

Le Médiateur, un créateur de confiance

Un souci avec une Administration au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles ou de la Région wallonne ? Une solution : faire appel au Médiateur, qui examinera la situation. Parmi les nombreux domaines dont il s'occupe, l'enseignement figure en bonne position au nombre de plaintes déposées.

« **L'**enseignement occupe 90% de notre travail au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles, constate **Marc BERTRAND**, Médiateur de la Région wallonne (RW) et de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) depuis septembre 2012. On traite surtout des problèmes de statuts, liés à la carrière de l'enseignant (nominations, salaires, DPPR, pensions...), mais aussi de relations scolaires, d'allocations d'étude, d'équivalences de diplôme, d'inscriptions... »

Le Médiateur peut également intervenir dans d'autres domaines liés à la RW (fiscalité, taxe de circulation, primes à l'énergie, logement social...) et à la FWB (aide à la jeunesse, audiovisuel, culture, sport...). Le Service du Médiateur est une institution indépendante, résultat d'un accord de coopération entre la FWB et la RW, approuvé par les deux Parlements.

NE PAS TRANCHER

Avant d'être nommé à cette fonction, Marc BERTRAND, juriste de formation, a effectué un parcours dans la fonction publique, travaillant au Ministère de l'Emploi, à la Chancellerie du Premier

ministre et au Conseil supérieur de la Justice. « Je suis ici en place pour un mandat de 6 ans, renouvelable une fois, précise-t-il. C'était un beau défi à relever pour la dernière partie de ma carrière, d'autant plus que j'ai toujours occupé des fonctions ou je devais « arranger » les choses ! »

Il est entouré d'une équipe de 23 collaborateurs, dont 11 qui traitent les dossiers. En 2013, le service a été contacté dans le cadre de 3600 dossiers, dont environ 3200 étaient recevables : « Nous traitons toutes les plaintes qui nous sont adressées par des citoyens lorsqu'ils ont une difficulté ou un litige avec une Administration. Si celle-ci constate qu'il y a bien eu un problème ou un dysfonctionnement, le dossier se conclut vite. Si, par contre, elle avance des arguments, nous les examinons, demandons l'avis du réclamant et formulons une proposition à l'Administration, qui garde toujours le dernier mot. Nous ne tranchons pas. Nous essayons de convaincre, nous écoutons, analysons, nous permettons parfois de restaurer le dialogue. »

Pour l'enseignement, la situation est différente selon les réseaux. En ce qui concerne les relations scolaires, par exemple dans les cas d'exclusion d'élève, le Médiateur est compétent pour les établissements du réseau de la FWB. En revanche, il n'est pas compétent pour ceux-ci en ce qui concerne les enseignants, le Ministère de la FWB étant leur employeur.

Au niveau de l'enseignement subventionné, le service est compétent pour les enseignants quand ils ont un souci avec le Ministère, mais pas pour les relations scolaires. « Tout cela est

compliqué, constate M. BERTRAND. Dans mon rapport annuel 2013¹, je formule une recommandation : ne pourrait-on pas dire que le Médiateur est compétent pour tous les établissements d'enseignement, tant du subventionné que de l'organisé, pour tel, tel et tel domaine ? »

DES RECOMMANDATIONS

Le rôle du Médiateur est de trouver des solutions aux problèmes, mais aussi de formuler des propositions structurées, des recommandations : « Par exemple, on rappelle aux Administrations qu'elles sont obligées d'informer de la possibilité d'avoir recours au Médiateur. Je souhaiterais aussi pouvoir aller de manière approfondie dans l'audit de certains services administratifs, afin de les aider à améliorer leur fonctionnement... »

À force de régler les problèmes ou de tenter de le faire, ce métier apporte son lot de satisfactions. « Je suis surtout satisfait quand il y a des améliorations au sein d'une Administration suite à une de mes recommandations, conclut M. BERTRAND. Notre devise est : « Le Médiateur, créateur de confiance ». Finalement, ma mission est surtout de renforcer la confiance des gens en l'Administration, qu'ils se disent que celle-ci fonctionne mieux ! » ■

BRIGITTE GERARD

1. Voir www.le-mediateur.be > Communication > Rapports annuels

Pour toute info :

www.le-mediateur.be
numéro vert : 0800 19 199
courrier@le-mediateur.be



Photo: Brigitte GERARD