et "paiements et remboursements" – est plus de deux fois plus élevée au sein de notre service. À l'inverse, la proportion de dossiers ayant trait à la qualité de l'eau – soit les rubriques "qualité", "débit/pression" et "coupures" dans la nomenclature de la SWDE – y est trois fois moindre.

Le taux de plaintes de la SWDE pour 1 000 compteurs s'établit à 0,33, niveau nettement inférieur à son objectif contractuel actuel de 0,70, et même en deçà de l'objectif de 0,50 fixé pour 2026. Par ailleurs, depuis la mise en œuvre de l'outil de gestion des plaintes au début de l'année 2024, les délais de traitement ont été réduits de manière significative, accusant une diminution de l'ordre de 40 % entre 2024 et 2025. Cette évolution favorable se reflète également au sein de notre service, où les délais de traitement des réclamations pour lesquelles nous avons interpellé la SWDE ont diminué de 20 % en l'espace d'un an.

Les mesures déployées au cours de l'année écoulée en vue d'améliorer la gestion des plaintes ont porté sur la réalisation d'un audit interne, la participation du coordinateur aux revues de Management Opérationnel, un suivi renforcé des plaintes relatives aux investissements ainsi que l'intégration du service "Nouveaux Raccordements" dans le module de gestion. Pour 2026, il est prévu d'étendre l'accès direct au Laboratoire et de mener une enquête de satisfaction ciblée auprès des plaignants récents.



# ÉCONOMIE ET EMPLOI

## 1. ÉCONOMIE

### Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine de l'économie, le Médiateur a en 2025 instruit 38 dossiers, un nombre quasi identique à celui de l'exercice précédent.

Parmi eux, 28 se répartissent à parts égales entre les primes à l'investissement et les chèques entreprises – 14 dossiers chacun. Aucune problématique transversale ne s'en dégage : chaque réclamation présente un caractère suffisamment singulier pour résister à toute tentative de classification.

Le Médiateur entend poursuivre avec les services administratifs un dialogue qui se veut à la fois signal et accompagnement : signal des réalités perçues sur le terrain, accompagnement des mesures correctrices et des trajets d'évolution engagés par le management. Si le présent rapport ne formule pas de Recommandation nouvelle, le suivi des Recommandations passées sera au principe de ce dialogue. **Cette "clause de rendez-vous" pour un dialogue suivi, adossé aux Recommandations antérieurement émises, est une invitation faite aux ministres et à leurs administrations à s'emparer du rapport, à traduire les intentions en actes et à partager, de manière concrète, les mesures correctrices envisagées.**

### Suivi des Recommandations

---

**01.2024 | W** - Economie | Chèques-entreprises : permettre un démarrage dès notification au demandeur de la recevabilité de sa demande

---

**Considérant** que l'objectif de la Wallonie est d'aider les entreprises à se créer ou à se développer ;

**Considérant** que lorsqu'une demande d'intervention est complète, tous les aspects techniques sont connus (identité du bénéficiaire, identité du prestataire, montant de la mission, planning de réalisation ...) et ne seront plus modifiés ;

**Considérant** qu'en transmettant une notification de recevabilité de la demande, l'Administration wallonne peut induire en erreur le prestataire qui pense pouvoir entamer sa mission ;



**Considérant** que l'intégralité de l'aide est supprimée lorsque le prestataire entame sa mission avant la notification finale de l'Administration wallonne ;

**Le Médiateur recommande que la mission du prestataire puisse débuter dès la notification de la recevabilité de la demande.**

---

➔ Suivi de la Recommandation

---

Interrogé en février 2026 à propos de cette Recommandation, le cabinet du Ministre indique qu'il analyse la question en concertation avec l'Administration. Il précise que le régime des chèques-entreprises fait actuellement l'objet d'une révision dans le cadre de l'avant-projet de décret relatif au dispositif des chèques-entreprises pour le soutien à l'entrepreneuriat et à la croissance des PME, approuvé en première lecture par le Gouvernement wallon.

Le Médiateur prend acte de cette réforme en cours et recommande que la problématique soulevée dans la présente Recommandation soit examinée dans ce cadre.

Dans l'attente des suites qui seront réservées à cette réforme, la Recommandation est maintenue.

## 2. AIDES À L'EMPLOI

### Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine des aides à l'emploi, le Médiateur a instruit 45 dossiers.

On constate une hausse par rapport à l'année 2024. Durant cet exercice, les réclamations se sont réparties de la manière suivante : 42 dossiers étaient relatifs au dispositif d'aide SESAM (Soutien à l'emploi dans les secteurs d'activité marchands), 3 dossiers concernaient des emplois APE (Aides à la promotion de l'emploi).

Les thématiques abordées sont similaires à celles qui ont été relevées lors des exercices précédents. La majorité des réclamations mettent en évidence des difficultés de recrutement de profils spécifiques, lesquelles compromettent l'engagement de travailleurs dans le respect de la décision initiale d'octroi, notamment en ce qui concerne les délais de remplacement des travailleurs fixés par la réglementation.

### Suivi des Recommandations

---

**02.2024 | W** - Economie | Allonger le délai en cas de remplacement d'un travailleur bénéficiant du dispositif SESAM, dans des secteurs en pénurie de main-d'œuvre

---

**Considérant** que l'article 13, §2, du décret du 14 février 2019 relatif aux subventions visant à favoriser l'engagement de demandeurs d'emploi inoccupés auprès de certaines entreprises, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2019, prévoit qu'en cas de remplacement, le demandeur d'emploi inoccupé est engagé dans un délai de six mois prenant cours le premier jour du mois qui suit la date de fin d'occupation du travailleur qu'il remplace ;

**Considérant** qu'il est particulièrement difficile de recruter des travailleurs dans certains secteurs économiques et notamment dans les secteurs en pénurie de main-d'œuvre ;

**Le Médiateur recommande d'allonger le délai de remplacement d'un travailleur bénéficiant du dispositif SESAM, de 6 mois à 1 an dans les secteurs en pénurie de main-d'œuvre définis par le Gouvernement.**

---

Suivi de la Recommandation

---

Selon le cabinet du Ministre, la problématique soulevée par le Médiateur s'inscrit dans la réflexion actuellement menée sur la réforme des aides à l'emploi. Il est ainsi prévu que cette thématique soit abordée dans le cadre du décret-programme en projet. Celui-ci prévoirait notamment l'intégration du dispositif SESAM dans une aide unique. Selon les orientations présentées, la réforme envisagée tend à renverser la logique actuelle du système en se fondant sur la portabilité des droits du travailleur et en ciblant prioritairement les travailleurs les plus éloignés du marché de l'emploi. Cette évolution répondrait aux difficultés relevées par le Médiateur.

Le Projet de décret-programme portant des mesures diverses en matière de budget et de comptabilité – Doc. parl. 489 (2025-2026) – modifie l'article 13 du décret du 14 février 2019 relatif aux subventions visant à favoriser l'engagement de demandeurs d'emploi inoccupés auprès de certaines entreprises.

L'article 52 du projet vise notamment à faire courir le délai d'engagement à partir de la date d'octroi de la subvention – et non plus à partir de la date de notification de la décision – afin de tenir compte du laps de temps pouvant s'écouler entre ces deux moments. Par ailleurs, les délais d'engagement et de remplacement sont assouplis, ceux-ci étant portés de six mois à un an. La modification apportée à l'article 13 introduit en outre le principe d'une possible dérogation, sur demande motivée de l'entreprise, auprès du FOREM, en cas de non-respect de ce délai.

La Recommandation est donc rencontrée.

## 3. PERMIS DE TRAVAIL

### Bilan de l'exercice 2025

S'agissant de la Direction des Permis de travail (DPT), on dénombre 13 dossiers pour l'exercice 2025, contre 9 dossiers en 2024. Ces dossiers portent exclusivement sur des permis de travail, aucune réclamation n'ayant concerné en 2025 les cartes professionnelles ni le travail au pair.

Comme les années précédentes, le nombre relativement limité de demandes adressées au Médiateur dans ce domaine, au regard du volume de dossiers traités par le SPW, peut notamment s'expliquer par l'existence de recours administratifs organisés. Le traitement de ces recours est toutefois susceptible, en tant que tel, de faire l'objet d'une réclamation ou d'une demande d'intervention auprès du Médiateur.

Le traitement d'une réclamation concernant la demande de renouvellement d'un permis unique est relaté pour illustrer l'action du Médiateur en cette matière. En outre, les deux Recommandations formulées en 2024 à l'issue de l'examen de dossiers relatifs aux permis de travail seront reprises afin d'en examiner le suivi et la mise en œuvre par l'administration concernée.



## Permis unique – Refus de renouvellement – Nouveaux motifs en recours – Droit d'être entendu et proportionnalité

### Les faits

Un ressortissant étranger employé en Wallonie dans le secteur agro-alimentaire est titulaire d'un permis unique de séjour et de travail. À l'approche de son échéance, son employeur introduit une demande de renouvellement auprès de l'administration régionale compétente – une démarche de routine, en apparence.

La demande est rejetée pour des motifs formels : certaines mentions obligatoires font défaut dans le contrat de travail et l'intitulé de la fonction ne correspond pas exactement à celui figurant sur d'autres pièces du dossier. L'employeur introduit un recours administratif auprès du Ministre compétent, accompagné d'un contrat rectifié et des éléments destinés à lever les irrégularités identifiées.

Le recours est rejeté, mais sur la base de motifs entièrement nouveaux, qui n'avaient pas été soulevés dans la décision initiale : des incohérences dans la date du contrat rectificatif et une rémunération contractuelle inférieure au minimum barémique applicable dans la commission paritaire concernée. Le travailleur n'avait à aucun moment eu l'occasion de s'expliquer sur ces nouveaux griefs avant que la décision ne soit prise.

C'est dans ce contexte que l'intéressé saisit le Médiateur. Outre la méconnaissance de son droit d'être entendu, il souligne les conséquences particulièrement lourdes du refus : la perte du droit au séjour et au travail, alors même que son employeur maintenait l'offre d'emploi et souhaitait régulariser la situation.

### L'intervention du Médiateur

Dans le cadre de la médiation, le Médiateur attire l'attention de l'autorité de recours sur plusieurs principes de bonne conduite administrative.

Il relève, en premier lieu, que la décision de rejet repose sur des éléments qui n'ont à aucun moment été portés à la connaissance des intéressés lors de la première décision – les privant ainsi de toute possibilité de présenter leurs observations ou de corriger les irrégularités identifiées avant que la décision ne soit adoptée, en méconnaissance du droit d'être entendu.

Il souligne, en second lieu, que les lacunes reprochées portent essentiellement sur des aspects formels du contrat de travail, tandis que les pièces du dossier attestent de la réalité de la relation de travail et de la volonté manifeste de l'employeur de se conformer aux exigences réglementaires – ce qui appelle une appréciation proportionnée de la situation.

Au regard de ces éléments, le Médiateur invite l'autorité à réexaminer le dossier à la lumière de ces principes fondamentaux de bonne administration.

### L'issue de la médiation

À la suite de l'intervention du Médiateur, le cabinet ministériel demande à l'Administration de procéder à un examen complémentaire du dossier.

L'autorité confirme les difficultés relevées dans le contrat de travail produit lors du recours, mais indique qu'une révision de la décision peut être envisagée si un nouveau contrat conforme aux exigences réglementaires est transmis, notamment en ce qui concerne la rémunération minimale applicable.

La médiation permet ainsi de dégager une voie de régularisation concrète, en invitant les parties à produire un contrat de travail rectifié afin de permettre un nouvel examen du dossier.

**Ce cas illustre l'importance, dans les procédures administratives, de garantir aux administrés la possibilité de répondre aux griefs retenus à leur encontre – en particulier lorsque de nouveaux éléments apparaissent au stade du recours. Il rappelle également la nécessité d'une application proportionnée des exigences formelles, dès lors que la situation de fond apparaît régularisable.**

La médiation démontre ici toute sa valeur : en favorisant une solution pragmatique, elle permet d'éviter l'engagement de procédures contentieuses longues et coûteuses pour toutes les parties concernées.

## Suivi des Recommandations

**03.2024 | W - Emploi / Permis de travail - Dans le secteur particulier de l'enseignement, permettre la prise en compte d'une pluralité d'employeurs simultanés pour le candidat au travail, et la prise en compte des rémunérations cumulées pour vérifier que le seuil du revenu minimum mensuel moyen garanti est atteint**

**Considérant** l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 juin 2024 relatif à l'admission au travail de travailleurs étrangers, en particulier son article 6, qui prévoit que l'admission au travail pour une durée limitée vaut pour l'occupation d'un travailleur par un seul employeur, et son article 79, qui impose de ne considérer la rémunération que d'un seul contrat du candidat au travail pour vérifier qu'il dispose(ra) d'un revenu au moins égal au revenu minimum mensuel moyen garanti ;

**Considérant** que l'article 6 susvisé admet cependant des exceptions à la prise en considération de l'occupation du travailleur auprès d'un seul employeur, notamment dans le domaine de l'enseignement (personnel hautement qualifié exerçant des activités de "chargé de cours international") ;

**Considérant** que, dans l'enseignement obligatoire (en particulier dans l'enseignement secondaire) la charge d'un enseignant est souvent composée de plusieurs contrats signés avec plusieurs pouvoirs organisateurs d'enseignement ;

**Considérant** les besoins et pénuries en personnels enseignants, notamment les locuteurs "natifs" enseignant les langues étrangères ;

**Considérant** qu'il demeure essentiel de s'assurer que le candidat au travail disposera bien de revenus d'un montant au moins égal au revenu minimum mensuel moyen garanti ;

**Considérant** qu'il paraît dès lors souhaitable d'assouplir le respect de cette condition en permettant que, dans certaines circonstances (et notamment dans le secteur particulier de l'enseignement) soient pris en compte la pluralité d'employeurs et les revenus cumulés par les contrats de travail conclus par le candidat avec ces différents employeurs (pouvoirs organisateurs d'enseignement), à tout le moins si les contrats portent sur la même période ;

**Le Médiateur recommande d'envisager, en concertation avec la Fédération Wallonie-Bruxelles, les possibilités et modalités d'un assouplissement réglementaire, en vue de permettre la prise en compte d'une pluralité d'employeurs simultanés pour le candidat au travail, et la prise en compte des rémunérations cumulées pour vérifier que le seuil du revenu minimum mensuel moyen garanti est atteint.**

➔ Suivi de la Recommandation

Dans son courrier du 15 décembre 2025, la Direction générale de l'Emploi et de la Formation professionnelle du SPW s'est montrée réceptive à la Recommandation, mais rappelait les contraintes suivantes : pour pouvoir répondre favorablement à cette Recommandation, il faudrait modifier l'accord de coopération du 2 février 2018 ainsi que l'AGW du 6 juin 2024.

Le premier est en cours de révision. Nous ne manquerons pas de faire part de la situation particulière des enseignants aux autres entités durant les réunions techniques qui auront lieu dans les prochaines semaines. Le second doit être adapté pour diverses raisons. La Direction de l'Emploi et des Permis de travail abordera cette question avec le Cabinet.

La mise en place de groupements d'employeurs constitue une piste de solution qui pourrait éviter de devoir s'employer à modifier les textes actuels.

Au moment de la rédaction du présent rapport, le caractère encore très récent de la réaction du SPW ne permet pas de vérifier l'effectivité du suivi de la Recommandation.

Interrogé sur celle-ci, le Cabinet du Ministre accueille favorablement l'analyse du Médiateur. Il souligne que la mise en œuvre d'un tel assouplissement nécessite d'examiner les modalités pratiques permettant de garantir que le seuil du revenu minimum mensuel moyen garanti soit effectivement atteint, malgré la pluralité d'employeurs et la dispersion des contrats de travail. Une analyse est dès lors envisagée, afin d'examiner de quelle manière cette Recommandation pourrait être intégrée dans le dispositif réglementaire applicable, tout en veillant au respect des garanties salariales prévues par la réglementation.



Le Médiateur prend acte de cette ouverture et de la volonté exprimée d'examiner les modalités d'une telle adaptation. Dans l'attente des suites concrètes qui seront réservées à cette analyse, la Recommandation est maintenue.

---

#### 04.2024 | W - Emploi / Cartes professionnelles et permis de travail - Harmoniser les réglementations concernant respectivement les cartes professionnelles et les permis de travail, à propos des délais propres à la décision de l'autorité de recours contre les refus d'octroi

---

**Considérant**, pour ce qui concerne les cartes professionnelles, l'arrêté royal du 2 août 1985 portant exécution de la loi du 19 février 1965 relative à l'exercice, par les étrangers, des activités professionnelles indépendantes, en particulier son article 11/1 § 4, qui dispose, au sujet de la décision du Ministre en tant qu'autorité de recours contre les refus d'autorisation, que : § 4 - Le Ministre prend sa décision dans un délai de trois mois à compter de l'introduction du recours. A défaut, la décision est réputée favorable.

La décision visée à l'alinéa 1<sup>er</sup> est notifiée au requérant ;

**Considérant** la conséquence importante attachée ainsi par la réglementation à la date effective de prise de décision par l'autorité de recours ;

**Considérant** que la notification de la décision au requérant peut être postérieure de plusieurs jours à la fin du délai fixé pour la prise de décision, pouvant alors, selon les circonstances, susciter le doute sur la réalité de la date de prise de décision, et toute contestation à cet égard ;

**Considérant** qu'un tel contexte requerrait que la date effective de prise de décision soit garantie, et par conséquent vérifiable, nécessitant la mise en œuvre d'un système technique assurant l'horodatage des différentes phases de la procédure de recours, dont la prise de décision sur ce recours ;

**Considérant** toutefois la réglementation voisine pour les permis de travail, à savoir l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 juin 2024 relatif à l'admission au travail de travailleurs étrangers, en particulier son article 78 § 4, al. 2 qui dispose au sujet de la décision du Ministre en tant qu'autorité de recours contre les refus d'autorisation, que :

§ 4 - [...] Le Ministre notifie sa décision sur le recours au plus tard dans les deux mois de la réception du recours.

A défaut d'une décision dans le délai visé à l'alinéa 1<sup>er</sup>, l'admission au travail est réputée confirmée. Dans ce cas, le Ministre délivre une attestation de confirmation implicite.

**Considérant** les différences des deux réglementations susvisées quant au délai pour les décisions de l'autorité de recours contre les refus d'octroi, respectivement, d'une carte professionnelle ou d'un permis de travail, à propos :

- du début du délai (respectivement l'introduction du recours et la réception du recours),
- de la durée du délai (respectivement trois mois et deux mois),
- du terme du délai (respectivement la prise de décision et la notification de la décision) ;

**Considérant** qu'il serait sans doute opportun d'harmoniser entre elles les deux réglementations sur ces points, en favorisant chaque fois la solution permettant la meilleure "traçabilité" des phases de procédures (ainsi, l'introduction du recours est contradictoirement datable, contrairement à sa réception ; de même, la notification de la décision est contradictoirement datable, contrairement à sa signature), dans le but d'éviter toute contestation entre l'usager et l'Administration ou l'autorité de recours sur le moment précis de chaque étape de procédure.

**Le Médiateur recommande d'harmoniser les réglementations relatives aux délivrances, respectivement, des cartes professionnelles et des permis de travail, à propos des délais pour la décision de l'autorité de recours contre les refus d'octroi, afin de prévenir toute contestation sur les dates des différentes étapes de procédure. A défaut, il est recommandé de mettre en œuvre un système d'horodatage permettant de rendre contradictoires (opposables) les dates de signature des arrêtés ministériels.**

---

#### ➔ Suivi de la Recommandation

---

Dans son courrier du 15 décembre 2025, la Direction générale de l'Emploi et de la Formation professionnelle du SPW a réagi : l'harmonisation des modalités des recours des cartes professionnelles et des permis de travail nécessite de modifier l'arrêté royal du 2 août 1985 portant exécution de la loi du 19 février 1965 relative à l'exercice, par les étrangers, des activités professionnelles indépendantes.

L'Administration partage entièrement l'avis du Médiateur. L'harmonisation des lois du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers et du 19 février 1965 relative à l'exercice, par les étrangers, des activités professionnelles

indépendantes figurait dans les propositions transmises par le SPW EER aux négociateurs de l'actuel Gouvernement, durant l'été 2024. Elle devrait se retrouver dans les actions du futur contrat de confiance et de performance du SPW EER.

Comme pour la précédente Recommandation, le caractère encore très récent de la réaction du SPW ne permet pas de vérifier l'effectivité du suivi de la Recommandation au moment de la rédaction du présent rapport.

Interrogé à propos de cette Recommandation, le Cabinet du Ministre confirme, pour sa part, la nécessité d'examiner les dispositions légales et réglementaires mentionnées par l'Administration. Il indique que la Recommandation du Médiateur fait l'objet d'une analyse conjointe avec l'Administration, afin d'évaluer les adaptations qui pourraient être apportées au cadre légal et réglementaire applicable. Selon les informations communiquées par le Cabinet, les modifications nécessaires devraient être envisagées à l'issue de cette analyse.

Le Médiateur prend acte de cette démarche et de la volonté exprimée d'examiner les adaptations susceptibles d'assurer une meilleure cohérence et traçabilité des délais applicables aux procédures de recours.

Dans l'attente des suites qui seront réservées à cette analyse, la Recommandation est maintenue.

## 4. FOREM

### Bilan de l'exercice 2025

Le Médiateur a reçu 49 réclamations dans le cadre des compétences du FOREM, contre 25 en 2024.

Les réclamations portent sur des sujets variés, notamment l'aide Airbag, l'aide Sesam, les titres-services, les problèmes d'inscription comme demandeur d'emploi ainsi que l'accès aux formations, ou leur déroulement proprement dit.

Ces réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre le FOREM et le Médiateur en 2015, actualisé en 2025. Le Médiateur tient à souligner l'excellente collaboration avec le Service de gestion des réclamations.



#### Des problèmes de transmission entre le FOREM et l'ONEM bloquent le paiement des allocations

##### Les faits

Madame K. suit une formation d'aide familiale, un métier en pénurie, depuis le mois de septembre 2025.

Elle a obtenu une dispense du FOREM lui permettant de continuer à percevoir ses allocations de chômage pendant la durée de la formation.

Problème, l'ONEM affirme qu'il n'a pas reçu le document *ad hoc*. Cette situation provoque un blocage du paiement des allocations de chômage à Madame K.

##### L'intervention du Médiateur

Afin de clarifier la situation, le Médiateur interpelle le FOREM.

### L'issue de la médiation

Le FOREM confirme que la dispense a été accordée pour la période du 27 août 2025 au 31 août 2026 – une période correspondant à la date de fin de la formation –, et que cette décision a été transmise par le biais des flux informatiques adressés à la Banque Carrefour. Il relève, à cet égard, que l'ONEM en a accusé réception.

Le FOREM indique par ailleurs avoir pris contact avec l'organisme de paiement des allocations de chômage de Madame K., afin de veiller à une régularisation diligente de sa situation. Notre intervention a ainsi permis à l'Administration de se soustraire à un possible reproche de manquement au principe de bonne administration.

Conformément au protocole, le FOREM transmet au Médiateur son Rapport annuel d'activités. Les principaux éléments du rapport 2026 sont publiés ci-après.

## 1<sup>ère</sup> ligne

### Rapport de gestion des plaintes du FOREM

Le rapport de gestion des plaintes de première ligne du FOREM n'est pas encore disponible à ce jour. Dès sa publication, vous pourrez le consulter en scannant ce QR code.



## 5. IFAPME

### Bilan de l'exercice 2025

Le Médiateur a reçu 29 réclamations concernant les compétences de l'IFAPME (Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et des petites et moyennes entreprises), soit 8 de plus qu'en 2024.

Les dossiers ouverts concernent essentiellement l'application des conventions de stage et les situations d'échec.

L'examen de ces réclamations n'appelle pas de remarques générales de la part du Médiateur. Rappelons qu'en matière d'échec, le Médiateur n'intervient que lorsqu'un dossier pourrait révéler une irrégularité dans la composition d'un jury ou une attitude discriminatoire envers l'apprenant.

Le Médiateur se réfère à la jurisprudence du Conseil d'État, selon laquelle « *la mise en cause de l'impartialité d'un organe collégial ne peut être retenue que si, d'une part, il existe des faits précis, légalement constatés, de nature à faire planer le soupçon de partialité dans le chef d'un ou plusieurs membres (...)* » (par ex. arrêt n° 260.911 du 3 octobre 2024).

Par ailleurs, selon le Conseil d'État, « *la mention des points obtenus par un étudiant suffit à motiver les résultats obtenus par celui-ci à des épreuves d'évaluation de ses connaissances. Lorsque l'évaluation ne porte pas uniquement sur les connaissances mais englobe un aspect comportemental et non purement cognitif, celle-ci revêt un caractère plus subjectif. Par rapport à une telle évaluation plus subjective, l'octroi de points ne peut suffire à motiver formellement l'appréciation émise par le jury et il appartient à celui-ci d'explicitier en quoi le comportement adopté par la personne lors de l'épreuve ne répondait pas aux attentes* » (par ex. arrêt n° 252.466 du 17 décembre 2021).

Dans les cas examinés, il s'est confirmé que les épreuves certificatives mises en cause par les apprenants portaient bien sur des compétences cognitives et n'englobaient aucun aspect comportemental, de sorte que la mention de la note attribuée suffisait à justifier l'échec.

Les réclamations ont été analysées selon la procédure définie dans le cadre du protocole de collaboration signé entre l'IFAPME et le Médiateur en 2015, et actualisé en 2025. Le Médiateur tient à souligner l'excellente collaboration du Service de gestion des réclamations.

Conformément à ce protocole, l'IFAPME transmet au Médiateur son rapport annuel d'activités.

## 1<sup>ère</sup> ligne

### Rapport de gestion des plaintes de l'IFAPME

Le rapport de gestion des plaintes de première ligne de l'IFAPME n'est pas encore disponible à ce jour. Dès sa publication, vous pourrez le consulter en scannant ce QR code.





# ENVIRONNEMENT

## Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine de l'environnement, le Médiateur a instruit 178 dossiers en 2025, un nombre en augmentation par rapport à l'année 2024, au cours de laquelle 141 dossiers avaient été ouverts.

Les problématiques rencontrées demeurent, pour l'essentiel, similaires d'un exercice à l'autre. Elles concernent principalement des difficultés de compréhension dans le cadre de procédures liées aux permis d'environnement, des difficultés liées au rachat ou au remboursement de permis de pêche ou de chasse, des délais de traitement relatifs aux demandes d'agrément ou de paiement de primes, ainsi que des contestations liées à des procédures pendantes devant le Fonctionnaire sanctionnateur.

À cet égard, les propositions de transactions formulées par le Fonctionnaire sanctionnateur constituent, cette année encore, la principale source de dossiers traités par le Médiateur dans ce domaine, avec 20 dossiers instruits, contre 32 en 2024, et ce malgré la diminution du nombre de réclamations le concernant.

**En matière de permis d'environnement, et à l'instar de ce qui existe en urbanisme, des réunions de médiation en présentiel sont régulièrement organisées avec un représentant du Ministre.** Ces réunions permettent au destinataire d'une décision de mieux comprendre les motifs d'un refus de permis ou, lorsque les conditions sont réunies, d'envisager le retrait d'une décision. Nous renvoyons à cet égard à la description détaillée de ce processus dans le chapitre Urbanisme du présent rapport.

En 2025, neuf réunions de médiation ont ainsi été organisées avec le représentant du Ministre. Le Médiateur souhaite développer davantage cette pratique, encore relativement récente dans le domaine de l'environnement.

Un autre volet important des réclamations concerne les intercommunales de l'environnement, pour un total de 52 dossiers. La répartition par intercommunale est la suivante :

- BEP Environnement : 39 dossiers
- Intradel : 6 dossiers
- Idelux : 3 dossiers
- Hygea : 2 dossiers
- INBW : 1 dossier
- Indéterminé : 1 dossier



Ces dossiers portent exclusivement sur deux thématiques :

- La collecte des déchets (38 dossiers) ;
- Le fonctionnement des recyparcs (14 dossiers).

## Le DNF

Si le volume de réclamations en matière d'environnement demeure, en tant que tel, limité, il convient néanmoins de mettre en lumière des enjeux récurrents liés aux pratiques administratives et à l'exercice des missions de contrôle, qui justifient une attention soutenue du Médiateur.

Dans ce contexte, l'attention du Médiateur s'est plus particulièrement portée sur le Département de la Nature et des Forêts (DNF), qui relève du Service public de Wallonie Agriculture, Ressources naturelles et Environnement (SPW ARNE). Cette analyse s'appuie sur les constats issus des réclamations traitées directement à l'encontre du DNF, ainsi que sur des éléments apparus à l'occasion de l'instruction d'autres dossiers – notamment en matière d'urbanisme – et sur des informations relayées dans la presse ou recueillies directement par le Médiateur.

Outre ses attributions en matière de contrôle et de constatation des infractions susceptibles de donner lieu à des amendes administratives, le DNF intervient dans les procédures de permis d'urbanisme en qualité d'organe consultatif. Les développements qui suivent concernent dès lors à la fois les procès-verbaux établis dans le cadre des procédures d'amendes administratives et les avis rendus lors de l'instruction des demandes de permis.

**Le Médiateur a eu l'occasion d'aborder le sujet lors de ses rencontres avec la Ministre de l'Agriculture et le management de la DG ARNE.** De ces échanges s'est dégagée une volonté clairement affichée de repenser l'organisation et les processus, afin d'en améliorer l'efficacité et l'intégrité. Ce trajet d'évolution s'inscrit nécessairement dans le temps long – le temps que cette orientation trouve toute son effectivité sur le terrain –, mais il témoigne d'une prise de conscience réelle, au plus haut niveau.

Une trajectoire d'amélioration a été dessinée en ce sens au sein du SPW ARNE. Le management a ainsi procédé à une identification des points forts et des axes de progression. Des mesures correctrices sont actuellement en cours de réflexion. Il appartiendra ensuite de planifier leur opérationnalisation et d'en définir le déroulé dans le temps, afin de garantir une mise en œuvre structurée et effective des évolutions souhaitées. Si sa mise en œuvre est encore en cours, elle témoigne d'une dynamique de changement positive que le Médiateur tient à saluer, tout en entendant poursuivre le dialogue avec les services concernés, en faisant notamment remonter les signaux observés sur le terrain.

**Dans cette perspective, une attention particulière sera portée, en 2026, à certains thèmes abordés dans le présent rapport, qui n'ont pas nécessairement donné lieu à des recommandations formelles mais qui méritent un suivi attentif.** Cette approche illustre l'une des facettes concrètes par lesquelles s'exerce la mission du Médiateur : au-delà du traitement des réclamations individuelles et de la formulation de recommandations, soutenir la bonne pratique administrative par différents canaux, y compris dans le cadre d'un dialogue constructif et discret avec l'Administration, souvent porteur d'efficacité.

Ces transformations s'inscrivent toutefois dans le temps long, et certaines pratiques apparaissent encore perfectibles. C'est à l'examen de ces problématiques que le Médiateur consacre les développements qui suivent.

## L'établissement des procès-verbaux d'infraction

**L'analyse des dossiers relatifs aux amendes administratives met en évidence l'importance d'une objectivation rigoureuse et d'une documentation suffisante des procès-verbaux établis par les agents du DNF.**

Lors d'une première réunion de travail organisée en mars 2025, le DNF avait reconnu l'existence de marges d'amélioration dans la rédaction des procès-verbaux établis sur le terrain, notamment en ce qui concerne :

- L'absence fréquente de photographies
- Le manque d'éléments factuels objectivant l'infraction
- L'absence de transcription des arguments du citoyen dans les constats.

Plusieurs engagements avaient alors été annoncés :

- La consolidation de la rédaction des procès-verbaux
- L'élaboration de canevas plus structurés, intégrant les observations des contrevenants
- Le recours plus systématique aux photographies
- Le recrutement d'un agent chargé de l'encadrement des agents constatateurs.

Le travail d'amélioration en cours au sein du SPW ARNE est de nature à renforcer la compréhension, par les citoyens, des décisions prises à leur égard, et à favoriser ainsi leur adhésion au travail des agents chargés des missions de contrôle – condition essentielle à l'exercice serein et efficace de celles-ci.

## Traitement des réclamations des citoyens

Le DNF indique qu'il répond aux réclamations des citoyens dans la mesure de ses moyens, tout en soulignant l'existence de contraintes en matière de ressources humaines.

**Il ressort néanmoins des dossiers traités que certaines difficultés persistent.**

- Le Médiateur observe à cet égard des délais de réponse particulièrement longs, voire, dans certains cas, une absence totale de réponse.
- Par ailleurs, plusieurs citoyens ont cru percevoir un sentiment d'impunité dans le chef de certains agents – perception qui, fondée ou non, mérite d'être prise au sérieux en ce qu'elle traduit une rupture de confiance dans la relation entre l'Administration et les administrés.

## Indépendance et intégrité des agents du DNF

Les situations analysées ont également mis en évidence des enjeux liés à l'intégrité des pratiques administratives et à la prévention des conflits d'intérêts, dans un contexte où certaines activités exercées par des agents peuvent contrevenir aux principes d'équité entre les usagers et d'impartialité de l'action administrative.

**Le Médiateur a découvert plusieurs situations dans lesquelles des agents du DNF exercent, avec ou sans autorisation de leur hiérarchie, des activités dans le secteur forestier privé – secteur que leur administration a précisément pour mission de contrôler.** Certains disposent d'un numéro d'entreprise ou diffusent explicitement leurs curriculum vitae et propositions de services, ce qui révèle une culture institutionnelle insuffisamment attentive aux exigences d'intégrité et d'impartialité qui s'imposent à tout agent public. Une saine culture administrative commande en effet aux fonctionnaires d'éviter, par principe, toute situation susceptible de les placer – ou de placer leur administration – dans une position de juge et partie, fût-ce en apparence.



A cet égard, plusieurs points d'attention ont été identifiés :

- Un risque de conflit d'intérêts lorsque les mêmes agents se retrouvent en situation de contrôle ou d'avis sur des matières proches de leurs activités privées
- La crainte d'une proximité excessive avec certains gestionnaires forestiers privés lorsque des agents exercent des activités de gestion forestière privée en dehors de leurs heures de travail
- Des interrogations quant à l'effectivité des contrôles et des sanctions, lorsque les agents concernés appartiennent à la même institution que celle qui pourrait être amenée à les contrôler.

Lorsque ces activités sont exercées dans le cadre d'une dérogation régulièrement octroyée, la question du risque de conflit d'intérêts n'en subsiste pas moins : l'agent peut en effet se retrouver dans des situations où il est appelé à exercer, dans sa sphère privée, des activités directement en lien avec les missions qui lui sont confiées dans le cadre de ses fonctions publiques. **Il pourrait dès lors apparaître opportun de proscrire l'octroi de dérogations pour de telles activités, en conformité avec les dispositions du Code de la fonction publique wallonne.**

Lorsque ces activités sont exercées en l'absence de toute autorisation, la question de l'existence et de l'effectivité des sanctions disciplinaires, voire pénales, susceptibles d'être appliquées, se pose avec une acuité particulière. Le Médiateur invite l'administration à s'assurer que les mécanismes de contrôle et de sanction existants sont non seulement connus, mais également mis en œuvre avec la rigueur qu'impose le respect des principes d'intégrité et d'impartialité inhérents à l'exercice de toute mission de service public.

**Au-delà des mécanismes disciplinaires existants, une réorganisation structurelle des processus de contrôle interne pourrait constituer une réponse systémique à ces risques.** Plusieurs pistes méritent d'être explorées, sans préjuger de leur faisabilité opérationnelle respective.

- Organisation d'une entraide entre triages, voire entre cantonnements, de manière à instaurer un regard croisé sur les pratiques des agents sur le terrain. Une telle organisation permettrait de réduire les risques liés à une trop grande proximité entre un agent et le territoire ou les acteurs privés qu'il est chargé de contrôler.
- Une rotation périodique des membres des unités décentralisées – triages et cantonnements – pourrait être envisagée, à l'instar de ce qui se pratique dans d'autres départements pour les membres du corps diplomatique ou les officiers de la Défense. Une telle rotation renforcerait l'indépendance des agents à l'égard des opérateurs privés de leur zone d'affectation habituelle.
- La désignation d'agents non affectés à un triage ou à un cantonnement déterminé, dont la mobilité structurelle constituerait en elle-même un facteur de contrôle et d'objectivité.

Il convient de rappeler que, jusqu'en 2008, le Code forestier de 1854 prévoyait explicitement une interdiction de cumul entre l'exercice d'un emploi au sein de l'Administration forestière et toute activité d'expertise dans les affaires forestières privées, le commerce ou l'industrie du bois. **La suppression de cette disposition n'a toutefois pas pour effet de rendre un tel cumul licite : le Code de la fonction publique wallonne s'impose en effet à tout agent de l'Administration**<sup>1</sup>. À cet égard, plusieurs dispositions du Code trouvent directement à s'appliquer : l'obligation d'assurer l'égalité de traitement à tous les usagers (art. 2, § 2) ; l'obligation d'éviter tout comportement de nature à ébranler la confiance du public dans le service (art. 2, § 3) ; l'interdiction de recevoir des avantages quelconques à raison de ses fonctions (art. 2, § 4) ; l'exigence d'indépendance à l'égard de toute influence extérieure et l'obligation de s'abstenir de participer à la prise de décision dans les dossiers où l'agent dispose d'intérêts personnels (art. 2, § 5).

1. Arrêté du Gouvernement wallon du 18 décembre 2003 "portant le Code de la fonction publique wallonne".

Le Médiateur tient en outre à attirer l'attention sur un point de vigilance essentiel : la mise en œuvre effective de mécanismes de contrôle interne suppose un volume suffisant de personnel de terrain. Toute réduction trop brutale des effectifs, dans le cadre des processus d'économie en cours, aurait pour effet paradoxal d'affaiblir les capacités de contrôle interne que ces propositions visent à renforcer. **La question des ressources humaines est donc indissociable de celle de l'intégrité institutionnelle.**

### Concernant les avis rendus dans le cadre de procédures de demande de permis d'urbanisme

Dans le cadre de certaines procédures de demande de permis d'urbanisme examinées par le Médiateur, plusieurs avis rendus par le DNF paraissent présenter des insuffisances en matière de motivation, de rigueur de l'analyse et de documentation des éléments pris en considération.

Ces constats doivent être appréciés à la lumière des principes de bonne administration – notamment ceux relatifs à la transparence de l'action administrative –, à la minutie à apporter à l'examen des dossiers et à l'objectivation des décisions.

Dans plusieurs dossiers, certains avis du DNF apparaissent :

- Excessifs ou insuffisamment étayés ;
- Entachés d'erreurs matérielles ;
- Voire empreints d'un parti pris – lequel a d'ailleurs été mis en évidence, dans au moins un dossier, par la Commission d'avis sur recours.

À titre d'illustration, le Médiateur a examiné, dans le cadre d'une réunion de médiation, un dossier relatif à la régularisation d'une terrasse sur pilotis. Dans ce dossier :

- L'avis défavorable du DNF évoquait un manque de stabilité, un déboisement important et un manque de précautions dans la réalisation des travaux
- Ces éléments se sont toutefois révélés inexacts ou non documentés
- Le DNF n'avait pas effectué de constat sur place ni produit de rapport technique étayant ces affirmations
- La réclamante a pour sa part produit un rapport de stabilité, ainsi que des vues aériennes datant de 2012 montrant que le déboisement était en fait antérieur à la construction de la terrasse
- Enfin, en 2007, le DNF avait rendu un avis favorable pour un projet similaire, de plus grande envergure, sur le même bien.

**Ces constats mettent en évidence la nécessité de veiller au respect du devoir de minutie et de poursuivre les efforts d'harmonisation des bonnes pratiques administratives.** En effet, les avis rendus par des instances fonctionnelles orientent de manière déterminante les décisions ministérielles et devraient dès lors être établis avec la plus grande rigueur, au regard de leurs conséquences pour les demandeurs de permis.

### Courtoisie

Certaines réclamations et informations portées à la connaissance du Médiateur font également état d'un manque de courtoisie de la part d'agents constatateurs dans l'exercice de leurs missions.

**Le Médiateur tient à rappeler à cet égard que la qualité de l'action administrative ne se mesure pas à la seule régularité formelle des actes posés : elle implique également le respect de règles élémentaires de comportement à l'égard des citoyens.** Ces règles ne sont pas accessoires et elles participent pleinement au maintien d'un climat de



confiance entre l'Administration et les administrés, sans lequel l'exercice même des missions de contrôle perd une part de sa légitimité aux yeux de ceux qui en sont les destinataires.

## Conclusion

Ces différents constats s'inscrivent dans le contexte de réforme organisationnelle décrit précédemment.

À cet égard, une évolution de l'organisation interne est d'ores et déjà perceptible, notamment dans la manière dont sont désormais suivis les rapports externes – tels que ceux du Médiateur.

**Au regard de l'ensemble de ces constats, une Recommandation est formulée dans le présent rapport, afin de soutenir les efforts entrepris pour renforcer la qualité, l'équité et la cohérence de l'action administrative du SPW ARNE, et plus particulièrement du Département de la Nature et des Forêts.**

---

### 02. 2025 | W - Environnement | Harmonisation et intégrité des pratiques au sein du DNF

---

**Considérant** que la nécessité de renforcer les principes d'égalité de traitement, d'intégrité, de prévention des conflits d'intérêts, la rigueur dans l'instruction des dossiers, de proportionnalité et de courtoisie dans l'exercice des missions ;

**Considérant** que de tels manquements, au-delà de leur incidence sur les situations individuelles concernées, sont de nature à porter atteinte à la crédibilité et à la légitimité de l'action administrative aux yeux des citoyens ;

**Considérant** que la qualité de l'action administrative et la confiance des administrés dans les institutions publiques constituent des exigences fondamentales auxquelles aucun service public ne saurait déroger ;

**Considérant** que l'absence actuelle d'un cadre clair et homogène en matière de cumuls professionnels et de certaines pratiques sensibles peut nuire à la cohérence de l'action administrative et à la confiance des citoyens ;

**Considérant** que des efforts supplémentaires sont nécessaires en matière de formation continue, notamment pour l'objectivation des contrôles, la rédaction et la motivation des procès-verbaux et des avis, ainsi que pour l'amélioration des relations avec les usagers ;

**Considérant** que le Département de la Nature et des Forêts (DNF) est engagé dans un processus de réforme visant à améliorer l'efficacité de son organisation et de ses pratiques administratives ;

**Considérant** que les contraintes en ressources humaines et organisationnelles limitent la capacité de l'Administration à répondre pleinement aux attentes, sans pour autant justifier des manquements aux exigences de rigueur et de diligence ;

**Le Médiateur recommande de prendre pleinement en considération les axes d'amélioration identifiés dans le cadre du processus d'évolution engagé au sein de la DG ARNE, et plus particulièrement du DNF, en veillant à renforcer l'intégrité et l'objectivation des pratiques ainsi qu'à assurer une meilleure rédaction des procès-verbaux, notamment par un investissement accru dans la formation des agents, y compris des nouveaux entrants. Cet effort devrait s'accompagner d'actions de sensibilisation à la qualité de la relation à l'utilisateur, afin de promouvoir en toutes circonstances une attitude courtoise et respectueuse dans les interactions avec le public. L'objectif est de garantir un fonctionnement administratif plus efficient, plus équitable et pleinement respectueux des droits des usagers.**

# Suivi de la Recommandation

---

## 12.2024 | W - Environnement | Reformuler le courrier du Fonctionnaire sanctionnateur qui formule une proposition de transaction

---

Considérant que le Médiateur a reçu un nombre important de réclamations relatives à des procédures de transaction ;  
Considérant que ces réclamations ont trait presque exclusivement à des questions de procédure et d'argumentaires en réponse à l'infraction constatée ;  
Considérant que le Médiateur n'est pas compétent pour répondre à ces questions, et renvoie systématiquement les demandeurs vers le service du Fonctionnaire sanctionnateur ;  
Considérant qu'il serait sans doute opportun que le courrier de proposition de transaction soit reformulé ;  
**Le Médiateur recommande de reformuler le courrier de proposition de transaction afin de le rendre plus explicite, qu'il indique clairement en quoi consiste le mécanisme de transaction et sa portée, et qu'il précise que c'est bien chez le Fonctionnaire sanctionnateur que les contestations sur le fond doivent être déposées.**

---

### ➔ Suivi de la Recommandation

---

A ce jour, le Médiateur n'a pas reçu de réaction à cette Recommandation, ni de la part du Ministre, ni de la part du Directeur général du SPW Agriculture, Ressources Naturelles et Environnement.  
Bien que le nombre de dossiers traités par le Médiateur soit moins important que lors de l'exercice précédent, celui-ci reste tout de même significatif. Dès lors, le Médiateur décide de maintenir sa Recommandation.



# FISCALITÉ

## Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine de la fiscalité, le Médiateur a instruit 676 réclamations, une croissance par rapport à l'exercice 2024, au cours duquel 626 réclamations lui avaient été adressées.

Les dossiers relatifs à la fiscalité représentent 13,80 % de l'ensemble des réclamations soumises au Médiateur.

Comme en 2024, les taxes de circulation et le précompte immobilier concentrent la majeure partie des interventions du Médiateur.

À la lumière des réclamations traitées, le Médiateur constate que plusieurs principes de bonne conduite administrative sont fragilisés.

**Des investigations menées, il ressort que les principes d'égalité et de non-discrimination, ainsi que les principes de la proportionnalité, du raisonnable et de l'équité, ne sont pas pleinement respectés par l'administration fiscale wallonne. Le Médiateur en fera autant de pierres de touche dans le dialogue qu'il entend conduire avec le SPW Finances au cours des prochains exercices.**

Son inquiétude se fonde notamment sur le recours très fréquent aux huissiers de justice pour procéder au recouvrement des impayés en matière de taxes de circulation et de précompte immobilier.

Le Médiateur estime également que le principe du délai raisonnable dans la prise de décision et sa notification est affecté. Cette appréciation s'appuie sur les réclamations relatives aux délais observés par le service du contentieux lorsque celui-ci doit rendre une décision.

Dans une moindre mesure, le principe de légalité et l'observation de la règle de droit ne sont pas intégralement respectés, notamment en ce qui concerne l'envoi des avis d'imputation (article 52*bis* du décret du 6 mai 1999 "relatif à l'établissement, au recouvrement et au contentieux en matière de taxes régionales wallonnes").

Enfin, deux autres thématiques seront abordées : la traçabilité du dernier envoi effectué par l'Administration et les situations d'usurpation d'identité.



## 1. Principe d'égalité et de non-discrimination et principe de proportionnalité et de l'équité

### 1.1. Le recours aux huissiers de justice

Selon le Médiateur, les principes d'égalité et de proportionnalité peuvent être mis à mal lorsque l'Administration fiscale confie à un huissier de justice le recouvrement d'impayés.

Lors d'une rencontre avec le Directeur général de l'Administration des finances, celui-ci a précisé que le recours à un huissier de justice pour le recouvrement de taxes impayées s'opérait sur la base de l'analyse préalable de deux critères : le montant de la créance à recouvrer et le degré d'urgence attaché à son recouvrement.

Dans la pratique, toutefois, l'usage de ces critères ne saute pas aux yeux, alors même qu'ils sont censés encadrer et limiter le recours aux huissiers de justice.

Au cours de l'exercice 2025, le service a été saisi de deux réclamations dans lesquelles un huissier de justice avait été mandaté pour le recouvrement de créances dont le montant en principal n'excédait pas 200 €. On est dès lors en droit de s'interroger sur l'opportunité d'un tel recours pour des montants relativement modestes, au regard des frais supplémentaires susceptibles d'être mis à charge des redevables, alors même que l'Administration dispose d'outils lui permettant d'assurer elle-même le recouvrement à un coût moindre.

De même, le critère de l'urgence ne paraît pas avoir été appliqué de manière stricte. Dans un dossier dont le Médiateur a été saisi, un huissier de justice a ainsi été mandaté en mai 2024 pour le recouvrement d'un précompte immobilier dont l'avertissement-extrait de rôle avait été adressé en août 2023, alors que l'Administration disposait d'un délai courant jusqu'en août 2028.

**Bien que les receveurs disposent d'une large autonomie en matière de recouvrement, le Médiateur recommande une harmonisation des pratiques, afin de garantir un traitement équitable de l'ensemble des redevables en défaut de paiement.** Il ne serait en effet pas conforme aux principes d'équité et de proportionnalité que certains redevables se voient imposer des frais d'huissier, parfois très élevés, tandis que d'autres bénéficient d'une simple signification interruptive de prescription adressée par l'Administration, dont le coût est limité à 6 euros.

**D'une manière générale, le Médiateur recommande de circonscrire autant que possible le recours aux huissiers de justice dans les procédures de recouvrement.** Il invite l'Administration à faire évoluer ses pratiques afin de conserver la maîtrise du processus jusqu'à l'apurement complet de la dette, dans un souci de proportionnalité et de limitation des coûts pour le redevable.

La nécessité de ne plus confier le recouvrement des impayés à des intervenants externes se renforce encore à la lumière des nouveaux tarifs applicables aux exploits d'huissiers, qui génèrent une augmentation significative des frais mis à charge des redevables.

Par ailleurs, il n'est pas rare qu'à la suite d'une intervention du Médiateur, l'Administration fiscale wallonne accepte de prendre en charge les frais réclamés par l'huissier de justice.

Dans plusieurs dossiers, elle a ainsi reconnu le caractère prématuré du recours à un huissier. Tel peut notamment être le cas lorsqu'un redevable a sollicité un plan de paiement auprès de l'Administration et en a entamé l'exécution sans avoir encore reçu d'accord formel, ou lorsqu'une contestation administrative a été introduite sans qu'aucune décision n'ait à ce stade été notifiée.

Le Médiateur ne dispose pas d'éléments lui permettant d'évaluer le coût financier global de ces prises en charge pour l'Administration fiscale wallonne. Il constate toutefois que cette précipitation dans le recours aux huissiers est susceptible d'engendrer un coût non seulement pour les redevables, mais également pour les deniers publics.

## 1.2. Délai de recouvrement



### Le principe de bonne administration confronté aux intérêts de retard

#### Les faits

En septembre 2025, Monsieur D. informe le Médiateur qu'il a reçu un courrier de l'Administration fiscale wallonne l'avisant du fait que le précompte immobilier relatif à l'exercice 2021 demeurait impayé, soit près de quatre ans après l'envoi de l'avertissement-extrait de rôle.

Au regard du montant initial de la créance, des intérêts de retard excédant 500 € lui sont réclamés. Or, entre 2021 et 2025, Monsieur D. a régulièrement reçu ses avertissements-extraits de rôle ultérieurs et s'en est acquitté sans difficulté.

#### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur s'interroge dès lors sur l'absence d'information plus précoce concernant l'impayé afférent à l'année 2021, qui aurait permis d'en limiter les conséquences financières. De même, pourquoi l'Administration n'a-t-elle pas imputé en priorité les montants versés durant ces quatre années sur l'apurement des dettes les plus anciennes, de manière à réduire les intérêts de retard éventuellement dus par le contribuable ?

#### L'issue de la médiation

Dans une telle situation, les principes de la proportionnalité, du raisonnable et de l'équité apparaissent mis à mal, dès lors que l'Administration n'a pas, dans toute la mesure du possible, veillé à limiter le préjudice subi par le redevable, en l'informant tardivement de l'existence de la dette et du montant croissant des intérêts.

A la suite l'intervention du Médiateur, l'Administration a accepté de procéder au remboursement des intérêts initialement réclamés.

L'intervention du Médiateur a été favorable au réclamant. Cependant, le Médiateur s'interroge quant à l'égalité de traitement des autres redevables dans une situation similaire. Si le montant des intérêts de retard a été annulé pour le réclamant, qu'en est-il des redevables qui se sont conformés aux injonctions de l'Administration en acquittant les intérêts réclamés ? **L'Administration fiscale wallonne ne devrait-elle pas procéder de la même manière dans l'ensemble des dossiers similaires ? Le Médiateur le préconise et a d'ailleurs réinterpellé l'Administration en ce sens.**



## 2. Principe du délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification

Le service du contentieux de l'Administration fiscale régionale concentre une part importante des griefs relatifs au non-respect du principe du délai raisonnable, tant dans l'adoption des décisions que dans leur notification.

Le Médiateur a traité — et demeure saisi — de plusieurs dossiers dans lesquels des redevables ayant régulièrement introduit une contestation administrative attendent, depuis de nombreux mois, voire depuis deux ou trois ans, qu'une décision intervienne.

L'Administration fiscale wallonne indique que ces délais s'expliquent notamment par la dépendance à l'égard de l'Administration générale de la Documentation patrimoniale (AGDP) du Service public fédéral Finances, dont les rapports sont requis pour pouvoir statuer.

**Sans remettre en cause la nécessité de ces rapports préalables, il est toutefois permis de s'interroger sur les modalités concrètes de suivi mises en œuvre par le service du contentieux. Des rappels réguliers sont-ils adressés à l'AGDP afin d'assurer un traitement diligent des dossiers ? Un mécanisme formalisé — tel qu'une procédure interne ou un protocole d'accord entre services — encadre-t-il les échanges, afin de garantir des délais compatibles avec le principe du délai raisonnable ?**

En concertation éventuellement avec son homologue fédéral, le Médiateur envisage l'ouverture d'une enquête conjointe visant à identifier les causes structurelles de ces retards et à comprendre les raisons pour lesquelles certaines décisions administratives sont, in fine, rendues dans des délais pouvant excéder douze mois.

## 3. Principe de légalité et respect de la règle de droit

Lors de l'instruction de trois dossiers, le Médiateur a constaté que l'Administration n'envoyait pas la quittance prévue au dernier alinéa de l'article 52bis du décret du 6 mai 1999 "relatif à l'établissement, au recouvrement et au contentieux des taxes régionales wallonnes".

Dans le dossier de Monsieur V., cette situation a entraîné la perception par les agents d'une brigade de l'Administration fiscale wallonne d'une amende de 50€ lors d'un contrôle routier. En effet, le redevable ignorait que le versement effectué deux mois plus tôt avait été imputé sur un précompte immobilier impayé, et non sur sa taxe de circulation.

Lors du traitement de cette réclamation, un agent de l'Administration fiscale wallonne s'est déclaré "*prêt à rédiger un avis d'imputation si nécessaire*". Une telle formulation interpelle : l'envoi d'un avis d'imputation ne devrait pas dépendre d'une initiative ponctuelle ou d'une appréciation au cas par cas, mais relever d'un mécanisme automatique, garantissant au redevable une information claire et immédiate quant à l'affectation des sommes versées.

**Le Médiateur recommande dès lors d'adapter les procédures administratives, afin de rendre automatique et rapide l'envoi d'un avis d'imputation lorsque l'Administration retient une somme à restituer à un redevable.**

## Droit à l'erreur

Au cours des dernières années, le Médiateur a été saisi de plusieurs réclamations portant sur des erreurs liées à l'immatriculation d'un véhicule.

Dans de nombreux cas, la demande d'immatriculation n'est pas introduite par le redevable final lui-même, mais par un tiers, tel qu'un assureur ou le concessionnaire auprès duquel le véhicule est acquis.

Il arrive donc que la demande d'immatriculation soit introduite au nom d'une personne qui n'est pas le redevable final. Ainsi, la demande peut être établie au nom d'un parent alors que l'enfant sera le détenteur de la plaque, ou encore au nom d'une personne physique alors que le véhicule est destiné à une société.

Lorsque ce type d'erreur est constaté, la plaque attribuée lors de la première immatriculation est radiée et une nouvelle demande d'immatriculation est introduite. Cette correction entraîne l'annulation de la taxe de circulation. En revanche, la taxe de mise en circulation reste due dans son intégralité.

En effet, dès l'introduction de la demande d'immatriculation, la taxe de mise en circulation est enrôlée au nom de la personne mentionnée sur cette demande. L'Administration fiscale wallonne refuse systématiquement d'annuler cette taxe, même lorsque le véhicule n'a pas encore été livré ou n'a parcouru aucun kilomètre.

Pour justifier cette position, elle se fonde sur la législation, qui prévoit que la taxe de mise en circulation est due dans son intégralité dès l'immatriculation.

Toutefois, dans les situations portées à la connaissance du Médiateur, l'erreur est manifeste et corrigée immédiatement.

**Dans ces circonstances, le Médiateur estime que l'Administration fiscale wallonne devrait reconnaître un droit à l'erreur et accepter de dégrever la première taxe de mise en circulation.**

## Suivi des Recommandations

20.2024 | W - Fiscalité | Prévoir la suspension définitive du processus de recouvrement d'une taxe envers un redevable victime d'une usurpation d'identité avérée

**Considérant** les cas où l'usurpation d'identité est avérée ;

**Considérant** que la victime n'est nullement redevable des taxes qui lui seraient réclamées ;

**Considérant** que l'impact économique sur la situation du redevable peut être désastreuse ;

**Considérant** qu'il est très souvent difficile d'identifier l'auteur d'une usurpation d'identité ;

**Considérant** qu'en cas d'identification de l'auteur de l'usurpation d'identité, l'Administration pourrait lui réclamer les taxes engendrées par son action délictueuse ;

**Le Médiateur recommande qu'en cas d'une usurpation d'identité avérée, l'Administration fiscale wallonne mette en place un mécanisme permettant de suspendre définitivement dans le chef du redevable reconnu victime toute procédure de recouvrement des taxes indues.**

---

→ Suivi de la Recommandation

---

Dans son courrier du 2 février 2026, le Directeur général de l'Administration des finances indiquait que, dans les cas où une usurpation d'identité fait l'objet d'un dossier introduit devant la chambre fiscale d'un tribunal de première instance, le recouvrement forcé est suspendu jusqu'à l'issue de la procédure judiciaire. Le Médiateur prend acte de cette position avec satisfaction.

Toutefois, une situation particulière mérite d'être soulevée. Dans le cadre d'une réclamation soumise au Médiateur, le parquet a décidé de classer le dossier sans poursuites pénales, l'auteur des faits n'ayant pu être identifié. Dans cette hypothèse, l'usurpation d'identité ne pourra jamais être ni confirmée ni infirmée sur le plan judiciaire. Se pose dès lors la question de la position de l'Administration fiscale wallonne face à ce type de situation, qui ne s'inscrit pas dans le cadre strict de la procédure judiciaire visée par le courrier précité.

**Le Médiateur suggère à cet égard que l'Administration admette la suspension du recouvrement forcé lorsqu'un faisceau d'indices suffisants permet de renforcer, voire de confirmer, la réalité de l'usurpation d'identité alléguée, et ce indépendamment de l'issue ou de l'absence de poursuites pénales.**

L'Administration pourrait analyser les faisceaux d'indices suivants :

**1. Indices relatifs à l'absence de lien entre le redevable et le véhicule**

- Le redevable n'a jamais souscrit de contrat d'assurance pour le véhicule concerné
- Le redevable ne figure dans aucun document relatif à l'acquisition du véhicule – bon de commande, facture d'achat, contrat de financement
- Le redevable peut démontrer qu'il dispose d'un autre véhicule – ou qu'il n'en possède aucun – au cours de la période concernée.

**2. Indices relatifs à l'utilisation frauduleuse de l'identité du redevable**

- Le redevable justifie d'une déclaration de perte ou de vol de documents d'identité, antérieure ou concomitante à l'immatriculation frauduleuse
- Le redevable a déposé plainte auprès des services de police pour usurpation d'identité
- Le redevable prouve qu'il a été victime d'usurpation d'identité dans d'autres contextes administratifs, fiscaux ou financiers – ouverture frauduleuse de comptes bancaires, souscription de contrats à son insu, autres immatriculations frauduleuses.

**3. Indices relatifs au comportement du redevable face à la procédure fiscale**

- Le redevable conteste la taxe dès la première notification, sans avoir jamais reconnu la dette ni effectué le moindre paiement
- Le redevable n'a jamais été en contact avec le vendeur ou l'immatriculateur du véhicule, et ne peut établir aucun lien commercial ou personnel avec celui-ci.

**4. Indices relatifs au contexte de l'immatriculation**

- Le véhicule a été immatriculé dans des circonstances suggérant une fraude documentaire – utilisation de documents falsifiés, recours à un intermédiaire douteux, immatriculation dans un délai suspect après la déclaration de perte de documents d'identité
- L'immatriculation a été effectuée sans que le redevable présumé n'ait jamais été physiquement présent durant la procédure.

**5. Indices relatifs au contexte de la procédure judiciaire**

- Le ministère public adresse au justiciable un courrier l'informant de sa décision, prise dans le cadre de son pouvoir d'appréciation de l'opportunité des poursuites, de ne pas engager de poursuites au-delà du stade de l'information
- Un tribunal de police annule des amendes routières au regard des éléments produits par la victime.

Comme pour toute appréciation par faisceau d'indices, c'est la convergence de plusieurs de ces éléments – et non la présence isolée de l'un d'entre eux – qui permettrait à l'Administration de conclure à la vraisemblance de l'usurpation et de fonder la décision de suspension du recouvrement. Il appartient à l'Administration de pondérer ces indices au regard des circonstances propres à chaque dossier, dans le respect des principes de la proportionnalité et de la gestion consciencieuse.

Pour terminer, le Médiateur rappelle que la suspension définitive du recouvrement lorsqu'un faisceau d'indices concordants existe, même en l'absence d'une vérité judiciaire établie, ne met pas en péril le Trésor public. En effet, lors de son audition à la Commission des Affaires générales le 23 février 2026, le Médiateur a communiqué des données transmises par l'Administration fiscale, qui précisait qu'entre le 1<sup>er</sup> avril 2025 et le 3 octobre 2025, la Direction du contentieux avait traité 37 dossiers. Par ailleurs, depuis 2023, la Direction du contentieux judiciaire a traité 27 dossiers, pour un montant total de 77.529,18 €.

---

### 21.2024 | W - Fiscalité | Harmoniser le mécanisme de rétrocession de la réduction du précompte immobilier au bénéfice d'un locataire

---

**Considérant** les limites budgétaires ;

**Considérant** que les avantages liés à la réduction du précompte immobilier doivent être appliqués de la même manière à tout citoyen wallon ;

**Considérant** qu'actuellement, pour un même logement, si ce dernier est géré par une Agence Immobilière Sociale, ou qu'il appartienne à une Société de logement de service public ou à un propriétaire privé, le montant de la rétrocession de la réduction du précompte immobilier est variable ;

**Le Médiateur recommande que le mécanisme de rétrocession de la réduction du précompte immobilier au bénéfice des locataires soit adapté afin que le choix du locataire n'ait pas d'impact sur le montant qu'il percevra.**

---

→ Suivi de la Recommandation

---

Lors de la discussion de cette Recommandation, à l'occasion de la présentation du rapport 2024 en commission des Affaires générales, le 23 février 2026, le Ministre-Président se déclarait favorable à une modernisation de l'octroi des diverses réductions au précompte immobilier et précisait que des analyses étaient en cours et que le sujet était régulièrement discuté en commission.

**Pour sa part, le Médiateur restera attentif à la modernisation annoncée et se met à la disposition des membres de la commission pour partager son expérience en la matière.**

---

### 22.2024 | W - Fiscalité | Accorder la réduction du précompte immobilier aux personnes dont l'invalidité a été reconnue après l'âge de 65 ans si suffisamment d'éléments confirment qu'elles étaient atteintes de l'invalidité avant l'âge de 65 ans

---

**Considérant** les limites budgétaires ;

**Considérant** l'arrêt n°29/2022 du 24 février 2022 rendu par la Cour constitutionnelle ;

**Considérant** l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 novembre 2023 ;

**Le Médiateur recommande que la réduction du précompte immobilier soit accordée aux personnes dont l'invalidité est reconnue après l'âge de 65 ans si elles fournissent suffisamment d'éléments confirmant qu'elles étaient en situation d'invalidité avant l'âge de 65 ans.**



---

→ Suivi de la Recommandation

---

Lors de la présentation du rapport 2024 en commission des affaires générales, le 23 février 2026, le Médiateur a insisté sur la pertinence d'un rapprochement avec l'enseignement de l'arrêt n°29/2022 de la Cour constitutionnelle du 24 février 2022. Dans cet arrêt, la Cour a jugé inconstitutionnelle une disposition du Code wallon de l'action sociale et de la santé, au motif qu'elle méconnaissait le principe d'égalité pour des raisons analogues à celles ayant conduit à censurer la législation fiscale refusant le bénéfice d'une réduction du précompte immobilier aux personnes reconnues invalides après l'âge de 65 ans.

Si l'Administration demeure réticente à l'idée de faire évoluer la législation sur ce point, le Médiateur insiste sur la nécessité de procéder à une analyse approfondie à la lumière de cet arrêt. Il est en effet préférable d'anticiper une telle problématique et d'y apporter une réponse proactive, plutôt que d'être contraint d'agir sous l'effet d'une décision juridictionnelle. **Cette considération revêt d'autant plus de force que l'analogie entre la situation en cause et la norme annulée par la Cour apparaît particulièrement frappante.**

---

**23.2024 | W - Fiscalité | Taxes de roulage – Revoir les mécanismes d'octroi des exonérations**

---

**Considérant** les limites budgétaires ;

**Considérant** que le système actuel d'octroi des exonérations permet aux bénéficiaires de ne se soucier ni de la puissance ni de l'impact environnemental du véhicule choisi ;

**Considérant** que dans ces situations, un effet d'aubaine apparaît clairement dans le chef du bénéficiaire de l'exonération ;

**Le Médiateur recommande que les mécanismes d'octroi des exonérations du paiement des taxes de roulage soient revus afin de tenir compte de la puissance et de l'impact environnemental du véhicule choisi.**

---

→ Suivi de la Recommandation

---

Dans son courrier du 2 février 2026, en réponse à cette Recommandation, le Directeur général a précisé que sa mise en œuvre relevait exclusivement de la compétence du législateur. De son côté, le Ministre-Président a indiqué que des modifications législatives avaient déjà été apportées en la matière ces dernières années.

**Au vu de ces réactions, le Médiateur tient à préciser que sa Recommandation porte spécifiquement sur l'exonération totale des taxes pour cause d'invalidité, et la reformule en ces termes :**

**Fiscalité | Taxes de roulage – Revoir les mécanismes d'octroi des exonérations pour cause d'invalidité**

**Considérant** les limites budgétaires ;

**Considérant** que la législation fiscale wallonne prévoit une exonération des taxes de roulage au bénéfice des personnes reconnues atteintes d'une invalidité, sans que cette exonération ne soit assortie de conditions tenant à la nature, à la puissance, à l'impact environnemental ou à la valeur du véhicule concerné ;

**Considérant** que cette absence de modulation conduit à octroyer un avantage fiscal identique, quelle que soit la valeur du véhicule acquis, y compris pour des véhicules de haut de gamme dont le prix peut excéder 75.000 euros ;

**Considérant** qu'une telle situation soulève des interrogations au regard des principes d'équité et de proportionnalité, dans la mesure où l'avantage consenti ne présente plus de lien raisonnable avec l'objectif légitime de compensation du handicap poursuivi par le législateur, lorsqu'il bénéficie à des personnes disposant de moyens financiers manifestement suffisants ;

**Considérant** que dans ces situations, un effet d'aubaine apparaît clairement dans le chef du bénéficiaire de l'exonération ;

**Le Médiateur recommande d'instaurer un mécanisme permettant de moduler l'octroi de l'exonération des taxes de roulage accordée aux personnes atteintes d'une invalidité, en fonction de la puissance, de l'impact environnemental et de la valeur du véhicule concerné.**

Cette réflexion pourrait utilement être menée en concertation avec l'autorité fédérale, dans un souci de cohérence globale dans l'octroi des exonérations. À titre de rappel, au niveau fédéral, les personnes reconnues invalides bénéficient d'un taux de TVA réduit à 6 % lors de l'acquisition de leur véhicule, ainsi que pour l'ensemble des interventions réalisées sur celui-ci. Il est permis de s'interroger sur la pertinence de maintenir un tel avantage fiscal, sans condition de plafond, au bénéfice de personnes disposant des moyens d'acquérir un véhicule dont la valeur excède 75.000 euros.

# LOGEMENT D'UTILITÉ PUBLIQUE

## Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine du logement d'utilité publique, le Médiateur a instruit 259 dossiers :

- 9 dossiers AIS (Agences immobilières sociales)
- 245 dossiers SLSP (Sociétés de logement de service public)
- 5 dossiers SWL (Société wallonne du logement)

Par rapport à l'année 2024, on constate une augmentation du nombre de dossiers. Les problématiques soulevées reviennent d'année en année : la fixation et la révision des loyers, l'état des logements, ainsi que l'attribution des logements. Dans de nombreux dossiers, les difficultés rencontrées trouvent leur origine dans un manque d'information ou une compréhension insuffisante des règles applicables.

Le Médiateur continue d'être interpellé par des locataires ou des candidats locataires qui contestent une décision négative ou s'interrogent sur l'évolution de leur position dans les listes d'attente. Une incompréhension récurrente de la logique d'attribution des logements se dégage de ces dossiers.

Si ces décisions sont, en règle générale, prises conformément au cadre réglementaire, elles peuvent susciter un sentiment d'incompréhension ou d'injustice que le cadre réglementaire seul ne suffit pas toujours à dissiper. Certains s'étonnent de voir des logements temporairement inoccupés sans qu'ils leur soient proposés ; d'autres constatent que des personnes inscrites plus récemment se voient attribuer un logement avant eux.

Ces disparités dans les délais d'attribution, d'un candidat locataire à l'autre, sont souvent mal vécues, mais dans la plupart des dossiers elles ont une cause objective. Elles s'expliquent par la prise en compte de critères multiples, propres à chaque cas individuel : composition du ménage, situation sociale ou médicale – notamment en cas de handicap –, nécessité de répondre à des besoins spécifiques d'aménagement, ou encore contraintes liées à la gestion du parc immobilier. C'est précisément cette complexité que le Médiateur s'attache à expliquer aux réclamants – des décisions qui, vécues comme arbitraires, obéissent en réalité à une logique réglementaire structurée.



Comme les années précédentes, le Médiateur rappelle qu'il ne lui appartient pas d'interférer dans les listes d'attente ou les décisions d'attribution prises dans le respect de la réglementation. Il veille en revanche à ce que les usagers reçoivent une information claire sur leurs droits et sur les démarches à accomplir.

**Le Médiateur souligne également l'importance du droit à l'erreur, principe essentiel dans les relations entre les citoyens et les sociétés de logement.**

Plusieurs dossiers révèlent en effet des erreurs ou omissions commises de bonne foi par les candidats locataires ou les locataires. Quelle en est la cause ? Un langage juridique non compris et trop complexe ? Un manque de communication de la part des SLSP ? Un manque d'intérêt de la part des locataires ou candidats locataires lorsqu'ils reçoivent une information ?

Le Médiateur encourage dès lors les acteurs du logement public en Wallonie à adopter une approche proportionnée, en privilégiant l'accompagnement et l'information des usagers plutôt que la sanction – une démarche de nature à renforcer la confiance dans les institutions et à prévenir les litiges.



## Du conflit au compromis : suspension d'un congé-renon

### Les faits

Un couple locataire d'un logement d'utilité publique saisit le Médiateur à la suite de la notification d'un congé-renon. Cette décision fait suite à plusieurs visites du logement par la société de logement, à l'issue desquelles des manquements ont été relevés – notamment en matière d'entretien du logement et de ses abords – ainsi que des expressions verbales déplacées à l'égard du personnel.

Les locataires contestent cette décision. Ils disent avoir entendu les remarques qui leur étaient adressées et avoir entrepris des démarches utiles pour y répondre, soulignant que des améliorations avaient déjà été relevées lors de la dernière visite de contrôle. Ils invoquent également leur situation familiale – un ménage composé de deux adultes et de jeunes enfants – ainsi qu'un parcours marqué par une grande précarité résidentielle.

S'ils reconnaissent que certains échanges ont pu être tendus, ils estiment que la mesure de congé est disproportionnée au regard des efforts consentis et de leur situation.

### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle la société de logement afin d'obtenir les rapports de visite et des précisions quant aux motifs ayant conduit à la notification du congé.

De l'analyse du dossier, il ressort que des améliorations avaient bel et bien été constatées lors de la dernière visite domiciliaire. Le Médiateur s'interroge dès lors sur la proportionnalité de la mesure adoptée, au regard de l'évolution positive de la situation et de la précarité du ménage.

Tout en rappelant les obligations des locataires en matière d'entretien du logement et de respect du règlement d'ordre intérieur, il attire l'attention de la société de logement sur l'importance de maintenir un dialogue constructif et de privilégier, lorsque cela est possible, les solutions permettant le maintien dans le logement. Il invite les parties à rechercher une issue conciliant le respect des obligations contractuelles et le maintien du ménage dans son logement.

### L'issue de la médiation

La société de logement confirme que les visites à domicile s'inscrivent dans le cadre des obligations contractuelles et maintient que les comportements reprochés au locataire revêtent une gravité certaine, en ce qu'ils sont contraires au respect dû à son personnel.

Tenant compte néanmoins de l'évolution de l'état du logement et de la situation du ménage, elle accepte de suspendre le congé-renon, sous réserve du respect de conditions strictes.

## Suivi de la Recommandation

**18.2024 | W** - Logement d'utilité publique | Adapter les délais de recours devant la Chambre de Recours de la Société wallonne du Logement (SWL)

**Considérant** les articles 7 et suivants de l'arrêté du 6 septembre 2007, concernant les délais d'introduction de réclamation auprès des SLSP et de recours auprès de la Chambre de Recours ;

**Considérant** que le (candidat-) locataire dispose d'un délai de 30 jours pour introduire sa réclamation auprès de la SLSP à compter de la décision qu'il conteste ;

**Considérant** que la SLSP dispose d'un délai de 30 jours pour lui répondre ;

**Considérant** qu'à défaut d'obtenir une réponse dans ce délai, le (candidat-) locataire dispose d'un délai de 60 jours, à compter de la prise de décision initiale, pour introduire son recours auprès de la Chambre des Recours ;

**Considérant** que ce dernier délai peut s'avérer très court, qu'en effet, s'il a introduit sa réclamation 25 jours après la décision initiale, il ne disposera plus que de 5 jours pour introduire son recours devant la Chambre des Recours ; que ce délai paraît insuffisant, d'autant que le requérant pourrait ne pas être disponible dans cette étroite fenêtre (il pourrait être hospitalisé ou en voyage par exemple) ;

**Le Médiateur recommande qu'à défaut de réponse de la SLSP dans le délai imparti, le (candidat-) locataire dispose d'un nouveau délai de 30 jours pour introduire son recours auprès de la Chambre de Recours. L'article 10, alinéa 2, de l'arrêté du 6 septembre 2007 serait modifié comme suit : " Dans l'hypothèse énoncée à l'article 7, dernier alinéa, le recours visé à l'article 8, alinéa 2, est adressé, par envoi recommandé, à la Chambre de Recours, dans les soixante jours de l'envoi de la réclamation".**

### ➔ Suivi de la Recommandation

La SWL reconnaît la difficulté soulevée et partage le constat relatif à la rédaction actuelle de la disposition réglementaire. Elle indique qu'à l'occasion d'une prochaine modification de la réglementation, elle proposera au Gouvernement d'y apporter les corrections suggérées.

Le Médiateur prend acte de cet engagement et maintient sa Recommandation dans l'attente de sa concrétisation.



# MOBILITÉ ET INFRASTRUCTURES

## Bilan de l'exercice 2025

Dans ce domaine, le Médiateur a instruit 111 dossiers, un volume légèrement accru par rapport à l'année 2024.

Les thématiques abordées sont : la responsabilité en cas d'accident (11 dossiers), la sécurité (10 dossiers), le permis de conduire (10 dossiers), le contrôle technique des véhicules (10 dossiers), le Ravel (7 dossiers), les voies hydrauliques (6 dossiers), les nuisances dues au trafic (6 dossiers), l'homologation d'un véhicule (4 dossiers), les travaux publics (3 dossiers), les nuisances dues à une propriété du SPW MI (2 dossiers), l'occupation du domaine public (2 dossiers), la prime à l'acquisition d'un vélo (1 dossier), une expropriation (1 dossier) et 38 dossiers divers.



### Certificat rouge injustifié : le support LPG d'un véhicule ancêtre passe au vert

#### Les faits

Lors d'un contrôle technique "ancêtre", Madame F. reçoit un certificat rouge parce que le support de son réservoir LPG n'est pas réglementaire.

Elle introduit une réclamation auprès du SPW Mobilité Infrastructures car, selon elle, une de ses connaissances possède une installation identique et son véhicule passe chaque année depuis 30 ans le contrôle technique sans problème, dans la même station.

Lasse d'attendre une réponse de l'Administration, Madame F. se décide à interpeller le Médiateur.

#### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur à son tour interpelle le SPW Mobilité Infrastructures en lui exposant les faits et lui communique la preuve de la conformité du système, fournie par l'installateur agréé.

#### L'issue de la médiation

Après examen du dossier, le SPW Mobilité Infrastructures admet le bien-fondé de la réclamation et demande à la société de contrôle technique de délivrer un certificat vert, en accordant la gratuité de la revisite.



## Réfection conditionnelle

### Les faits

Monsieur U. se plaint de l'état fortement dégradé d'une portion de route régionale dont les défauts de revêtement engendrent des nuisances acoustiques et des dommages matériels aux habitations riveraines, sous la forme de fissures imputables aux vibrations provoquées par le passage de poids lourds – une situation qu'il décrit comme devenue difficilement supportable et qui appelle, à ses yeux, une rénovation durable et rapide de la chaussée.

À cette fin, Monsieur U. prend contact à plusieurs reprises avec le SPW Mobilité Infrastructures pour lui exposer ses griefs, sans obtenir de réponse précise quant aux perspectives de travaux à venir. En désespoir de cause, il saisit le Médiateur.

### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur interpelle le SPW Mobilité Infrastructures et réclame des informations précises quant à l'état du dossier et à la possibilité d'entamer une réfection de la portion de voirie incriminée.

### L'issue de la médiation

Le SPW Mobilité Infrastructures reconnaît que la voirie présente à cet endroit des déformations importantes et il indique qu'elle figure dans la liste des dizaines de kilomètres à rénover au sein du district concerné. Les travaux sont prévus pour 2027, sous réserve du maintien des budgets alloués.

Le Médiateur répercute cette information auprès de Monsieur U., tout en lui précisant qu'il n'est pas en mesure d'influer sur l'agenda des travaux planifiés ni sur les arbitrages budgétaires qui président à leur programmation.

Si le délai annoncé lui semble encore long, Monsieur U. se déclare satisfait d'avoir pu enfin obtenir une information pertinente.

Ces différents cas illustrent la diversité des formes que peut prendre l'action du Médiateur. Celle-ci peut mener à une issue favorable pour le citoyen, en amenant l'Administration à reconsidérer certains aspects de son dossier et à revoir complètement la décision prise. Elle peut aussi, plus simplement, se limiter à fournir une information claire et concrète au réclamant, de nature à le rassurer ou à éteindre son mécontentement.

Le Médiateur tient à mettre en avant l'excellente collaboration avec le Service aux usagers du SPW Mobilité Infrastructures (MI).

Il y a toutefois lieu de déplorer qu'environ 30 % des dossiers, bien qu'ils soient correctement relayés au sein du SPW MI par le Service aux usagers vers le service compétent, nécessitent au moins un rappel avant qu'une réponse ne soit apportée par les services chargés de l'examen des réclamations.

À cet égard, trois dossiers sont demeurés sans le moindre suivi de la part de la Direction déconcentrée compétente – deux relevant de la Direction des Routes de Mons et un de la Direction des Routes de Liège – et ce malgré cinq interventions du Médiateur. Cette absence de réaction est d'autant plus regrettable que ces dossiers avaient été correctement pris en charge et transmis par le Service aux usagers du SPW MI.

**Par ailleurs, l'examen d'une réclamation a permis de mettre en lumière un problème d'effectifs au sein de la Cellule du contentieux général du SPW MI.** Il ressort en effet des éléments du dossier qu'un manque de personnel, imputable au moratoire sur les engagements actuellement en vigueur, génère une surcharge de travail notable et allonge anormalement les délais de traitement des demandes d'indemnisation – avec, à la clé, des difficultés financières potentiellement sérieuses pour les citoyens concernés.

# PATRIMOINE

## Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine du patrimoine, le Médiateur a instruit cinq dossiers au cours de l'année 2025, soit une diminution par rapport à l'année 2024, durant laquelle huit dossiers avaient été enregistrés.

Les réclamations reçues s'inscrivent dans le prolongement des constats formulés dans le rapport d'activités 2024. Elles concernent principalement les délais de traitement des dossiers. Cette question revêt une importance particulière pour les citoyens engagés dans des projets de rénovation ou de transformation de biens classés ou présentant un intérêt patrimonial, ces projets étant souvent soumis à des contraintes techniques et financières significatives.

Compte tenu du nombre limité de dossiers traités et de leur caractère spécifique, aucun dysfonctionnement récurrent ou systémique ne peut être identifié au sein de l'Agence wallonne du Patrimoine (AWaP).

Il convient de souligner l'ouverture dont fait preuve l'Agence dans le dialogue avec les usagers, ainsi que sa volonté de s'inscrire dans une recherche constructive de solutions.

**La question des délais de traitement demeure néanmoins un point d'attention pour les citoyens. Dans ce contexte, le Médiateur recommande de maintenir une vigilance particulière quant à la gestion des délais, notamment en veillant à assurer la continuité du traitement des dossiers en cas d'absence de membres du personnel clés et à garantir la transmission d'une information claire, complète et régulière aux demandeurs quant à l'état d'avancement de leur dossier.**

Une telle attention contribue à la simplification des démarches administratives, renforce la prévisibilité de l'action administrative et participe à la consolidation de la confiance des citoyens à l'égard de l'AWaP.

Dans ce domaine, le Médiateur exerce pleinement son rôle d'accompagnement des citoyens confrontés à des difficultés d'ordre administratif, tout en favorisant un dialogue constructif avec l'Administration concernée et en encourageant la recherche de solutions équilibrées.



## D'un blocage administratif à la reprise du dialogue

### Les faits

Avec le soutien de l'AWaP, une ASBL entreprend la rénovation d'un bien classé.

Par arrêté ministériel du 21 décembre 2021, une subvention d'un montant de 171.897,96 euros lui est accordée et versée en trois tranches : 34.379,59 euros le 26 janvier 2022, 68.759,19 euros le 6 juin 2023 et 63.332,20 euros le 28 janvier 2023. Le montant effectivement versé est légèrement inférieur au montant initialement prévu, certains postes de travaux n'ayant pu être réalisés faute de moyens.

Or, en cours de chantier, plusieurs travaux complémentaires s'avèrent nécessaires. D'une part, des difficultés imprévues sont apparues. D'autre part, l'état de dégradation du bien – imputable notamment au retard pris dans la mise en œuvre du projet – a rendu indispensable l'adoption de mesures supplémentaires non initialement prévues.

Selon le réclamant, ce retard serait en partie lié au manque de réactivité des services de l'AWaP.

En octobre 2023, l'architecte de l'ASBL introduit une demande de subvention complémentaire afin de couvrir ces travaux supplémentaires. Malgré plusieurs rappels adressés à l'Agence, aucune suite n'avait été donnée à cette demande pendant plus d'un an. Face à cette situation, l'ASBL saisit le Médiateur.

### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur intervient à plusieurs reprises auprès de l'AWaP.

L'Agence reconnaît l'existence de retards importants, imputables notamment à la complexité administrative du dossier et à l'entrée en vigueur du nouveau Code du Patrimoine, en juin 2024. Elle admet également certains manquements internes et présente ses excuses au président de l'ASBL pour les délais anormalement longs.

L'AWaP s'engage à traiter le dossier dans un délai maximal de trois mois. La Directrice générale donne en outre des instructions internes afin que ce dossier fasse l'objet d'un suivi renforcé.

Après une première clôture du dossier par le Médiateur, celui-ci intervient à nouveau, à la demande de l'association qui fait face à la constatation d'une infraction patrimoniale relative aux châssis du bâtiment.

Une visite de contrôle aurait été effectuée le 19 février 2025, soit quelques jours après la réponse de l'Agence au Médiateur. Un avertissement préalable a ensuite été adressé à l'ASBL le 25 mars 2025 pour le maintien d'une infraction concernant les châssis.

L'association s'étonne de cette démarche, indiquant que l'AWaP était informée du remplacement des châssis, réalisé pour des raisons d'urgence et constaté lors de la réception définitive des travaux.

L'architecte de l'ASBL prend contact avec l'Agence afin de clarifier la situation, mais reste sans réponse pendant plusieurs mois, ce qui à nouveau bloque l'avancement du dossier.

Il ressort des explications fournies que le remplacement des lucarnes incriminées a été décidé après plusieurs mois d'attente d'une réponse de l'AWaP. Le chantier étant en cours et le bâtiment devant être protégé des intempéries, l'architecte a recommandé l'installation de nouveaux châssis reproduisant fidèlement les profils d'origine, réalisés avec des matériaux de qualité. Seuls le sens d'ouverture et la pose d'un double vitrage ont été adaptés aux besoins actuels. Finalement, l'AWaP indique que le signalement de l'infraction résultait d'une initiative individuelle d'un agent, prise sans concertation avec sa hiérarchie.

Toutefois, dès lors que l'infraction a été actée sur le plan urbanistique, une procédure de régularisation doit être engagée, conformément à la réglementation.

Par ailleurs, l'examen de la demande de subvention complémentaire révèle que le formulaire officiel de demande n'avait pas été correctement transmis au départ. En l'absence de cette formalité administrative, l'Administration ne pouvait légalement procéder au paiement. L'ASBL est dès lors invitée à compléter son dossier dans les plus brefs délais, ce qui est fait le 22 juillet 2025.

Le dossier poursuit alors son instruction, notamment auprès de l'Inspection des finances.

Dans le même temps, l'AWaP propose l'organisation d'une réunion patrimoniale afin d'examiner les modalités de régularisation de la situation concernant les châssis. Une réunion est ainsi fixée au 28 août 2025.



### L'issue de la médiation

L'AWaP indique que le signalement résulte d'une initiative malheureuse interne à l'Administration. Toutefois, l'infraction ayant été établie sur le plan urbanistique, une procédure de régularisation a dû être engagée. Une réunion a lieu au mois d'août 2025 en présence de l'AWaP et de l'ASBL.

Parallèlement, l'instruction du dossier se poursuit pour l'octroi des subsides.

Le réclamant a, par ailleurs, informé le Médiateur de la tenue prochaine d'une réunion avec l'AWaP, sans qu'aucun nouvel élément problématique n'ait été porté à sa connaissance depuis lors.

**Depuis ces échanges, en juillet 2025, le réclamant n'a pas donné suite aux sollicitations du Médiateur au sujet de l'évolution de la situation. Le dossier a dès lors été clôturé, mais il a permis de reconnaître encore une fois un droit à l'erreur et la possibilité de rectifier celle-ci dans le cadre d'une médiation aboutie.**



# QUALITÉ DE VIE

## Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine de la qualité de vie, le Médiateur a instruit 71 dossiers en 2025, contre 65 en 2024, soit une légère augmentation.

Les réclamations reçues s'inscrivent dans la continuité des années précédentes. Elles concernent principalement les refus d'aides individuelles ou matérielles, ainsi que les délais de traitement, notamment dans le cadre des recours introduits contre des décisions de refus prises par l'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ).

Plus ponctuellement, le Médiateur a été saisi de signalements relatifs à la qualité des soins dans certaines maisons de repos ou à la non-perception de subsides.

Si les délais de traitement en matière d'allocations familiales demeurent relativement courts et que la collaboration entre le Médiateur et l'AVIQ s'avère très fluide pour ces demandes, le Médiateur constate en revanche un allongement significatif des délais pour les dossiers relatifs aux aides individuelles, et ce malgré le nombre relativement limité de réclamations introduites auprès de son Service.

**Dans un esprit de collaboration avec l'AVIQ, le Médiateur veillera à porter une attention particulière à l'amélioration des délais de traitement des réclamations qui lui sont adressées.**

Nous présentons ci-dessous un cas illustrant les difficultés qui peuvent survenir lorsque l'application stricte de la réglementation se heurte à une situation concrète marquée par l'imprévisibilité des circonstances et la bonne foi de l'usager, ainsi que les questions que peut soulever, dans un tel contexte, la prise en compte du droit à l'erreur.

# 1. QUALITÉ DE VIE - AVIQ



Une décision d'octroi de budget d'assistance personnelle, mais aucun budget alloué dans les faits, faute de moyens

## Les faits

Monsieur M., âgé de 80 ans et reconnu comme personne en situation de handicap, avait obtenu en novembre 2023 une décision favorable de l'AVIQ pour l'adaptation de sa salle de bain, consistant notamment en l'installation d'une douche de plain-pied destinée à remplacer une baignoire devenue inaccessible.

Toutefois, lors de l'exécution des travaux, l'entrepreneur avait constaté la présence de tuyauteries importantes sous la baignoire, impossibles à déplacer sans travaux lourds. Cette contrainte technique, qui n'avait pas pu être détectée lors de l'établissement du devis, avait conduit à installer une douche avec un rebord d'environ quinze centimètres, assortie d'une rampe d'accès.

Le réclamant n'avait pas réalisé l'incidence administrative de cette modification. Constatant qu'il pouvait à nouveau effectuer sa toilette de manière autonome, il avait estimé de bonne foi que les travaux répondaient à l'objectif poursuivi. Le 6 février 2025, l'AVIQ lui avait notifié son refus de prendre en charge la facture, au motif que l'aménagement réalisé ne correspondait pas aux conditions prévues dans la décision d'intervention. Le recours introduit par l'intéressé avait été rejeté le 17 avril 2025, au motif que Monsieur M. avait poursuivi les travaux sans solliciter une nouvelle validation de l'Agence lorsque la contrainte technique était apparue.

Cette décision avait placé Monsieur M. dans une situation particulièrement difficile. L'entreprise avait confié le recouvrement de la facture à un avocat, exposant l'intéressé au risque d'une procédure judiciaire pour une somme d'environ 6 000 euros, qu'il n'était pas en mesure de déboursier.

## L'intervention du Médiateur

Saisi du dossier, le Médiateur avait estimé que plusieurs éléments plaidaient pour une approche plus souple :

- La contrainte technique était imprévisible et n'avait pu être détectée avant le début du chantier
- Le réclamant n'avait pas conscience des conséquences administratives de la modification apportée
- L'aménagement réalisé répondait concrètement au besoin d'autonomie qui avait justifié l'octroi de l'aide.

Dans ce contexte, le Médiateur avait estimé que la situation pouvait être analysée à la lumière du principe du droit à l'erreur, qui invite l'Administration à tenir compte des erreurs commises de bonne foi par les usagers lorsque celles-ci résultent de circonstances particulières et ne traduisent pas une volonté de contourner la réglementation.

Dans cette perspective, le Médiateur a invité l'Agence à examiner s'il était possible de corriger les effets de cette erreur, par exemple en appréciant la situation de manière exceptionnelle ou en réévaluant la conformité de l'aménagement au regard de l'objectif poursuivi.

Une telle approche aurait permis de tenir compte des circonstances concrètes du dossier tout en respectant les principes de proportionnalité, de raisonnable et d'équité, qui impliquent de limiter autant que possible les préjudices causés aux administrés lorsqu'une erreur est commise de bonne foi.

Le Médiateur a également interrogé l'Agence sur plusieurs aspects pratiques, notamment :

- Les démarches qu'un bénéficiaire devrait entreprendre lorsqu'une contrainte technique imprévue apparaît en cours de chantier
- L'éventualité d'une interruption des travaux et d'une nouvelle évaluation technique par les services compétents
- L'intérêt de prévoir, dans les décisions d'intervention, des indications claires sur la conduite à adopter en cas de difficulté technique, afin d'éviter que des situations similaires se reproduisent.

En réponse, l'AVIQ a indiqué ne pas pouvoir répondre favorablement à la demande de prise en charge, même à titre exceptionnel.

Elle a rappelé que la réglementation impose aux aménagements financés de répondre à des critères précis d'accessibilité, notamment la réalisation d'une douche de plain-pied ou présentant un seuil très limité. La douche installée, comportant un rebord d'environ quinze centimètres, ne répondrait pas à ces critères et serait dès lors assimilée à une douche ordinaire, ne justifiant pas une intervention financière.

L'Agence a également fait valoir que le réclamant avait bénéficié, en amont, de conseils techniques – notamment par l'intermédiaire de l'asbl SOLIVAL, dont la mission est de favoriser le maintien à domicile dans le cadre d'un projet de vie personnalisé – et qu'il lui aurait été loisible de reprendre contact avec l'ergothérapeute ayant procédé à l'évaluation du logement dès l'apparition des difficultés rencontrées en cours de travaux.

Elle a précisé enfin avoir déjà refusé, dans d'autres situations comparables, le remboursement de travaux non conformes aux décisions d'intervention. Autoriser une prise en charge dans ce cas aurait, selon elle, pu créer une inégalité de traitement entre les bénéficiaires. .

### L'issue de la médiation

L'Agence a maintenu son refus d'intervention.

Ce dossier illustre les difficultés qui peuvent survenir lorsque des contraintes techniques imprévues apparaissent lors de travaux d'adaptation du logement. Il met également en évidence les limites que peut rencontrer la prise en compte du droit à l'erreur dans l'application des dispositifs d'aide, lorsque les conditions réglementaires sont interprétées de manière stricte.

Il souligne enfin l'importance d'une information claire des bénéficiaires sur les démarches à entreprendre en cas de modification du projet initial, afin d'éviter que des situations de bonne foi ne débouchent sur des conséquences financières particulièrement lourdes pour les personnes concernées.

Le Médiateur estime qu'il serait opportun qu'une information claire et accessible figure dans les décisions d'octroi, précisant les démarches à accomplir en cas de difficultés survenant lors de l'exécution des travaux autorisés. **Sur ce point, il renvoie à la Recommandation générale relative à l'optimisation de la qualité de l'information figurant dans les formulaires administratifs et à l'accompagnement des demandeurs dans la constitution de leurs dossiers de demande d'aides régionales ou communautaires.**

## La compétence de contrôle indépendant telle que définie dans le Protocole OPCAT

La protection des droits fondamentaux des personnes privées de liberté constitue un enjeu central de l'État de droit. Qu'il s'agisse de lieux de détention, d'hébergement, de soins ou d'accompagnement, la privation de liberté implique une responsabilité particulière des pouvoirs publics et appelle des mécanismes de contrôle effectifs, indépendants et préventifs. Le Protocole facultatif à la Convention des Nations unies contre la torture (OPCAT), signé par la Belgique en 2005, impose aux États de se doter d'un mécanisme national de prévention chargé de visiter régulièrement ces lieux, afin de prévenir les atteintes aux droits fondamentaux et de promouvoir des conditions de prise en charge respectueuses de la dignité humaine.

Si une avancée significative a été réalisée au niveau fédéral avec la création, en 2024, d'un mécanisme de prévention au sein de l'Institut Fédéral des Droits Humains pour les lieux relevant des compétences fédérales, un vide subsiste en ce qui concerne les lieux de privation de liberté relevant des compétences de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, tels que notamment les maisons de repos ou les établissements psychiatriques.

Certes, une mission de contrôle a été confiée au Délégué Général aux Droits de l'Enfant, mais cette mission est limitée à ce secteur. Certes aussi, les administrations compétentes exercent déjà, dans ces secteurs, des missions importantes de contrôle, d'inspection et d'évaluation, notamment dans le cadre des procédures d'agrément.



Ces missions contribuent à la protection des usagers. **Elles ne peuvent toutefois se substituer au contrôle externe, indépendant et inopiné exigé par le Protocole OPCAT, dès lors qu'elles relèvent du pouvoir exécutif.**

## Le Médiateur : un cadre institutionnel adapté aux exigences de l'OPCAT

**Au regard des missions qui lui sont confiées par les décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023, le Médiateur de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles réunit les conditions nécessaires à l'exercice de la mission de mécanisme de prévention.**

Ces décrets chargent le Médiateur d'une mission de prévention et d'amélioration continue des politiques publiques, en lui confiant une mission générale de contrôle externe du fonctionnement des services administratifs, ainsi que des organismes privés chargés d'une mission de service public, lorsque ceux-ci sont majoritairement financés par des fonds publics ou que leur gestion est contrôlée par les pouvoirs publics. Confier la mission de contrôle au Médiateur prolonge dès lors son rôle fondamental en matière de protection des droits fondamentaux dans les relations entre les usagers et les services publics, en particulier lorsque ces relations s'exercent dans un contexte de forte asymétrie de pouvoir. Les lieux de privation de liberté constituent à cet égard des espaces où le risque d'atteinte aux droits est accru et où la prévention doit primer sur la réaction à posteriori.

Les contrôles exercés par des services relevant du pouvoir exécutif, même rigoureux et professionnels, présentent des limites inhérentes à l'opérateur "juge et partie" et ne peuvent se substituer à un regard extérieur, impartial et dégagé de toute relation hiérarchique avec les autorités contrôlées. Le Médiateur jouit de cette indépendance, répondant ainsi à l'exigence centrale du Protocole OPCAT qui impose que le mécanisme de prévention soit distinct des autorités chargées de la gestion, de l'agrément ou de l'inspection administrative des lieux de privation de liberté.

**À cet effet, les décrets reconnaissent au Médiateur des pouvoirs d'investigation étendus** : constatations sur place, communication de tous documents et renseignements nécessaires, possibilité d'entendre toute personne intéressée, avec faculté d'imposer des délais de réponse. Le caractère secret ou confidentiel des pièces ne peut, en principe, lui être opposé, sous réserves limitativement énumérées. Ces prérogatives intègrent les exigences fonctionnelles du mécanisme de prévention prévu par l'OPCAT.

**Enfin, confier cette mission au Médiateur, en l'absence d'autre autorité de contrôle indépendante désignée à cet effet, s'inscrit dans la cohérence de l'extension récente de son champ de compétence aux organismes privés exerçant des missions de service public, notamment dans les secteurs du soin, de l'accompagnement et de l'hébergement.** Les institutions concernées par le Protocole OPCAT – tels que les maisons de repos ou les établissements psychiatriques – relèvent précisément de ce périmètre, ce qui permet d'assurer une continuité et une cohérence dans l'exercice des missions de contrôle, sans créer de nouveaux dispositifs institutionnels.

À l'inverse, la création d'un organisme spécifiquement voué au contrôle du respect du Protocole OPCAT, à rebours des efforts annoncés de simplification et de rationalisation des structures institutionnelles, engendrerait un risque de chevauchement de compétences avec les missions déjà exercées par le Médiateur. Une telle option impliquerait également une charge budgétaire importante, liée à l'ensemble des fonctions de support nécessaires au fonctionnement d'une nouvelle institution : services administratifs, logistique, ressources humaines, gestion des infrastructures.

L'approche préconisée s'inscrit d'ailleurs dans une pratique observée dans plusieurs États européens, où les médiateurs nationaux ou régionaux se sont vu confier la fonction de mécanisme national de prévention au sens de l'OPCAT, conjuguant ainsi efficacité budgétaire et garantie d'indépendance.

Ainsi, l'attribution au Médiateur de la mission de mécanisme de prévention au sens du Protocole OPCAT constitue une mise en cohérence directe entre les obligations internationales de la Belgique et les missions légales qui lui sont confiées par les décrets conjoints, sans extension artificielle de son mandat.

---

### 03. 2025 | W - Qualité de vie | Confier au Médiateur commun de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles la compétence de contrôle telle que définie dans le Protocole OPCAT pour la Région wallonne, en l'absence d'autre autorité de contrôle indépendante désignée à cet effet

---

**Considérant** le Protocole facultatif à la Convention des Nations unies contre la Torture (OPCAT) signé par la Belgique le 24 octobre 2005 ;

**Considérant** que ce protocole engage notamment les États à mettre en place un "mécanisme national de prévention", c'est-à-dire un organe indépendant du pouvoir exécutif, chargé de visiter tout lieu où des personnes, enfants ou adultes, sont privées de liberté, tels que les prisons, homes, centres de détention pour étrangers, centres de protection de la jeunesse, maisons de repos, hôpitaux, commissariats... ;

**Considérant** que la fonction principale de ces visites est de prévenir la torture et les traitements cruels, inhumains ou dégradants dans ces lieux où les personnes peuvent être plus vulnérables ;

**Considérant** que, par une loi du 21 avril 2024, l'autorité fédérale a créé au sein de l'Institut Fédéral des Droits Humains (IFDH) un mécanisme national de prévention (MNP) pour la surveillance du traitement des personnes résidant dans des lieux de privation de liberté ;

**Considérant** que ce mécanisme fédéral ne vise que les lieux de privation de liberté relevant des compétences fédérales (comme les établissements pénitentiaires et les commissariats de police) et ne couvre pas les lieux de privation de liberté relevant des compétences des Régions et des Communautés, tels que notamment les maisons de repos ou les instituts psychiatriques ;

**Considérant** que les services administratifs de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, notamment l'AVIQ, contribuent déjà à la protection des droits des personnes accueillies dans ces institutions par le biais de missions de contrôle, d'inspection et d'évaluation, exercées notamment dans le cadre des procédures d'agrément ;

**Considérant**, toutefois, que le Protocole OPCAT requiert l'existence d'un contrôle externe, indépendant et inopiné, exercé par un organe distinct du Pouvoir exécutif, exigence à laquelle ne peuvent répondre, par nature, les services administratifs relevant de celui-ci, nonobstant la qualité de leurs missions et de leurs méthodes de travail ;

**Considérant** que les décrets conjoints des 13 et 20 juillet 2023 ont étendu la compétence du Médiateur au contrôle des organismes privés exerçant des missions de service public, notamment lorsque leur activité est financée majoritairement par des fonds publics, lorsque leur gestion est contrôlée par les pouvoirs publics ou lorsque leurs organes d'administration sont majoritairement composés de représentants de ceux-ci, ce qui vise notamment des institutions privées telles que des établissements de soins psychiatriques ou des maisons de repos ;

**Considérant** que ces mêmes décrets conjoints garantissent l'indépendance du Médiateur à l'égard du pouvoir exécutif et lui confèrent les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions de contrôle ;

**Considérant** qu'instituer un nouvel organisme spécifiquement attaché à la mise en œuvre du Protocole OPCAT au niveau régional et communautaire créerait une couche institutionnelle supplémentaire, générerait des risques de chevauchement de compétences et impliquerait une charge budgétaire significative, y compris pour des fonctions de support, alors que plusieurs États européens ont confié le rôle de mécanisme de prévention à leur institution de médiation ;

**Le Médiateur recommande d'attribuer à son institution la mission de mécanisme de prévention au sens du Protocole facultatif à la Convention des Nations unies contre la torture (OPCAT), pour les lieux de privation de liberté relevant des compétences de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, en l'absence d'autre autorité de contrôle indépendante désignée à cet effet.**



# Suivi des Recommandations

13.2024 | W - Qualité de vie | Modifier le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé

**Considérant** que l'objectif assigné à la codification des dispositions décrétales et réglementaires relatives à l'Action sociale et à la Santé était précisément d'améliorer l'accessibilité des règles de droit par les professionnels et les citoyens en compilant des textes de plus en plus complexes et éparpillés ;

**Considérant** que le Code est supposé contenir des règles d'une matière homogène ;

**Considérant** que les travaux de correction et d'homogénéisation n'ont pu encore être réalisés, laissant apparaître des dispositions incohérentes, des redites, des annexes semblables, un vocabulaire épars, des erreurs... ;

**Considérant** que l'intégration des nouvelles matières repose la question de leur diversité et de leur hétérogénéité ;

**Considérant** que l'accessibilité des textes n'est, en l'état, pas assurée, rendant de ce fait le contrôle des motivations des décisions quasi irréalisable ;

**Le Médiateur recommande d'évaluer de manière urgente, la forme actuelle du CWASS, de faire l'état des lieux des difficultés à résoudre et des harmonisations souhaitables, et de trancher la question de l'opportunité de recodifier par bloc cohérent de matières.**

→ Suivi de la Recommandation

Lors de l'audition du Médiateur en commission parlementaire, à l'occasion de l'examen du rapport annuel 2024, le Ministre Coppieters a fait part de sa position : *"Sur la refonte du CWASS, concernant l'état des travaux, son calendrier, l'orientation des travaux et les objectifs recherchés, l'AViQ a engagé une dynamique de modernisation des Codes wallons de l'action sociale et de la santé, non pas comme un exercice de réécriture intégrale qui vise à annuler et remplacer les codes, mais comme un chantier structurant de transformations normatives à long terme. L'approche retenue vise à agir simultanément sur les pratiques internes en matière de processus de production normative et sur les contenus réglementaires eux-mêmes. Concrètement, quatre leviers majeurs sont aujourd'hui activés.*

*Premièrement, la professionnalisation de la fabrique réglementaire. Un programme interne de formation est déployé pour l'ensemble des agents concernés par la rédaction et/ou l'application des normes. Il porte à la fois sur les règles légistiques, la simplification administrative, la sécurisation ainsi que la compréhension du processus d'élaboration et d'adoption des textes législatifs et réglementaires. À cet effet, chaque collaborateur de l'agence disposera, entre autres, d'une boîte à outils comprenant l'ensemble des documents utiles à la rédaction des textes législatifs et réglementaires qui répondent aux exigences de qualité et de lisibilité annoncées.*

*Deuxièmement, une méthodologie axée sur la simplification. L'agence s'emploie à vérifier que chaque nouveau texte est conçu dès l'origine selon une logique centrée sur l'utilisateur et sur la réduction des charges administratives, en intégrant les principes de confiance, d'only once, du droit à l'erreur et du langage clair directement dans la réglementation. En outre, chaque nouvelle réforme d'un dispositif ouvre la voie à un questionnement global sur la cohérence avec le bloc de matière auquel il appartient.*

*Troisièmement, le screening et la mise à jour du corpus codifié. Un travail systématique d'audit du code et de ses annexes est en cours afin d'améliorer la sécurité juridique et la cohérence des codes. C'est un processus d'actualisation et d'harmonisation de certains concepts et de certaines définitions. Il faut éliminer les normes obsolètes et redondantes. Enfin, il faut assurer une conformité complète avec les évolutions du droit européen, entre autres RGPD et aides d'État.*

*Quatrièmement, la codification de l'ensemble des matières transférées du Fédéral en matière de santé et d'aide aux personnes. L'AViQ s'engage à parachever l'intégration progressive dans le CWASS des réglementations issues d'instruments normatifs fédéraux dont la Région wallonne a hérité lors de la dernière réforme de l'État. Il s'agit d'assurer une pleine autonomie normative régionale, une meilleure lisibilité et une cohérence globale du cadre réglementaire wallon en matière de santé et d'aide aux personnes."*

Dans l'attente des résultats de ce projet de refonte du CWASS, la Recommandation est maintenue.

---

## 14.2024 | W - Qualité de vie | Modifier l'article 11 de l'AGW du 16 avril 2009 afin que le Médiateur soit destinataire du rapport annuel des plaintes de l'AVIQ

---

**Considérant** que des données relatives au traitement des plaintes peuvent être dispersées et ne pas être utilisées dans la perspective d'une amélioration du service rendu ;

**Considérant** que le contrat de gestion de l'AVIQ prévoit de désigner un coordinateur des plaintes et d'établir un Rapport annuel à présenter au Comité Directeur ;

**Considérant** que l'analyse de ces rapports par le Médiateur lui permettra de constituer un véritable état des lieux qui témoigne de la gestion des plaintes au sein de l'Administration, dans le cadre de son Rapport annuel. Ces données ainsi rassemblées et analysées constitueront une base de réflexion solide pour identifier les pistes d'améliorations de l'organisation de l'Agence à prévoir.

**Le Médiateur recommande au Gouvernement de modifier l'article 11 de l'AGW du 16 avril 2009 qui prévoit la transmission du rapport annuel des plaintes au secrétariat du Conseil wallon de l'action sociale et de la Santé, des Commissions permanentes et de la Commission d'avis sur les recours, en ajoutant le Médiateur à cette liste.**

**Il recommande également que lui soient communiquée l'analyse de l'ensemble des avis des commissions permanentes et l'avis global sur les plaintes établi par le Conseil wallon de l'Action sociale et de la Santé.**

---

### ➔ Suivi de la Recommandation

---

Par courrier du 24/02/2026, Madame l'Administratrice générale de l'AVIQ a répondu ce qui suit : *"La réponse précédente reste d'actualité : l'AVIQ applique l'article 11 de l'AGW du 16 avril 2009 qui prévoit la transmission du rapport annuel des plaintes, pour le 30 avril au plus tard, "au secrétariat du Conseil wallon de l'action sociale et de la Santé, des Commissions permanentes et de la Commission d'avis sur les recours". Le Médiateur ne figure donc pas dans la liste des destinataires de ce rapport.*

*Il est toutefois pertinent que ces éléments d'analyse soient transmis au Médiateur en plus du rapport.*

*Enfin, il appartient au Gouvernement wallon de décider de modifier cet AGW du 16 avril 2009 pour inclure le Médiateur comme destinataire du rapport annuel des plaintes de l'AVIQ".*

Lors de l'audition du Médiateur en commission parlementaire, à l'occasion de l'examen du rapport annuel 2024, le Ministre Coppieters n'a pas commenté cette Recommandation.

Au vu de la réponse de l'Administratrice générale, le Médiateur maintient sa Recommandation.

## 2. ALLOCATIONS FAMILIALES

### Bilan de l'exercice 2025

Au cours de l'année écoulée, 104 réclamations ont été enregistrées dans cette matière (contre 94 en 2024). Elles ont porté sur des situations variées, parmi lesquelles figurent notamment :

- Le droit semi-automatique en faveur des jeunes de plus de 21 ans (demandeurs d'emploi, étudiants) ;
- La majoration accordée pour les enfants en situation de handicap ;
- Les situations parentales complexes (séparations, familles recomposées, situations transfrontalières).

L'analyse des dossiers traités met principalement en évidence des difficultés liées à l'application stricte des conditions d'octroi ainsi qu'à la complexité de certaines situations familiales ou sociales.



## Le droit aux allocations interrompu dans l'attente d'un document

### Les faits

Madame O. a vu le paiement de ses allocations familiales interrompu. Malgré la transmission à plusieurs reprises des documents sollicités par sa caisse, aucun versement n'est intervenu, ce qui la place dans une situation financière particulièrement précaire. Elle a dès lors été contrainte de solliciter l'intervention du CPAS.

### L'intervention du Médiateur

Le Médiateur a invité le Service de médiation famille de l'AVIQ à procéder à l'examen du dossier.

Ce service a rappelé que, dès l'âge de 21 ans, le droit aux allocations familiales est subordonné à la reconnaissance d'un statut spécifique – étudiant ou demandeur d'emploi – et à l'absence de situations faisant obstacle au bénéfice des prestations (activité professionnelle dépassant les seuils autorisés, exercice d'une activité indépendante à titre principal, perception d'indemnités de maladie, etc.).

En l'espèce, Madame O. est inscrite comme demandeuse d'emploi depuis le 25 octobre 2024, ce qui a ouvert le droit aux allocations à partir du 1er novembre 2024 pour une période initiale de 360 jours, soit jusqu'au 31 octobre 2025.

Cette période peut être prolongée par tranches de six mois à compter de la dernière évaluation réalisée par le FOREM, pour autant que le demandeur d'emploi n'ait pas obtenu deux évaluations positives. En l'absence d'évaluation, aucune prolongation ne peut être accordée. Or, Madame O. n'avait pas transmis à sa caisse l'attestation du FOREM mentionnant la date de son évaluation ainsi que son résultat.

### L'issue de la médiation

Dès réception de cette information, la caisse a été en mesure de régulariser la situation. Elle a procédé au remboursement des avances consenties par le CPAS et a versé à Madame O. les arriérés auxquels elle pouvait prétendre pour les périodes non couvertes par l'intervention du CPAS.



## Témoignage

*"Je tiens à vous remercier pour la régularisation de mes allocations.*

*Je suis consciente que l'analyse et la coordination entre différentes institutions, y compris au niveau européen, demandent beaucoup de rigueur.*

*Votre travail est essentiel afin de garantir que les familles puissent bénéficier des droits auxquels elles ont droit, en particulier dans des situations comme la mienne, impliquant un parcours entre plusieurs pays."*

# 1<sup>ère</sup> ligne

## Rapport de gestion des plaintes de l'AVIQ - Allocations familiales

Les réclamations sont traitées sur la base d'un protocole de collaboration signé en 2020 et actualisé en 2025. Ce protocole permet de traiter les dossiers de manière coordonnée et efficace.

Dans le cadre du protocole de collaboration liant le Médiateur à l'AVIQ, cette dernière lui a transmis son rapport annuel relatif aux plaintes traitées par son service médiation familles au cours de l'année 2025. Ce rapport appelle plusieurs observations.

Sur les 192 plaintes reçues, 138 ont donné lieu à des mesures générales.

Plusieurs avancées méritent d'être saluées à cet égard. La publication d'un arrêté du Gouvernement wallon permettant des dérogations générales pour les naissances à l'étranger apporte une réponse claire à des situations jusqu'ici traitées au cas par cas. Le réexamen complet des principes relatifs aux désignations d'allocataires et aux délégations de sommes a permis de clarifier le cadre juridique applicable et d'en assurer une application plus cohérente dans le temps. Le groupe de travail mis en place avec le Forem sur les jeunes demandeurs d'emploi en stage d'insertion professionnelle illustre quant à lui la volonté de faire correspondre les procédures administratives aux réalités vécues par les familles. Enfin, l'automatisation en cours de la mesure de réduction de taxe pour les familles monoparentales, adossée au cadastre des allocations familiales, constitue un exemple concret de simplification administrative au bénéfice des usagers.

Le premier enseignement est d'ordre financier : les interventions du service médiation ont généré un impact positif de 101.363,41 € pour les allocataires, sans aucun effet négatif. Ce résultat, concret et mesurable, illustre la plus-value directe d'un traitement attentif des plaintes individuelles.

En termes d'améliorations futures, le Médiateur relève les points d'attention suivants:

- Les données relatives aux crédits des étudiants sont transmises depuis 2007 par la Communauté flamande, mais toujours pas par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Ce constat, qui rejoint la Recommandation formulée par le Médiateur en 2025 sur l'optimisation de la collaboration entre autorités administratives, appelle une attention particulière dans le cadre du dialogue qu'il poursuivra avec les institutions concernées.
- En ce qui concerne les délais de traitement des plaintes, l'AVIQ reconnaît ne plus être en mesure d'en établir un calcul fiable, en raison des limites de l'outil informatique utilisé par son service de médiation. Quant à la ventilation des plaintes selon qu'elles sont fondées ou non – information expressément requise par l'article 8 du protocole de collaboration –, faute d'outil adapté, cette donnée n'est toujours pas disponible. Son absence prive le Médiateur d'un indicateur essentiel pour évaluer la qualité des décisions prises par les caisses et identifier les dysfonctionnements les plus significatifs. Le Médiateur invite l'AVIQ à inscrire cette évolution comme priorité dans le développement de son nouvel outil.



# TOURISME

## Bilan de l'exercice 2025

Dans le domaine du tourisme, le Médiateur a instruit neuf dossiers en 2025, soit six de plus qu'en 2024.

Cette augmentation s'explique notamment par l'entrée en vigueur du nouveau Code wallon du Tourisme, qui a suscité plusieurs interrogations de la part des exploitants d'hébergements touristiques. Le Médiateur a notamment reçu plusieurs demandes d'informations.

Trois dossiers concernaient plus particulièrement des décisions de classement sans suite de demandes de subvention destinées à soutenir l'ouverture ou la rénovation de gîtes. Ces situations trouvent leur origine dans la transition entre l'ancien et le nouveau cadre réglementaire.

Entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2025, le nouveau Code wallon du Tourisme vise à moderniser et professionnaliser le secteur, tout en renforçant sa lisibilité et sa durabilité. Il place Tourisme Wallonie – l'organisme public chargé de développer, structurer et promouvoir le tourisme en Wallonie (anciennement le Commissariat général au Tourisme) – au cœur du dispositif<sup>1</sup>. Le Code prévoit notamment l'enregistrement obligatoire de tous les hébergements touristiques, l'introduction de certifications de qualité, le renforcement des exigences en matière de sécurité incendie ainsi qu'une simplification de certaines procédures administratives.

**La mise en œuvre de ce nouveau cadre réglementaire a pu engendrer des situations transitoires complexes, notamment pour des exploitants ayant introduit des demandes de subvention sous l'empire de l'ancienne réglementation.** Le cas présenté ci-dessous illustre les difficultés susceptibles de surgir lors d'un changement de régime juridique ou de l'adoption d'une nouvelle réglementation.

---

1. Nous parlerons du Commissariat général au Tourisme pour la période antérieure au 01/07/2025, et de Tourisme Wallonie à partir du 01/07/2025, date d'entrée en vigueur du nouveau code.



## Une modification du Code wallon du Tourisme privant certains hébergements touristiques de subsides

### Les faits

Le 15 septembre 2022, Madame W. introduit deux demandes de subvention auprès du Commissariat général au Tourisme (CGT) pour la création de deux gîtes situés à Leuze-en-Hainaut.

Quatre jours plus tard, elle reçoit un accusé de réception accompagné d'un relevé des pièces manquantes nécessaires à l'instruction de ses demandes. Ce courrier ne mentionne toutefois aucun délai pour la transmission des documents requis.

Le formulaire de demande indique qu'aussi longtemps que dure son exploitation (et l'autorisation du Commissariat général au Tourisme), un hébergement touristique a la possibilité, sous certaines conditions, de bénéficier de subventions afin de moderniser, de maintenir ou d'améliorer son niveau de confort et d'équipement.

Madame W. entreprend les travaux nécessaires à l'aménagement des gîtes. La réalisation du projet est toutefois ralentie par plusieurs difficultés, notamment des problèmes rencontrés avec certains entrepreneurs ainsi que des délais importants dans l'obtention de l'attestation des services d'incendie, qui ont atteint près d'une année.

Selon la réclamante, les services du CGT lui auraient confirmé à plusieurs reprises – notamment encore en septembre 2024, alors que le nouveau Code avait été adopté par décret le 8 février 2004 - que son dossier pouvait rester ouvert et être complété au fur et à mesure de l'avancement des démarches.

Début juin 2025, souhaitant finaliser ses demandes, Madame W. prend contact avec l'Administration. Le 5 juin 2025, un agent du CGT lui aurait indiqué qu'il était désormais trop tard pour introduire ou compléter ses dossiers en raison de l'entrée prochaine en vigueur du nouveau Code wallon du Tourisme.

Le 14 juillet, estimant cette situation injuste, l'intéressée introduit une réclamation auprès de l'Administration .

Dans sa réponse datée du 18, Tourisme Wallonie explique que l'ancien Code wallon du Tourisme était applicable jusqu'au 30 juin 2025 seulement et que le nouveau Code est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet.

Tourisme Wallonie indique également que les dispositions transitoires du nouveau Code prévoient que seules les demandes de subvention ayant fait l'objet d'un engagement juridique avant l'entrée en vigueur du décret continuent à être traitées selon l'ancienne réglementation. Les demandes incomplètes ou non engagées juridiquement à cette date sont quant à elles réputées nulles et non avenues.

L'Administration indique également que l'imminence de la réforme a provoqué un afflux important de demandes de subvention, entraînant l'épuisement rapide des crédits budgétaires disponibles. Dans ce contexte, les demandes de Madame W. ont été classées sans suite.

La réclamante se retrouve dans une situation particulière : ses factures étant toutes antérieures au 15 avril 2025, elle ne peut plus bénéficier des subventions prévues par l'ancien Code, tandis que les nouvelles demandes introduites sous l'empire du nouveau Code ne peuvent concerner que des dépenses postérieures au 1<sup>er</sup> juillet 2025.

Selon ses estimations, son manque à gagner s'élève à environ 36.000 euros.

Estimant que cette situation résulte en partie d'un manque d'information et d'un contexte administratif complexe, Madame W. saisit le Médiateur.

## L'intervention du Médiateur

Notre service interroge Tourisme Wallonie sur plusieurs aspects de ce dossier.

Il relève notamment l'absence de communication individualisée à destination des exploitants dont les dossiers étaient déjà en cours d'instruction avant l'entrée en vigueur du nouveau Code. La réclamante s'étonnait en particulier d'avoir été informée, le 5 juin 2025, qu'il était trop tard pour compléter son dossier alors que l'ancien régime juridique restait applicable jusqu'au 30 juin.

Le Médiateur s'interroge également sur la cohérence de la situation budgétaire invoquée par l'Administration. Il semble en effet difficilement compréhensible pour la réclamante que les crédits disponibles soient épuisés pour sa demande introduite sous l'ancien régime, alors que la possibilité d'introduire de nouvelles demandes pour des dépenses ultérieures reste ouverte.

Enfin, le Médiateur attire l'attention sur la situation particulière de la réclamante. Celle-ci avait introduit ses demandes plusieurs années auparavant, avait entrepris les travaux nécessaires et avait tenté de compléter son dossier au fur et à mesure de l'avancement de ses démarches administratives. Dans ce contexte, la question de la prise en compte d'un droit à l'erreur ou à l'appréciation raisonnable de la situation administrative pouvait se poser.

Tourisme Wallonie indique que la décision prise dans ce dossier résulte directement de l'entrée en vigueur du nouveau Code et de ses dispositions transitoires, qui imposent l'annulation des demandes n'ayant pas fait l'objet d'un engagement juridique avant le 1<sup>er</sup> juillet 2025.

L'Administration précise également que l'octroi des subventions était conditionné à la disponibilité des crédits budgétaires et à l'obtention préalable d'une autorisation permettant l'utilisation d'une dénomination protégée, condition que la réclamante ne remplissait pas à ce stade.

Tourisme Wallonie reconnaît toutefois que l'absence de délai explicite, dans l'ancienne réglementation, a pu conduire certains exploitants à maintenir des dossiers ouverts pendant plusieurs années.

Par ailleurs, l'Administration indique que des informations relatives à la réforme avaient été diffusées sur son site internet dès février 2025, relayées dans les médias ainsi que par les associations représentatives du secteur. Elle souligne également que l'afflux important de demandes n'avait pas permis d'organiser une communication personnalisée à destination de tous les demandeurs.

Enfin, Tourisme Wallonie se dit consciente des difficultés que peut engendrer la mise en œuvre du nouveau Code et précise que des réflexions sont en cours afin de trouver des solutions dans certaines situations particulières, pour autant qu'une réponse juridiquement et budgétairement admissible puisse être trouvée.

## L'issue de la médiation

À ce stade, aucune information n'a été communiquée au Médiateur quant aux suites données à ces réflexions.

**Le Médiateur s'interroge sur le nombre de situations similaires en cours d'analyse ainsi que sur l'état d'avancement des solutions envisagées, sa première intervention dans ces dossiers remontant au mois de juillet 2025.**

**Cette situation illustre les difficultés qui peuvent survenir lors d'un changement de cadre réglementaire et met en évidence l'importance d'une information claire et proactive à destination des citoyens. Elle soulève également la question de la prise en compte, dans certaines circonstances particulières, d'un droit à l'erreur ou d'une approche proportionnée, lorsque les exploitants ont agi de bonne foi dans un contexte administratif évolutif.**



# TRANSPORTS

## Bilan de l'exercice 2025

En 2025, 52 réclamations relatives au transport public ont été enregistrées, contre 49 en 2024. Le transport scolaire a fait l'objet de 13 réclamations, 3 de plus que l'année précédente.

### 1. Transport public

Les réclamations des usagers du TEC portent sur des questions récurrentes :

- Le respect des horaires
- L'offre des transports jugée insuffisante
- L'attitude du conducteur ou du contrôleur
- Les amendes
- La qualité de l'information : l'information aux guichets, aux arrêts ou sur le site internet

Le nombre limité de réclamations traitées par le Médiateur s'explique notamment par l'existence, au sein du TEC, d'un service interne de gestion des plaintes. Celui-ci prend en charge un volume important de dossiers et assure un traitement centralisé des réclamations.

Cette centralisation permet non seulement d'identifier plus aisément les manquements ou perturbations affectant le réseau, mais également de déterminer les actions correctrices à mettre en œuvre.

**Dans une perspective de renforcement des synergies, le Médiateur soumettra, au cours de l'année 2026, un protocole de collaboration à l'Administration générale de l'Opérateur de transport de Wallonie (OTW), afin de structurer les modalités de coopération avec le service de réclamation du TEC.**



## 2. Transport scolaire

Dans le domaine du transport scolaire, les réclamations demeurent peu nombreuses. Elles révèlent toutefois, dans le chef des parents, un sentiment marqué de frustration et parfois d'inégalité de traitement.

La règle relative à la distance minimale d'un kilomètre entre le domicile et l'école est appliquée avec rigueur, alors même que certaines situations particulières pourraient, le cas échéant, justifier l'octroi d'une dérogation.

S'agissant du transport des enfants en situation de handicap, les réclamations mettent en lumière des difficultés persistantes, déjà soulignées à plusieurs reprises, telles que la durée excessive des trajets, l'insuffisance de l'accompagnement, les refus de prise en charge, l'absence d'accueil extra-scolaire.

Le Médiateur rappelle que le Délégué général aux droits de l'enfant, UNIA et la Ligue des Familles ont également formulé diverses recommandations concernant l'organisation du transport scolaire des élèves de l'enseignement spécialisé, en vue de réduire la durée des trajets, d'améliorer l'accompagnement et de garantir un accès effectif à un transport adapté.

Si les contraintes de gestion, notamment d'ordre budgétaire, qui sous-tendent certains choix opérationnels peuvent être comprises, il n'en demeure pas moins que la politique du transport scolaire se situe au carrefour de plusieurs compétences – l'enseignement, le handicap et le transport – qui doivent être appréhendées de manière cohérente et coordonnée. Le citoyen ne saurait, en effet, pâtir d'un éclatement des compétences entre la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Région wallonne, d'une part, ni d'une répartition fragmentée des responsabilités entre ministres, d'autre part.

**Cet éparpillement des compétences n'apparaît ni équitable à l'égard des citoyens – les destinataires et la raison d'être des politiques publiques – ni pertinent sur les plans organisationnel et budgétaire. La coordination attendue entre les différents niveaux de pouvoir tarde, depuis trop longtemps, à se concrétiser et à ouvrir la voie à des solutions pleinement efficaces et structurantes. Une telle situation met en danger plusieurs principes de bonne administration, au premier rang desquels figurent la cohérence et la coordination de l'action publique.**

# Suivi des Recommandations

## 06.2024 | W - Transport scolaire | Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale

**Considérant** la situation exceptionnelle de certaines familles ;

**Considérant** que la ligne de conduite adoptée par les sociétés TEC aboutit parfois à des décisions contraires au bon sens et à l'équité ;

**Le Médiateur recommande plus de souplesse et de compréhension dans l'instruction des dossiers de dérogation.**

### ➔ Suivi de la Recommandation

Pour l'examen de l'octroi du droit au transport, le SPW MI a rappelé qu'il se basait sur le décret du 1er avril 2004 et sur la circulaire ministérielle transmise en début de chaque année scolaire. Cette circulaire est rédigée en concertation avec les différents partenaires du transport scolaire (pouvoirs organisateurs des différents réseaux scolaires, représentants des associations de parents, administration...).

Dans un souci d'équité, l'Administration estime qu'elle doit veiller scrupuleusement à l'application des règles en vigueur pour l'octroi du droit au transport.

Chaque décision de refus d'un droit au transport peut par ailleurs être réexaminée au sein d'une commission territoriale. La demande de dérogation est introduite par l'école et adressée à la Commission territoriale de déplacements scolaires compétente. Cette dernière, composée de l'Administration, de membres de l'enseignement et d'associations de parents, réexamine la demande et accorde ou refuse la dérogation.

En cas de refus de dérogation par la Commission territoriale de déplacements scolaires, il peut être introduit un recours auprès de la Commission wallonne des déplacements scolaires, qui réexamine la situation. Cette dernière est composée de membres de pouvoirs organisateurs des différents réseaux, des représentants d'associations de parents, de l'Administration et du TEC.

Le contrat de service public de l'OTW 2024-2028 prévoit une réforme du décret du 1er avril 2004 relatif aux transports et aux plans de déplacements scolaires.

Le Médiateur maintient cette Recommandation.

## 07.2024 | W - Transports | Supprimer les amendes en cas d'oubli d'un abonnement

**Considérant** que l'oubli d'un abonnement ne peut être assimilé à une tentative de fraude,

**Considérant** le principe de confiance légitime,

**Considérant** que le TEC doit pouvoir vérifier, dans sa base de données, les titulaires d'abonnement ;

**Le Médiateur recommande de supprimer la sanction de 10 € lorsque l'utilisateur a oublié son abonnement.**

### ➔ Suivi de la Recommandation

L'Opérateur de transport de Wallonie (OTW) estime que cette Recommandation ne peut actuellement être rencontrée. L'OTW conçoit qu'elle serait de nature à mettre à mal son modèle billettique, basé sur la validation obligatoire de tous les voyageurs. Cependant, dans le cadre de l'évolution technologique dans le domaine des titres de transport (paiement sans contact, paiement par smartphone, etc.), ce type d'exigence pourrait être supprimé dans les années à venir.



Lors de la présentation du rapport 2024 en commission, en février 2026, le Ministre a confirmé que la validation des abonnements permet à l'Opérateur de transport de Wallonie de connaître le nombre de voyageurs présents à bord des véhicules et d'adapter son offre de façon adéquate, mais qu'il encourageait le TEC à trouver une solution équilibrée.

Le Médiateur se félicite de cette évolution annoncée, qui consacre des normes ombuds, au rang desquelles figure le droit à l'erreur. Il relève au demeurant que d'autres organismes de transport comparables, telle la SNCB, ont déjà franchi ce pas, ce qui conforte le bien-fondé de la démarche.

## 08.2024 | W - Transports | Collaborer avec d'autres acteurs du transport

Considérant la part importante de la population précarisée et concernée par le vieillissement,

**Le Médiateur recommande à l'OTW, en consultation du Conseil consultatif des usagers des transports publics de personnes par la route, d'étudier les questions suivantes :**

- a. **Les mesures à prendre par les Sociétés du Transport, transitoires à l'évolution de l'approche commerciale et de l'évolution numérique, accompagnant le vieillissement de la population et l'accès effectif au service public TEC de personnes en situation de pauvreté. Ceci pourrait éviter toute fracture ayant pour résultat l'isolement et l'immobilité pour les uns et l'e-mobilité pour les autres.**
- b. **Les obstacles à l'utilisation des transports en commun, notamment l'incidence démographique, celle de la coordination des différents réseaux et de l'attitude des agents transporteurs sur ces réseaux, ainsi que des contours d'une politique commerciale qui s'accordent avec les exigences premières du service public.**
- c. **Les améliorations à préconiser dans la manière de traiter les futurs clients et les clients en situation de pauvreté ou de déficit numérique, ainsi que les usagers faibles, adultes majeurs et notamment en lien avec la question de la formation des agents transporteurs, en particulier les conducteurs et les contrôleurs.**

### → Suivi de la Recommandation

Un comité de pilotage rassemblant l'AOT, l'OTW, des représentants des usagers notamment le CAWaB, <http://Navetteurs.be> et l'ASBL "Tous à pied", ainsi que le Médiateur a été mis en place. Ce dispositif a pour objectif de cibler des actions prioritaires à mettre en place pour améliorer la satisfaction des clients. Ces mêmes représentants des usagers sont également maintenant membres à part entière des organes de consultation des bassins de mobilité qui visent à donner des avis formels sur la définition de l'offre de transport TEC.

Des collaborations ont également trait :

- A la billettique : à travers la plateforme Mobib, les quatre opérateurs du pays permettent à leurs clients d'utiliser le même support pour tous leurs titres de transport, et que ceux-ci soient reconnus et valides à travers tout le réseau
- A l'information des voyageurs : les quatre opérateurs de transport échangent leurs horaires de passage des véhicules afin de permettre aux clients de calculer leurs trajets
- A l'intermodalité : les quatre opérateurs planifient et assurent des correspondances entre modes afin de favoriser la continuité des déplacements des clients sur certaines relations
- Aux infrastructures : les abords des gares sont d'importants lieux d'échanges entre les opérateurs régionaux et la SNCB, et les aménagements des abords des gares sont le plus possible construits et définis pour favoriser les passages rapides et fluides entre train et bus, et entre lignes de bus.

Le Ministre a confirmé que le prochain contrat de service public de l'OTW intégrera notamment les retours des usagers.

S'agissant d'une amélioration continue, le Médiateur maintient cette Recommandation et exhorte l'OTW à poursuivre ses démarches de collaboration et d'attention envers le public le plus fragile.





# PARTIE 7

---

## Annexes



# Annexe

## Guide de bonne conduite administrative

Projet rédigé par le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

### *Introduction*

Les principes contenus dans ce Guide ont pour objectif d'établir des lignes de conduite pour les agents des administrations. Ils ont été conçus pour les orienter dans leurs relations avec le public.

Le Guide permet également aux administrés de connaître les normes administratives qu'ils sont en droit d'attendre des Administrations. Il promeut l'intérêt public dans une Administration ouverte et efficace.

En rendant les principes de bonne administration plus concrets, le Guide permet aussi d'encourager la mise en place de normes de référence plus élevées en matière d'administration.

Enfin, ce Guide est le référentiel du Médiateur pour apprécier le caractère fondé ou non des réclamations qui lui sont soumises par les usagers de l'Administration.

### **Article 1**

#### *Disposition générale*

Dans leurs relations avec les administrés, les administrations et leurs agents respectent les principes énoncés dans le présent Guide de bonne conduite administrative, ci-après dénommé "le Guide".

### **Article 2**

#### *Champ d'application personnel*

1. Le Guide s'applique à tout agent des autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne.
2. Dans le présent Guide, on entend par :
  - a) "administrations" : les autorités administratives de la Communauté française et de la Région wallonne ;
  - b) "agent" : toute personne occupée à quel que titre que ce soit au sein des administrations visées sous a). Les administrations prennent ainsi les mesures nécessaires pour que les dispositions inscrites dans ce Guide soient applicables aux agents statutaires et aux autres personnes travaillant pour elles, comme celles travaillant sous des contrats de droit privé, les experts détachés d'autres Institutions publiques et les stagiaires ;
  - c) "personne" : toute personne physique ou morale, usagère des administrations visées sous a).
3. Le cas échéant, les appellations officielles "Région wallonne" et "Communauté française" sont remplacées par les appellations usuelles respectives de "Wallonie" et "Fédération Wallonie-Bruxelles".

### **Article 3**

#### *Champ d'application matériel*

1. Le Guide contient les principes généraux de bonne conduite administrative qui s'appliquent à toutes les relations des administrations avec les personnes.
2. Les principes énoncés dans ce Guide ne s'appliquent pas aux relations entre l'Administration et ses agents. Celles-ci sont régies par le statut applicable.

**Article 4***Légalité et respect de la règle de droit*

L'agent agit conformément au droit et applique la réglementation. Il veille notamment à ce que les décisions affectant les droits ou les intérêts des personnes reposent sur une base légale et à ce que leur contenu soit conforme au droit.

**Article 5***Egalité et non-discrimination*

1. Dans le traitement des demandes et la prise de décisions, l'agent veille à ce que le principe d'égalité de traitement soit respecté. Les personnes se trouvant dans une même situation sont traitées de la même manière.
2. L'égalité de traitement n'exclut pas qu'une différence de traitement soit établie entre certaines catégories de personnes pour autant que le critère de différenciation soit susceptible de justification objective et raisonnable. L'existence d'une telle justification doit s'apprécier par rapport au but et aux effets de la mesure considérée ; le principe d'égalité est violé lorsqu'il est établi qu'il n'existe pas de rapport raisonnable de proportionnalité.
3. L'agent évite notamment toute discrimination injustifiée qui serait fondée sur la nationalité, le sexe, la prétendue race, la couleur, les origines ethniques ou sociales, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les convictions, les opinions politiques ou toute autre opinion, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

**Article 6***Principes de la proportionnalité, du raisonnable et de l'équité*

1. Dans leur prise en considération des options possibles, les administrations accordent un poids suffisant aux intérêts des personnes concernées. Elles limitent dans la mesure du possible les préjudices occasionnés à la personne. Lorsque l'on opte pour une sanction, celle-ci doit être proportionnelle à la faute commise par la personne.
2. Chaque personne a droit à un traitement juste, égalitaire et raisonnable de son affaire par l'Administration et par l'agent.
3. Lorsqu'il estime que l'application stricte de la réglementation ou une lacune juridique aurait des conséquences inégalitaires ou déraisonnables pour la personne, le Médiateur peut recommander à l'Administration de prendre une décision en équité afin d'atténuer ces conséquences.

**Article 7***Absence d'excès de pouvoirs*

L'agent évite d'user des pouvoirs qui lui ont été régulièrement conférés à des fins qui n'ont pas de base juridique ou qui ne sont pas motivées par l'intérêt général.

**Article 8***Impartialité, indépendance et objectivité*

1. L'agent est impartial et indépendant. Il s'abstient de toute action arbitraire qui lèse les personnes, ainsi que de tout traitement préférentiel pour quelque raison que ce soit.
2. La conduite de l'agent n'est jamais guidée par des intérêts personnels, familiaux ou par des pressions politiques. L'agent ne prend pas part à une décision dans laquelle il aurait des intérêts directs ou indirects.
3. Lors de la prise de décisions, l'agent tient compte des facteurs pertinents et les pondère comme il se doit dans la décision, en excluant tout élément non pertinent.

**Article 9***Confiance légitime, devoir de cohérence et conseil*

1. L'agent est cohérent dans sa conduite administrative ainsi qu'avec l'action de l'administration. Il se conforme aux pratiques administratives de l'Administration, sauf exceptions légitimement fondées. L'agent répond aux attentes légitimes et raisonnables des personnes.

2. L'Administration assure la publicité adéquate de ses pratiques administratives.
3. La non-rétroactivité des règles juridiques est une garantie élémentaire du respect de la sécurité juridique.
4. Si besoin, l'agent conseille les personnes sur la manière dont doit être introduite une affaire qui relève de son domaine de compétence ainsi que sur la procédure à suivre pendant le traitement de celle-ci.

#### **Article 10**

##### *Courtoisie et gestion consciencieuse*

1. L'agent est consciencieux, correct et courtois dans ses relations avec les personnes. Dans ses réponses, l'agent s'efforce d'être serviable. Il répond de manière aussi complète et exacte que possible aux questions posées.
2. Si la question ne relève pas de sa compétence, l'agent oriente les personnes vers le service compétent.
3. L'agent présente des excuses en cas d'erreur portant préjudice aux droits ou intérêts des personnes, s'efforce de corriger les incidences négatives de son erreur de la façon la plus opportune et informe l'intéressé de toutes voies de recours conformément à l'article 15 du présent Guide.

#### **Article 11**

##### *Accusé de réception, indication de l'agent responsable ou transmission vers le service compétent*

1. Toute demande écrite adressée à l'Administration fait l'objet d'un accusé de réception dans les meilleurs délais, au plus tard dans les 10 jours, sauf si une réponse substantielle peut être envoyée pendant cette période.
2. La réponse ou l'accusé de réception indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent qui traite le dossier ainsi que le service auquel il appartient.
3. Si une lettre destinée à l'Administration est adressée ou transmise à un service non compétent pour la traiter, celui-ci transmet le dossier dans les meilleurs délais au service compétent de l'Administration, s'il peut l'identifier.
4. Le service qui reçoit initialement la lettre ou la requête informe l'auteur de cette transmission et indique le nom et le numéro de téléphone de l'agent auquel le dossier a été confié, s'il a pu l'identifier.

#### **Article 12**

##### *Droit d'être entendu et de faire des observations*

1. Toute personne a le droit de faire valoir ses observations oralement ou par écrit lorsque ses affaires sont en cause, même si ce droit n'a pas expressément été prévu. Ce droit doit pouvoir s'exercer à chaque étape de la procédure de prise de décision ainsi qu'après celle-ci, dans la limite du raisonnable.
2. Ce principe permet de préserver à la fois les intérêts des personnes et ceux de l'Administration : la personne en disposant de la possibilité de faire valoir ses arguments, l'Administration en ayant la garantie d'une prise de décision en toute connaissance de cause.

#### **Article 13**

##### *Délai raisonnable pour la prise de décision et sa notification*

1. Toute demande doit être traitée par l'Administration dans un délai raisonnable.
2. Celui-ci s'apprécie au regard de la situation concrète envisagée : il sera fonction du caractère urgent de la demande, de sa complexité, ainsi que des éventuelles conséquences négatives pour la personne d'une réponse tardive. Ainsi, le délai raisonnable impose dans certaines circonstances à l'Administration de prendre sa décision dans un délai plus court que le délai maximum prévu par la loi.
3. Si l'Administration ne peut pas statuer dans un délai raisonnable, l'agent en informe la personne le plus tôt possible. Dans ce cas, la personne se voit communiquer une décision définitive dans le délai le plus bref possible.

#### **Article 14**

##### *Motivation adéquate*

1. Tout acte administratif doit être fondé sur des motifs acceptables et raisonnables, en droit comme en fait.

2. Les personnes doivent comprendre les raisons pour lesquelles elles reçoivent une décision déterminée, ce qui implique que la motivation doit être reprise dans la décision qui leur est notifiée. Cette exigence va cependant au-delà de la seule motivation formelle et s'attache à la qualité de la motivation. Une décision bien motivée est une décision compréhensible. Le recours à des formulations standards ou trop générales est par conséquent inadéquat. Une motivation concise peut suffire si elle est claire et appropriée au cas de la personne.

#### **Article 15**

##### *Indication des voies de recours*

1. Une décision de l'Administration pouvant porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'une personne doit contenir une indication des voies de recours existantes. Elle doit notamment indiquer la nature des recours, les instances administratives ou juridictionnelles qui peuvent être saisies ainsi que les délais applicables à l'introduction des recours.
2. La décision doit également mentionner la possibilité de saisir le Médiateur. Plus largement et conformément à l'article 3 de l'Accord de coopération visé à l'article 2 du présent Guide : "Tous les documents émanant des autorités administratives de la Région wallonne et des services administratifs de la Communauté française, à destination de l'information du public, mentionnent l'existence des services du Médiateur".

#### **Article 16**

##### *Protection des données*

1. L'agent qui traite les données personnelles d'une personne respecte la vie privée et l'intégrité de cette personne, conformément à la législation en vigueur relative à la protection de la vie privée et le traitement des données à caractère personnel.
2. L'agent s'abstient notamment de traiter des données personnelles à des fins non légitimes ou de les transmettre à des tiers non autorisés.

#### **Article 17**

##### *Demandes de renseignements*

1. Lorsqu'il est compétent pour l'affaire en cause, l'agent fournit des renseignements à la personne qui le demande. Le cas échéant, il donne des conseils sur la façon d'engager une procédure administrative dans son domaine de compétence. Il veille à ce que les renseignements communiqués soient clairs et compréhensibles.
2. Au cas où une demande orale de renseignements est trop compliquée ou trop longue à traiter, l'agent demande à la personne concernée de formuler sa demande par écrit.
3. Si, en raison de leur caractère confidentiel, un agent ne peut pas divulguer les renseignements demandés, il indique à la personne concernée les raisons pour lesquelles il ne peut pas communiquer les renseignements.
4. Suite aux demandes de renseignements sur des questions pour lesquelles il n'est pas compétent, l'agent oriente le demandeur vers le service compétent et indique le nom et le numéro de téléphone de celui-ci. Suite aux demandes de renseignements relatifs à une autre Administration, l'agent oriente le demandeur vers cette dernière.

#### **Article 18**

##### *Demandes d'accès public aux documents*

L'agent traite les demandes d'accès aux documents dans le respect de la législation relative à la publicité administrative.

#### **Article 19**

##### *Accessibilité*

1. L'Administration maximise l'accessibilité de ses services, de ses bureaux et de ses informations, en veillant à l'adéquation des heures d'ouverture des bureaux aux besoins du public concerné, à l'accessibilité téléphonique et à l'usage de canaux de communication variés. Elle s'efforce de recevoir les personnes dans un environnement de travail approprié et de limiter les temps d'attente.

2. L'Administration se conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des bureaux aux personnes à mobilité réduite.
3. L'Administration doit agir de manière transparente et informer spontanément le public de manière claire, objective et la plus étendue possible dans les limites autorisées par la législation. L'Administration s'efforce donc d'améliorer la lisibilité des décisions et des documents administratifs ainsi que l'accès à l'information légale et réglementaire. Sans prétendre à l'exhaustivité, elle tend à vulgariser cette information afin de la rendre la plus complète possible, la plus correcte, la plus actuelle et surtout la plus compréhensible au plus grand nombre.

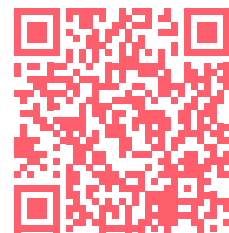
## Article 20

### Coordination efficace

1. Au sein d'une même Administration, la communication doit être fluide afin d'assurer un échange efficace d'informations. La personne ne peut être invitée à produire des éléments alors que l'Administration dispose ou pourrait aisément disposer des moyens de se les procurer elle-même.
2. La coordination efficace passe par un échange d'informations correct et rapide. Un accès réciproque aux banques de données, dans le respect des règles de protection de la vie privée, peut être nécessaire. Aucun service ne peut se retrancher derrière le silence d'un autre service pour justifier son abstention d'agir et doit mettre tout en œuvre pour obtenir la collaboration du service dont il dépend pour la bonne poursuite du dossier.

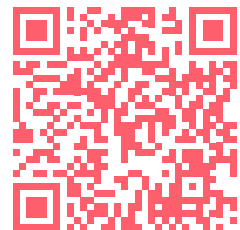
## Informations pratiques

Retrouvez les points de contact du Médiateur et de son équipe

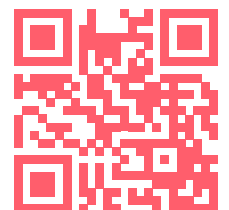


## Textes officiels

- Décrets conjoints du 20/07/2023 et du 23/07/2023
- Règlement d'ordre intérieur
- Suspension des délais
- AGW Médiateur pour les intercommunales
- Résolution sur le droit à l'erreur



## Portail Internet [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)





## Tableau synoptique des Recommandations

### Note sur la numérotation des Recommandations

Afin de faciliter le suivi des Recommandations dans le dialogue continu que le Médiateur entretient avec les administrations, nous avons choisi de stabiliser leur numérotation plutôt que de la recalibrer d'une édition à l'autre. Chaque Recommandation conserve désormais l'identifiant qui lui a été attribué à l'origine, indépendamment de l'année de publication du Rapport dans lequel elle est reprise.

Cette logique appelle un point de départ. Les Recommandations formulées avant 2025 ont été intégrées dans le rapport 2024, dont elles portent la référence – y compris celles qui avaient été émises antérieurement. À partir de 2025, toute nouvelle Recommandation est numérotée en intégrant l'année de son émission, numérotation qu'elle conservera dans les éditions ultérieures.

Le code couleur reste quant à lui inchangé : le vert signale une Recommandation rencontrée, l'orange une Recommandation partiellement rencontrée, le bleu une Recommandation en cours.

Le lecteur familier de nos Rapports annuels notera ce changement dans la présentation. Il y trouvera en contrepartie un outil de traçabilité renforcé, permettant d'identifier d'un coup d'œil l'ancienneté d'une Recommandation et l'état d'avancement du dialogue avec l'Administration concernée.

### Recommandations générales

- 01.2024 | RG - Tenir et communiquer aux Parlements un tableau de bord de suivi des Recommandations
- 02.2024 | RG - Octroyer au Médiateur la compétence générale de médiation institutionnelle pour les collectivités locales, sauf pour celles qui disposent de leur propre Médiateur répondant aux standards applicables à la médiation institutionnelle
- 03.2024 | RG - Généraliser une procédure intégrée de traitement des réclamations à deux niveaux
- 04.2024 | RG - Veiller au respect de l'obligation de mentionner le recours au Médiateur dans toutes les décisions individuelles
- 05.2024 | RG - Suspendre le délai de recours devant une juridiction administrative, en cas de saisine du Médiateur
- 06.2024 | RG - Comblent les lacunes décrétales en matière de protection des lanceurs d'alerte
- 07.2024 | RG - Optimiser la qualité de l'information relative aux formulaires administratifs et accompagner les demandeurs dans la constitution des dossiers de demande d'aides régionales ou communautaires
- 08.2024 | RG - Veiller scrupuleusement au respect de la législation sur la motivation formelle des actes et décisions administratifs
- 09.2024 | RG - Systématiser l'envoi d'un accusé de réception
- 10.2024 | RG - Veiller aux mesures transitoires adaptées lors des modifications réglementaires
- 11. 2024 | RG - Considérer l'accès à Internet comme un besoin essentiel et garantir la fourniture d'un accès minimal à internet de qualité et abordable
- 12. 2024 | RG - Garantir et renforcer l'accès aux droits
- 13. 2024 | RG - Garantir l'accessibilité des services
- 14. 2024 | RG - Légiférer pour organiser le droit à l'erreur face à l'Administration

### Fonction publique (Région wallonne et FWB)

- 01.2025 | FWB / W - Fonction publique | Planification pluriannuelle de la réduction des effectifs au sein de l'Administration
- 02.2025 | FWB / W - Fonction publique | Objectiver et sécuriser les procédures administratives intégrant un jury

#### Suivi des Recommandations

- 01.2024 | FWB / W - Fonction publique | Généralisation de la prime à l'ensemble des "agents" FLT travaillant directement ou indirectement à la détermination du salaire exacte des enseignants

## Fédération Wallonie-Bruxelles

### Allocations d'études

- **Recommandation renforcée** - 06.2024 | FWB - Allocations d'études | Annuler le contentieux lorsque l'erreur commise est imputable exclusivement au gestionnaire de dossier
- **Recommandation renforcée** - 02.2024 | FWB - Allocations d'études | Modifier l'article 12 du décret du 18 novembre 2021 afin de réinstaurer le Conseil d'Appel en tant que juridiction administrative
- **03.2025 | FWB - Allocations d'études | Assouplir la condition de résidence de 5 ans**

#### Suivi des Recommandations

- 03.2024 | FWB - Allocations d'études | Clarifier l'année de survenance de l'événement permettant de bénéficier d'une allocation forfaitaire
- 04.2024 | FWB - Allocations d'études | Insérer dans la réglementation la possibilité pour le Gouvernement de prévoir d'autres cas de dépôt tardif à l'instar de ce qui a précédemment été en vigueur
- 05.2024 | FWB - Allocations d'études | Modifier l'article 7 du décret du 18 novembre 2021 et prévoir un système qui respecte le droit à l'information de chaque parent et des mandataires sociaux tout en préservant le respect des données à caractère personnel
- 07.2024 | FWB - Allocations d'études | Adapter la réglementation afin de prendre en considération la situation patrimoniale actuelle en cas de revente du bien autre que celui occupé comme habitation personnelle
- 08.2024 | FWB - Allocations d'études | Modifier la réglementation en ce qui concerne la prise en considération du revenu cadastral
- 09.2024 | FWB - Allocations d'études | Adapter la réglementation fixant la condition peu aisée des candidats à une allocation d'études ainsi que les critères servant à déterminer les montants des allocations d'études
- 10.2024 | FWB - Allocations d'études | Examiner l'opportunité d'étendre le bénéfice du droit aux allocations d'études à certaines catégories d'étudiants qui suivent un enseignement de promotion sociale
- 11.2024 | FWB - Allocations d'études | Revoir le calendrier de la procédure et suspendre le paiement du solde des droits d'inscription tant que les voies de recours n'ont pas été épuisées
- 12.2024 | FWB - Allocations d'études | Modifier le système informatique afin que des duplicatas de décisions puissent être délivrés
- 13.2024 | FWB - Allocations d'études | Insérer sur le site Internet de la Direction des Allocations et Prêts d'études un simulateur de calcul du montant qui sera perçu
- 14.2024 | FWB - Allocations d'études | Accorder une allocation d'études forfaitaire en cas d'absence d'avertissement-extrait de rôle établi pour l'année de fixation des revenus
- 15.2024 | FWB - Allocations d'études | Assouplir l'exigence d'une composition de ménage établie en Belgique et arrêtée au jour de l'introduction de la demande
- 16.2024 | FWB - Allocations d'études | Motiver les décisions afin de répondre aux exigences de motivation formelle
- 17.2024 | FWB - Allocations d'études | Accorder une allocation d'études forfaitaire en cas de règlement collectif de dettes (ou médiation de dettes) indépendamment de la date à laquelle il a commencé pour autant que les revenus de référence soient toujours impactés
- 18.2024 | FWB - Allocations d'études | Accorder une allocation forfaitaire en cas de modification de la composition de ménage postérieure à l'introduction du dossier

### Culture

#### Suivi des Recommandations

- 33.2024 | FWB - Culture | Permettre aux fondations d'utilité publique (FUP) la reconnaissance en tant que centre d'expression et de créativité, à l'instar des ASBL

## Équivalences de diplômes

- 04.2025 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Assurer la traduction de l'ensemble des informations utiles pour les familles expatriées ou en mobilité internationale

### Suivi des Recommandations

- 19.2024 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Renforcer et stabiliser le personnel du service
- 20.2024 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Améliorer l'accessibilité du service, l'accueil et les délais de traitement
- 21.2024 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Augmenter le nombre d'experts
- 22.2024 | FWB - Équivalences de diplômes EO | Organiser le scannage des documents entrants constituant le dossier d'équivalence ou complétant celui-ci et envisager le scannage des dossiers papiers déjà conservés depuis 5 ans

## Personnels de l'enseignement

- 05.2025 | FWB - Personnels de l'enseignement | Améliorer les mécanismes de contrôle, de transparence et de recours dans la valorisation de l'expérience utile
- 06.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | 11 bis - Renforcer la gestion des indus et garantir une application équitable des règles
- 07.2025 | FWB - Personnels de l'enseignement | Optimisation de la coopération et collaboration de l'ensemble des autorités administratives

### Suivi des Recommandations

- 25.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Amélioration significative de l'exactitude et des délais de paiement des salaires des enseignants
- 26.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Auditer de manière permanente les effets de la réforme des titres et fonctions
- 27.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Constituer un guichet unique pour les problèmes salariaux
- 28.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Définir un quota pour l'engagement d'enseignants souffrant d'un handicap
- 29.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Définir une modalité unique de conciliation / de recours en cas de refus d'aménagement raisonnable pour un membre du personnel enseignant souffrant d'un handicap
- 30.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Mettre concrètement en œuvre des primes régionales pour les enseignants souffrant d'un handicap
- 31.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Revoir le système de paiement des salaires des enseignants
- 32.2024 | FWB - Personnels de l'enseignement | Produire des documents salariaux lisibles ainsi que les liens entre eux

## Relations scolaires

### Suivi des Recommandations

- 23.2024 | FWB - Relations scolaires | Examiner le droit aux allocations familiales pour l'étudiant majeur inscrit à l'EAD
- 24.2024 | FWB - Relations scolaires | Enseignement spécialisé – Modifier la procédure et les motifs d'exclusion définitive dans l'enseignement spécialisé

## Wallonie

### Aides au Logement et à l'énergie

- **Recommandation renforcée - 01.2025 | W - Aides à l'énergie et au logement | Prime habitation - Fixer une grille d'honoraires et un montant maximum dans le cadre de la mission de l'auditeur - Mettre en place un mécanisme de sanction en cas de non-respect des obligations contractuelles**

#### Suivi des Recommandations

- 15.2024 | W - Aides à l'énergie et au logement | Prime habitation - Etendre le bénéfice des primes aux personnes physiques qui utilisent le régime de TVA pour effectuer des travaux de rénovation
- 16.2024 | W - Aides à l'énergie et au logement | Prime habitation - Assouplir les conditions liées à la détention du droit de propriété du logement lorsqu'il est majoritairement détenu par une personne physique et accessoirement par une personne morale

### Air et Climat

#### Suivi des Recommandations

- 17.2024 | W - Air et Climat | Veiller au respect strict des délais prévus par la réglementation pour la délivrance d'agrément

### Aménagement du territoire

#### Suivi des Recommandations

- 05.2024 | W - Aménagement du territoire | Instauration d'une possibilité d'avoir un débat contradictoire au sujet des avis rendus par les administrations fonctionnelles

### Crédit social

#### Suivi des Recommandations

- 19.2024 | W - Crédit social | Clarifier les compétences respectives de la Société wallonne du Crédit social (SWCS) et du Fonds du Logement de Wallonie (FLW) à l'égard des familles recomposées

### Distribution d'eau

#### Suivi des Recommandations

- 09.2024 | W - Distribution d'eau | Modifier le Code de l'eau pour introduire un tarif social
- 10. 2024 | W - Distribution d'eau | Modifier le Code de l'eau afin d'harmoniser les règles relatives aux frais de rappel de paiement sur la règle fédérale de la gratuité du premier rappel de paiement
- 11.2024 | W - Distribution d'eau | Faire preuve de souplesse lors de l'examen des dossiers liés à la qualité ou aux coupures imprévues de l'eau de distribution

### Économie et Emploi

#### Suivi des Recommandations

- 01.2024 | W - Économie | Chèques-entreprises : permettre un démarrage dès notification au demandeur de la recevabilité de sa demande
- 02.2024 | W - Économie | Allonger le délai en cas de remplacement d'un travailleur bénéficiant du dispositif SESAM, dans des secteurs en pénurie de main-d'œuvre
- 03.2024 | W - Emploi / Permis de travail - Dans le secteur particulier de l'enseignement, permettre la prise en compte d'une pluralité d'employeurs simultanés pour le candidat au travail, et la prise en compte des rémunérations cumulées pour vérifier que le seuil du revenu minimum mensuel moyen garanti est atteint
- 04.2024 | W - Emploi / Cartes professionnelles et permis de travail - Harmoniser les réglementations concernant respectivement les cartes professionnelles et les permis de travail, à propos des délais propres à la décision de l'autorité de recours contre les refus d'octroi

## Environnement

- **02.2025 | W - Environnement | Harmonisation et intégrité des pratiques au sein du DNF**

### Suivi des Recommandations

- 12.2024 | W - Environnement | Reformuler le courrier du Fonctionnaire sanctionnateur qui formule une proposition de transaction

## Fiscalité

### Suivi des Recommandations

- 20.2024 | W - Fiscalité | Prévoir la suspension définitive du processus de recouvrement d'une taxe envers un redevable victime d'une usurpation d'identité avérée
- 21.2024 | W - Fiscalité | Harmoniser le mécanisme de rétrocession de la réduction du précompte immobilier au bénéfice d'un locataire
- 22.2024 | W - Fiscalité | Accorder la réduction du précompte immobilier aux personnes dont l'invalidité a été reconnue après l'âge de 65 ans si suffisamment d'éléments confirment qu'elles étaient atteintes de l'invalidité avant l'âge de 65 ans
- **Recommandation reformulée - 23.2024 | W - Fiscalité | Taxes de roulage – Revoir les mécanismes d'octroi des exonérations pour cause d'invalidité**

## Logement d'utilité publique

### Suivi des Recommandations

- 18.2024 | W - Logement d'utilité publique | Adapter les délais de recours devant la Chambre de Recours de la Société wallonne du Logement (SWL)

## Qualité de vie

- **03.2025 | W - Qualité de vie | Confier au Médiateur commun de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles la compétence de contrôle telle que définie dans le Protocole OPCAT pour la Région wallonne, en l'absence d'autre autorité de contrôle indépendante désignée à cet effet**

### Suivi des Recommandations

- 13.2024 | W - Qualité de vie | Modifier le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé
- 14.2024 | W - Qualité de vie | Modifier l'article 11 de l'AGW du 16 avril 2009 afin que le Médiateur soit destinataire du rapport annuel des plaintes de l'AVIQ

## Transports

### Suivi des Recommandations

- 06.2024 | W - Transport scolaire | Appliquer plus de souplesse dans les dérogations à la réglementation générale
- 07.2024 | W - Transports | Supprimer les amendes en cas d'oubli d'un abonnement
- 08.2024 | W - Transports | Collaborer avec d'autres acteurs du transport



## TABLE DES MATIÈRES

<b>Partie 1 - Message du Médiateur</b>	<b>5</b>
<b>Partie 2 - Recommandations d'ordre général</b>	<b>21</b>
I. Recommandations d'ordre général et la médiation publique	
II. Recommandations générales concernant les relations entre le citoyen et l'Administration	
<b>Partie 3 - Statistiques</b>	<b>37</b>
<b>Partie 4 - Secteurs d'intervention et Recommandations spécifiques</b>	<b>49</b>
Médiation locale	50
Fonction publique	54
<b>Fédération Wallonie-Bruxelles</b>	
<b>Statistiques</b>	<b>67</b>
Aide à la jeunesse	68
Allocations d'études	70
Culture	80
Equivalences de diplômes	90
Maisons de Justice	100
Personnels de l'enseignement	102
Relations scolaires	124
<b>Wallonie</b>	
<b>Statistiques</b>	<b>131</b>
Agriculture	132
Aides à l'énergie et au Logement	136
Air et Climat	144
Aménagement du territoire	146

Bien-être animal	154
Crédit social	156
Distribution d'eau	160
Economie et Emploi	168
Environnement	178
Fiscalité	186
Logement d'utilité publique	194
Mobilité et infrastructure	198
Patrimoine	200
Qualité de vie / Allocations familiales	204
Tourisme	214
Transports	218
<b>Annexes</b>	<b>223</b>
<b>Tableau synoptique des Recommandations</b>	<b>230</b>