

CONSEIL D'ÉTAT, SECTION DU CONTENTIEUX ADMINISTRATIF.

A R R Ê T

n° 221.435 du 20 novembre 2012

A. 193.836/VIII-7064

En cause : **HAUSTRATE** Gérard,
ayant élu domicile chez
M^e Raphaël MOSSOUX, avocat,
rue Charles Magnette 2C/013
4000 Liège,

contre :

1. l'État belge, représenté par :

1. le Secrétaire d'État à la Fonction publique,
ayant élu domicile chez
M^e Emmanuel JACUBOWITZ, avocat,
avenue Tedesco 7
1160 Bruxelles,

2. le Ministre des Finances,

**2. l'Institut de formation de
l'administration fédérale (IFA).**

LE PRÉSIDENT F.F. DE LA VIII^e CHAMBRE,

Vu la requête introduite le 3 septembre 2009 par Gérard HAUSTRATE qui demande l'annulation de "la décision annoncée par lettre du 8 juillet 2009 de l'IFA, selon laquelle il n'aurait pas réussi le test de certification de la formation «Négociation - gestions de conflits» CACERFI02AFE-FI02FR-T210019131, ayant obtenu moins de 60 % des points";

Vu les mémoires en réponse et en réplique régulièrement échangés;

Vu le rapport de M^{me} BEECKMAN DE CRAYLOO, premier auditeur au Conseil d'État, rédigé sur la base de l'article 12 du règlement général de procédure;

Vu la notification du rapport aux parties et le dernier mémoire de la partie requérante;

Vu l'ordonnance du 29 juin 2012, notifiée aux parties, fixant l'affaire à l'audience publique du 7 septembre 2012;

Entendu, en son rapport, M. CAMBIER, conseiller d'État;

Entendu, en leurs observations, M^e Raphaël MOSSOUX, avocat, comparaisant pour la partie requérante, M^e Philippe SCHAFFNER, loco M^e Emmanuel JACUBOWITZ, comparaisant pour la première partie adverse, et M. Pierre BAILLY, inspecteur d'administration fiscale;

Entendu, en son avis conforme, M^{me} BEECKMAN DE CRAYLOO, premier auditeur;

Vu le titre VI, chapitre II, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973;

Considérant que les faits utiles à l'examen du recours se présentent comme suit :

1. Le requérant s'est inscrit à la formation certifiée de niveau A intitulée "Négociation et gestion de conflits avec des contribuables ou leurs représentants" organisée par l'Institut de formation de l'administration fédérale (IFA) sous les références CACERFI02AFC".

2. Le 9 mars 2009, il présente le test de certification, organisé selon les modalités suivantes :

" Ce test comporte deux parties :

- Partie 1 : questions ouvertes relatives aux cas (sur 30 points).
Pendant cette partie du test, vous devrez répondre à un certain nombre de questions ouvertes relatives à 7 cas courts. Les cas consistent en de courts fragments de DVD (qui durent entre 30 secondes et 2,5 minutes) qui seront projetés sur un grand écran.
- Partie 2 : 23 questions à choix multiple (sur 23 points).

Le test se fait « à livre fermé »; vous ne pouvez donc pas utiliser de matériels de cours, d'ouvrages de référence ou un quelconque autre matériel.
(...)

Déroulement de la partie 1 du test.

(...)

La répartition des points par question est indiquée en regard de chaque cas.

(...)

Déroulement de la partie 2 du test.

(...)

- Pour chaque question à choix multiple, vous ne devez choisir qu'une seule réponse.
- Par question, les points sont attribués comme suit :
 - Une bonne réponse vaut un point;
 - Il n'y a pas de retrait de points pour une question laissée sans réponse;
 - Une réponse erronée donne lieu à un retrait de 0,5 point.

(...)

Ce test est coté sur 53 points au total. Pour réussir, vous devez obtenir au moins 60% au total (donc pas par partie).

(...)"

3. Le 8 juillet 2009, le directeur général de l'IFA adresse la lettre suivante au requérant :

" Résultat du test de certification Négociation - gestion conflits F102FR-T2.

Le 9 mars 2009, vous avez présenté le test de certification de la formation Négociation - gestion conflits F102FR-T2. Vous deviez obtenir 60,00% des points pour réussir.

Nous sommes au regret de vous annoncer que vous n'avez pas réussi. Vous avez obtenu 50,00% des points (...)"

Il s'agit de l'acte attaqué.

4. Le 23 juillet 2009, le requérant reçoit, suite à sa demande, la copie des instructions du test, le détail des points, la copie de la grille de correction pour les QCM reprenant les questions du test, la liste des questions plus les réponses à apporter aux questions ouvertes, la copie du récapitulatif des modifications apportées suite à la correction et l'analyse docimologique;

Considérant que le Ministre des Finances, sollicite sa mise hors de cause; que dès lors qu'il n'est pas l'auteur de la décision attaquée, il y a lieu d'y faire droit;

Considérant que le premier moyen est pris de la violation des articles 10 et 11 de la Constitution et du principe d'égalité de traitement; des articles 2 et 3 de la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs, du principe de bonne administration, du principe général de droit "patere legem quam ipse fecisti" et du principe de protection ou de respect de la légitime confiance; que le requérant fait reproche à la partie adverse d'avoir annulé les questions n^{os} 9 et 23; que, selon lui, cette décision de la partie adverse est illégale; qu'il fait valoir que cette annulation ne repose sur aucun motif, viole les règles d'organisation du test, a faussé le mode de cotation de l'épreuve et a avantagé ceux qui y avaient mal répondu au détriment de ceux qui avaient fourni la bonne réponse;

Considérant que le requérant a eu connaissance de l'annulation des deux questions et de ses motifs lors de sa consultation du dossier le 23 juillet 2009; que le dossier administratif contient, en effet, les justifications de celle-ci; que la partie adverse n'a pas dérogé aux règles d'organisation du test fixées dans le protocole n° 538 du 22 novembre 2005 de conclusion de la négociation au sein du comité des services publics fédéraux, communautaires et régionaux; que ces règles prévoient notamment un contrôle "ex post" qui permet de dégager par des analyses docimologiques d'éventuelles anomalies dans les questions du test; que le requérant ne conteste cependant pas les conclusions du rapport d'analyse docimologique; que le premier moyen n'est pas fondé;

Considérant que le deuxième moyen est pris de la violation des articles 10 et 11 de la Constitution et du principe d'égalité de traitement, des articles 2 et 3 de la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs, du principe de bonne administration, du principe général de droit "patere legem quam ipse fecisti" et du principe de protection ou de respect de la légitime confiance; que le requérant fait valoir que plusieurs questions du test étaient mal formulées, ce qui a induit une discordance entre la réponse attendue par la partie adverse et la réponse fournie par lui; qu'il estime que ces questions étaient ambiguës, de nature à induire les participants en erreur et susceptibles de recevoir des réponses différentes; qu'il relève que certaines d'entre elles étaient parfois en contradiction avec la formation et le syllabus; qu'il critique plus particulièrement les questions ouvertes n^{os} 2.a, 2.c, 3.a, 3.b, 4.b, 5.a, 5.c et 7.a;

Considérant qu'il n'appartient pas au Conseil d'État de substituer son appréciation à celle des examinateurs mais de se limiter à vérifier, dans le cadre de son contrôle marginal, si ceux-ci n'ont pas commis une erreur manifeste dans l'attribution des points; qu'il appartient au requérant d'apporter la preuve d'une telle erreur en établissant, par exemple, et s'agissant de questions ouvertes, que la grille de correction est inadéquate voire qu'elle ne tient pas compte des réponses qu'il a fournies, que le libellé de la question est ambiguë et a pu l'induire en erreur, voire même que la réponse attendue ne figure pas dans le syllabus ou n'est pas conforme à la matière enseignée;

Considérant que la question n° 2.a est libellée comme suit :

" 2.a

Jules Vandecasteele, contrôleur des impôts : «(...) j'ai compris que vos associés et vous allez voir vos clients dans une voiture de société. C'est bien ça ?»

Cette question pour approfondir que Jules Vandecasteele pose, à quelle sorte de question type correspond-elle ? (1/2 point).

Spécifiez le thème visé par cette question pour approfondir. (1/2 point)";

que le requérant a répondu à la question de la manière suivante :

" Sorte de question type :

Question fermée en vue d'obtenir une confirmation ou une infirmation. Dans le cas présent, il s'agit d'une confirmation.

Thème :

- Obtenir des précisions par rapport à une incertitude, une zone d'ombre.
- Confirmer une hypothèse";

que cette réponse a été corrigée comme suit :

" Clé 2.a

(syllabus p. 76)

Sorte de question type :

En relation avec la négociation coopérative (un demi-point), une question qui vise à approfondir se base sur :

Thème :

Les deux réponses sont bonnes 0,5 points maximum sur cette partie			
* Le mode de travail (1/2 point)	*L'utilisation	concrète	d'un élément (1/2 point)

";

que le requérant n'a reçu aucun point pour la question n° 2.a;

Considérant que le requérant soutient que sa réponse est correcte et devait valoir un point; qu'il relève que le syllabus indique : "les questions ouvertes commencent par qui, que, où, pourquoi, quand ou par une invitation à raconter plus" et "les questions fermées commencent par un verbe et on ne peut y répondre que par «oui» ou par «non»"; qu'il souligne que le thème est d' "obtenir des précisions par rapport à une incertitude ou confirmer une hypothèse" et que ceci figure textuellement à la page 76 du syllabus, lequel indique :

" De bonnes questions pour inciter la partie adverse à donner des informations - questionner et approfondir est en réalité une méthode qui permet en peu de temps de générer des hypothèses et de les voir démontées ou confirmées. (...) les questions fermées permettent de confirmer ou de démonter l'hypothèse";

Considérant que la correction de la partie adverse est conforme à la page 76 du syllabus; que le requérant ne démontre pas que celle-ci aurait commis une erreur manifeste d'appréciation; que le rapport d'analyse docimologique, qui reconnaît qu'il s'agit d'une question difficile, n'avance nullement qu'elle serait mal formulée ou sujette à caution; que la critique du requérant n'est pas fondée;

Considérant que la question n° 2.c est libellée comme il suit :

" 2.c

Formulez une question que le contrôleur des impôts Vandecasteele aurait pu poser pour approfondir. (1 point)

Dites ensuite lequel des trois types de questions pour approfondir cités dans le syllabus vous avez utilisé. (1 point)";

que le requérant a répondu ce qui suit :

- " Question pour approfondir :
Combien de places sont-elles utilisées par les membres du cabinet et avec quelle fréquence ? Merci de détailler votre réponse.
Type de question pour approfondir : question ouverte en vue d'obtenir un maximum de renseignements sur un point sensible de la négociation";

que cette réponse a été corrigée de la manière suivante :

- " Clé 2.c
(syllabus pp. 79-80).

Question pour approfondir (1 point) :

Question exemple :

« Dans la pratique, comment les places de parking sont-elles utilisées ? »

Une question pour approfondir est une question que vous posez en partant de la réponse à une question ouverte (p. 79).

Il faut éviter les pièges lorsqu'on approfondit en questionnant (p. 80).

Il faut respecter le schéma pour poser les questions (p. 33).

Critères => La question doit répondre à tous les critères (= 1 point). Si un critère n'a pas été respecté : 0 point
☐ La question approfondit en questionnant
☐ La question évite les pièges lorsqu'on approfondit en questionnant
☐ La question respecte le schéma pour poser les questions (p.33)

Type de question pour approfondir (1 point):

Type de question pour approfondir
☐ Réagir à des généralités
☐ Mettre de l'ordre
☐ Approfondir les contradictions

Pour se voir attribuer un point à cette question, il faut avoir utilisé la terminologie correcte ET l'avoir appliqué correctement à l'exemple";

que le requérant a reçu 1 point (pour la première partie de la question) et aucun point pour la seconde partie de la question;

Considérant que le requérant fait valoir que, dans la partie relative aux questions pour approfondir, la notion précise de "type de questions" n'apparaît nullement; qu'il soutient que le participant doit dès lors se rattacher aux informations qui lui paraissent les plus pertinentes et qu'une ambiguïté existe entre, d'une part, les propositions citées aux pages 76 et 77 du syllabus : "Questions ouvertes servant à obtenir un maximum d'information/ questions fermées permettant de confirmer ou de démontrer/ questions directes/ etc." et, d'autre part, les alternatives visées aux pages 79 et 80, retenues par les correcteurs : "réagir à des généralités/ mettre de l'ordre dans la réponse/ confronter aux contradictions/ pièges lorsqu'on approfondit

en questionnant"; que, selon lui ces différentes propositions sont toutes relatives aux questions pour approfondir; qu'il en déduit que la réponse qu'il a donnée pour la deuxième partie de la question aurait dû lui valoir 1 point;

Considérant que la question demandait d'identifier "lequel des trois types de questions pour approfondir cités dans le syllabus vous avez utilisé"; que le requérant ne conteste pas que la page 79 du syllabus indique :

" Approfondir en questionnant est une façon spécifique de poser les bonnes questions.

Vous approfondissez la réponse à une question ouverte.

En approfondissant, vous obtiendrez beaucoup d'un entretien. Vous pouvez :

- préciser les généralités;
- distinguer l'essentiel du secondaire;
- résoudre les contradictions";

que sa réponse ne précise pas auquel de ces trois types correspond la question qu'il a formulée; que l'affirmation, selon laquelle la page 79 du syllabus manquerait de clarté et ne permettrait pas de trouver la réponse adéquate, ne trouve pas d'appui dans le rapport d'analyse docimologique, lequel ne mentionne pas de remarque particulière relative à la question n° 2.c; que la critique du requérant n'est pas fondée;

Considérant que la question n° 3.a est libellée comme suit :

" 3.a

Dans quelle phase de la négociation placez-vous cette scène ? (1 point)";

qu'il a donné la réponse suivante :

" Phase : communiquer une décision";

que cette réponse a été corrigée de la manière suivante :

" Clé 3.a

(syllabus pp. 85-87)

Phases (1 phase suffit pour avoir 1 point)
o La première offre
o Résoudre les problèmes.

";

que le requérant n'a reçu aucun point pour la question n° 3.a;

Considérant que le requérant fait valoir que si l'on se réfère au syllabus, le thème présenté pour la question n° 3 est en décalage avec le contenu de la sous-question n° 3.a; qu'il souligne que le syllabus ne fait nullement référence à une "phase de négociation", terme pourtant repris dans l'énoncé, et qu'aux pages 53 et suivantes du syllabus, il est question de neuf "étapes" dans la négociation; qu'il en déduit que la question manque de précision et que si le terme "étape", repris au

syllabus, avait été utilisé, la réponse était "première offre" mais que l'utilisation du terme de "phase" est source d'ambiguïté et l'a perturbé;

Considérant que le requérant ne démontre pas que la réponse qu'il a donnée serait une "phase de la négociation"; que, comme le relève la partie adverse les termes "phases" ou "étapes" du déroulement de la négociation sont utilisés de manière interchangeable, comme cela résulte de la page 69 du syllabus, laquelle indique : "le planificateur de négociation fait partie de la première phase de la négociation : la préparation"; que la critique n'est pas fondée;

Considérant que la question n° 3.b est libellée comme suit :

- " 3.b
Donnez deux critères de "communication d'une décision" que le contrôleur des impôts Vandecasteele applique dans l'extrait visionné. (2 points)
Pour chaque critère, donnez un exemple de propos de Jules Vandecasteele qui soutient ce critère (2 points).";

que le requérant a donné la réponse suivante :

Critères	Exemples de propos
1. Il va directement au fait sans tourner autour du pot	Nous allons devoir rejeter une partie des frais
2. Il énonce des solutions pour l'avenir	Il propose de séparer les frais déductibles à 100% des frais déductibles à 75%

";

que cette réponse a été cotée comme suit :

- " Clé 3.b
(syllabus p. 94)
- 1 point par critère correct
- 1 point par propos correspondant au critère. Si ce n'est pas le cas : pas de point
- si le critère n'est pas correct, 0 point pour les exemples
- 4 points maximum pour cette question.

Critères	Exemples de citations
Donnez les raisons de la décision de manière concise et concrète	«En clair donc, nous pouvons accepter 100% de déductibilité sur les 6 places de parking que vous réservez à vos clients, sur les 3 places de parking utilisées par vos collaborateurs, par contre, sur les 3 places que vous réservez pour vous et vos associés, je ne peux pas accepter 100% de déductibilité»
Ne vous écartez pas de votre point de vue	«(...) pas assez bien, apparemment, je ne peux rien faire»
Propose une (ou deux) actions + paraphrases	«Si j'ai un bon conseil pour votre comptable, c'est à l'avenir de faire un tableau avec vos frais de voiture. D'une part, vos frais déductibles à 100% et d'autre part, les frais déductibles à 75%. Ça vous évitera de faire les mêmes erreurs»

Autres critères éventuels :
Montre un langage corporel ouvert
Maintient le contact visuel
Attend la réaction du citoyen
Laisse la place aux émotions, n'interrompt pas la réaction émotionnelle

”;

qu'il a obtenu 2 points sur 4 (1 point pour le critère 2, 1 point pour l'exemple y relatif) pour la question n° 3.b.

Considérant que le requérant fait valoir que le syllabus mentionne les critères à la page 93 :

" Venez-en directement aux faits de manière professionnelle et neutre – ne tournez pas autour du pot.
Donnez la raison de la décision. Donnez une explication concise et concrète.
Attendez calmement la première réaction du citoyen. Laissez la place aux émotions.
Montrez votre compréhension pour sa réaction, mais ne bougez pas de votre point de vue.
Proposez une (ou mieux encore : deux) actions possibles et obtenez l'accord du citoyen.
Résumez les accords et demandez explicitement la collaboration du citoyen”;

qu'il en déduit que la réponse qu'il a donnée pour le premier critère fait bien partie des critères cités dans le syllabus à la page 93 et des critères appliqués dans l'extrait visionné; qu'il le précise avec l'exemple tiré de ce dernier : "Nous allons devoir rejeter une partie des frais"; qu'il estime qu'il aurait dû obtenir 2 points pour les deux bonnes réponses qu'il a fournies;

Considérant que la partie adverse répond que le critère "en venir directement aux faits" n'a pas été appliqué par le contrôleur dans la scène visionnée; que le contrôleur fait des commentaires et contourne le sujet avant d'en venir aux faits; qu'elle souligne que c'est la raison pour laquelle le requérant n'a pas obtenu de point pour avoir cité ce critère;

Considérant qu'en l'absence de la vidéo présentée lors du test, il n'est pas possible de vérifier le bien-fondé des affirmations contradictoires des parties; que, dès lors que le dossier administratif déposé ne permet pas de vérifier le bien-fondé de la position de la partie adverse, il y a lieu d'admettre que le requérant devrait obtenir 2 points supplémentaires;

Considérant que la question n° 4.b est libellée comme suit :

" 4.b
Le contrôleur des impôts Vandecasteele a un langage corporel fermé lorsqu'il gère la résistance de Maître Deman.
Quels sont les autres critères de gestion de la résistance auxquels Jules Vandecasteele ne répond PAS dans cet extrait ? Nommez-en quatre. (2 points)";

que le requérant a répondu à cette question comme suit :

" Critères :

1. Il manque d'empathie, il ne fait pas preuve de compréhension;
2. Il ne réexplique pas son argumentation avec calme et professionnalisme;
3. Il ne propose pas de petites concessions (délais de paiements...);
4. Il ne laisse pas la place à l'émotion";

que cette réponse a été corrigée de la manière suivante :

" Clé 4.b

(syllabus p. 128 et 131)

Réponse = «identifier la résistance» = 0 points

Critères
=> 1 critère vaut 0,5 points
=> 2 points maximum pour cette question
Reformuler la résistance de manière positive
Poser une contre-question
Faire preuve de compréhension pour les sentiments
Donner des informations structurées avec calme
Formuler une proposition
Ne pas réagir
Vérifier si votre interlocuteur accepte votre réponse/proposition
Il attend que l'autre ait fini de parler
Maintient le contact visuel

";

que le requérant a obtenu 0,5 point pour chacun des critères 1 et 4 et aucun point pour les critères 2 et 3 de sa réponse;

que le rapport d'analyse docimologique précise :

" Les moyennes de résultats FR et NL sont de 72 et 85%. Si nous examinons les courbes de ces deux groupes, nous pouvons constater que les profils divergent dans la dernière catégorie de points; près de 63% des NL ont bien réussi cette question pour seulement 42% des FR.

En outre, le coefficient de discrimination FR nous indique que cette différence n'est que peu imputable à une différence « fort-faible » au sein de ce groupe.

Question aux formateurs : à votre avis, à quoi est due cette différence : contenu non/mal abordé au cours, différence d'interprétation dans l'utilisation de la grille de correction, autre...

Réponse : cette question du test est de nouveau une question qui exige une étude détaillée du cours (critères d'une technique de communication (gestion des résistances)). Ici, il suffisait d'appliquer ces critères – et de bien les connaître par cœur pour avoir une bonne réponse. Nous constatons après une analyse du type de réponses obtenues chez les francophones, une grande différence entre néerlandophones et francophones en termes d'utilisation de vocabulaire et terminologie apprises au cours pour cette question. Les participants francophones réfèrent beaucoup moins correctement aux critères du cours, ils citent des critères, mais ces critères ne sont pas déduits du cours. Ceci indique pour nous que leur connaissance de ces critères était moins détaillée que du côté néerlandophone. Ceci explique le fait que seul (sic) une faible partie n'ait (sic) obtenu le total des points à cette question.

Suggestion du docimologue : ceci explique la différence des résultats concernant la dernière catégorie de points. Pas d'action";

Considérant que le requérant reproche à la partie adverse de ne lui avoir donné aucun point pour sa proposition n° 2 ("il ne réexplique pas son argumentation avec calme et professionnalisme") qu'il considère comme synonyme à celle retenue dans les éléments de réponse type et reprise en page 128 du syllabus : "Donner des informations structurées de manière calme"; qu'il relève également qu'il n'a reçu aucun point pour sa proposition n° 3 ("il ne propose pas de petites concessions") alors qu'elle est analogue à la proposition "formuler une proposition" qui figure dans les éléments de réponses-types et à la page 131 du syllabus; qu'il en déduit qu'il aurait dû obtenir 2 demi-points pour ces réponses;

Considérant que la réponse "il ne réexplique pas son argumentation avec calme et professionnalisme" s'éloigne considérablement du critère "Donner des informations structurées avec calme"; que la réponse fournie manque, par conséquent, de pertinence pour se voir attribuer des points supplémentaires; que la réponse "Il ne propose pas de petites concessions" ne fait pas référence aux critères pour gérer la résistance, mais fait référence à une technique applicable à la clôture de la négociation; qu'aucune erreur manifeste d'appréciation n'a été commise par la partie adverse dans la correction de cette question; que celle-ci était libre de poser des questions qui nécessitent la mémorisation précise de la terminologie du syllabus; que la critique n'est pas fondée;

Considérant que la question n° 5.a est libellée comme suit :

" 5.a
 Avant l'extrait montré, Erica Jeandarme, coach/médiateur, a établi des règles de conduite pour l'entretien avec ses interlocuteurs.
 Dans le DVD, Erica Jeandarme exprime les propos suivants :
 « Maître Deman, je peux vous demander d'éviter les reproches ? Ce n'est pas favorable à la résolution de cette situation. »
 À quel critère de coach/médiateur de «l'approche communicative des conflits» appartiennent ces propos ? (1 point)";

que le requérant a répondu ce qui suit :

" Soutien hiérarchique par un appel au calme en vue d'un retour dans la sphère des intérêts.";

que cette réponse a été corrigée de la manière suivante :

" Clé 5.a
 (syllabus p.161)

Critères (1 critère suffit pour avoir 1 point)
Corrige les comportements non-conformes aux règles fixées (et paraphrases)
Veille à ce que personne ne soit dominant ou passif (et paraphrases)
Reste objectif, ne prend pas parti (et paraphrases)

";

qu'il n'a obtenu aucun point pour cette question;

Considérant que requérant estime que sa réponse correspond à la proposition suivante de la grille de correction : "Corrige les comportements non-conformes aux règles fixées (et paraphrases)"; qu'il soutient que sa réponse rédigée en d'autres termes correspond au même concept;

Considérant qu'il ne démontre pas que la partie adverse aurait commis une erreur manifeste d'appréciation; qu'une partie de sa réponse est relative à une partie distincte du cours les sphères du conflit, traitée à la page 147 du syllabus, tandis que la question portait sur "l'approche communicative des conflits", partie traitée par la page 155 du syllabus; qu'une autre partie de la réponse du requérant est en contradiction avec le critère de la clé de correction "ne prend pas parti"; que la critique de celui-ci n'est pas fondée;

Considérant que la question n° 5.c est la suivante :

" 5.c
Nommez trois critères du rôle d'initiateur dans l'approche communicative des conflits que Jules Vandecasteele respecte dans cet extrait (1,5 points).
Pour chaque critère, citez également un propos montrant que ce critère est respecté (1,5 points)";

que le requérant a répondu à cette question comme suit :

Critères	Citation des propos
Il expose la divergence sans prendre parti	La discussion porte sur les emplacements de parking déductibles à 100% ou 75%
Il reste calme et attentif à l'autre	J'ai demandé cet entretien car...
Il fait référence à la législation pour défendre son point de vue	Je ne vous traite pas différemment parce que vous êtes avocats, les dispositions légales sont les mêmes pour tous.

que cette réponse a été corrigée par la partie adverse de la manière suivante :

" clé 5.c
(syllabus p.159).
- 1/2 point par critère correct
- 1/2 point par propos correspondant au critère. Si ce n'est pas le cas : pas de point.
- si le critère cité est inexistant : pas de points pour le propos.
- maximum 3 points pour l'exercice.
- Réponse= « essaie de trouver un terrain d'entente » = 0 point.

Critères	Propos
Parle du problème comme de son problème	« j'ai plutôt mal digéré la manière dont l'entretien s'est terminé lors de notre dernier rendez-vous » Ne condamne pas l'autre personne ou les autres; s'attaque aux faits, pas aux personnes. «je veux bien croire que vous ayez mal pris mes questions, mais...je crois surtout que vous avez été déçu parce que

	certaines frais de parking n'étaient pas déductibles, et que c'est cela qui a envenimé la discussion.»
S'en tient aux faits	«la loi est la même pour tous.»
Décrit le problème de manière logique (comportement de l'autre ou des autres – conséquences futures) – sentiments personnels	«je veux bien croire que vous ayez mal pris mes questions, mais...je crois surtout que vous avez été déçu parce que certains frais de parking n'étaient pas déductibles, et que c'est cela qui a envenimé la discussion.»
Rend ses comptes concernant sa propre contribution au problème/conflit	«je veux bien croire que vous ayez mal pris mes questions,...»
Indique clairement les principes, attentes, normes ou accords faisant l'objet du conflit	«(...) Même si vous êtes déçu, je ne peux pas ne pas appliquer les règles qui s'appliquent à tout le monde ! La loi est la même pour tous les citoyens,...même les avocats !»
Se concentre sur un problème à la fois, ne passe pas du coq à l'âne	«je veux bien croire que vous ayez mal pris mes questions, mais...je crois surtout que vous avez été déçu parce que certains frais de parking n'étaient pas déductibles, et que c'est cela qui a envenimé la discussion.»
Décrit les faits et les sentiments	«j'ai plutôt mal digéré la manière dont l'entretien s'est terminé lors de notre dernier rendez-vous»

”;

que le requérant n'a reçu aucun point pour cette question;

Considérant que celui-ci fait valoir que le premier critère est "il expose la divergence sans prendre parti" et qu'il correspond au critère "s'en tient aux faits", cité page 159, paraphrasé en page 156 du syllabus en ces termes "évitons de juger personnellement l'autre personne et tenez-vous-en aux faits"; qu'il souligne que le critère qu'il a fourni correspond également, avec d'autres mots, à la deuxième réponse-type de la grille de correction; qu'il en déduit qu'un demi-point devait donc être accordé pour cette réponse; qu'il soutient également que le deuxième critère qu'il a cité "il reste calme et attentif à l'autre" correspond au critère "écoute attentivement la vision et l'opinion du répondant", cité en page 159 du syllabus; qu'il estime qu'un demi-point devait donc également être accordé pour cette réponse; que s'agissant du troisième critère "il fait référence à la législation pour défendre son point de vue", le requérant soutient qu'il correspond au critère "indique clairement les principes, attentes, normes ou accords faisant l'objet du conflit", cité pages 156 et 159 du syllabus ainsi qu'à la cinquième réponse-type de la grille de correction; qu'il en déduit qu'un demi-point devait donc aussi être accordé pour cette réponse; qu'enfin et en ce qui concerne les propos montrant que le critère est respecté, les propos se rapportant au troisième critère "indique clairement les principes, attentes, normes ou accords faisant l'objet du conflit", il estime que sa réponse "je ne vous traite pas différemment parce que vous êtes avocats. Les dispositions légales sont les mêmes pour tous." correspond quasiment mot pour mot aux propos repris dans la

grille de correction : "(...) Même si vous êtes déçu, je ne peux pas ne pas appliquer les règles qui s'appliquent à tout le monde ! La loi est la même pour tous les citoyens,... même les avocats !"; qu'il estime qu'un demi-point devait donc également être accordé pour cette réponse;

Considérant que la réponse "il expose la divergence sans prendre parti" s'écarte trop des critères de la grille de correction pour être considérée comme une citation correcte d'un critère existant; que selon la partie adverse, le critère "écoute attentivement la vision et l'opinion du répondant" ne figure pas dans la clé parce que, dans la scène visionnée, le contrôleur n'applique pas cette compétence face à son interlocuteur; que cependant et en l'absence de la vidéo présentée lors du test, il n'est pas possible de vérifier le bien-fondé des affirmations contradictoires des parties en ce qui concerne le deuxième critère; que, dès lors que le dossier administratif déposé ne permet pas de vérifier le bien-fondé de la position de la partie adverse, la critique est fondée par rapport au deuxième critère; qu'en ce qui concerne le troisième critère fourni par le requérant "il fait référence à la législation pour défendre son point de vue", celui-ci s'éloigne du critère "indique clairement les principes, attentes, normes ou accords faisant l'objet du conflit"; que la réponse manque de justesse et de précision; que le caractère partiellement fondé des critiques devrait conduire à l'octroi d'un point supplémentaire au requérant;

Considérant que la question n° 7.a est libellée comme suit :

" 7.a
Nommez deux compétences pour revitaliser que le coach/médiateur Erica Jeandarme utilise dans cette scène afin d'ouvrir à nouveau la discussion.
(2 points).";

que le requérant a répondu ce qui suit :

" 1.Assertivité : d'une part, la médiatrice Erica fait preuve d'une certaine fermeté face à l'agressivité.
2.Empathie : d'autre part, elle fait également preuve de compréhension à l'égard du contribuable et propose des solutions d'ouverture.";

que cette réponse a été corrigée de la manière suivante :

" clé 7.a
(syllabus p. 143, 144)

1 point par bonne réponse ou paraphrase (maximum 2 points pour cette question)
1. S'attaquer au problème.
2. Redéfinir le problème et effectuer une analyse plus approfondie des besoins.
3. Faire face à l'incertitude et à la tension.
4. Mettre l'accent sur les intérêts communs.
5. Solliciter la créativité et la collaboration raisonnable de la partie adverse.
6. Faciliter les choses pour l'autre partie et se montrer juste. »

";

que le requérant n'a reçu aucun point pour cette question;

que le rapport d'analyse docimologique mentionne :

" Les moyennes de résultats FR et NL sont de 50 et 71%. Si nous examinons les courbes de ces deux groupes, nous pouvons constater que les profils sont en "croix" (...); près de 60% des NL ont bien réussi cette question tandis que 63% des FR y ont échoué.

Le coefficient de discrimination FR peut expliquer cette différence. En effet, cette question permet de bien distinguer les "forts" et les "plus faibles" au sein de ce groupe.

Question aux formateurs : à votre avis, à quoi est due cette différence : contenu non/mal abordé au cours, différence d'interprétation dans l'utilisation de la grille de correction, autre...

Réponse : cette question du test demande à nouveau une connaissance pointue du syllabus. La grille a même été élargie pour inclure toutes les notions qui pourraient être pertinentes pour cette question. L'exigence reste pourtant de faire référence au vocabulaire du syllabus.

Suggestion du docimologue : le coefficient de discrimination nous permet de comprendre ces résultats. Pas d'action";

Considérant que le requérant fait valoir que la deuxième compétence proposée dans sa réponse est "l'empathie : elle fait preuve de compréhension à l'égard du contribuable et propose des solutions d'ouverture"; qu'il estime que cette réponse aurait du lui valoir un point dans la mesure où

- cette compétence permet de faciliter les choses pour l'autre partie;
- cette réponse se trouve en sixième position dans la grille de correction et
- les paraphrases sont tolérées pour la réponse;

Considérant que les réponses du requérant utilisent une terminologie qui n'a pas été traitée pendant le cours (empathie, assertivité) et ne sont pas assez précises par rapport aux critères attendus; qu'aucune erreur manifeste d'appréciation n'a été commise par la partie adverse dans la correction de cette question; qu'il n'appartient pas au Conseil d'État de substituer son appréciation à celle de la partie adverse dans le choix des questions du test de certification; que la partie adverse pouvait décider de poser des questions qui nécessitent la mémorisation précise de la terminologie du syllabus; que la critique du requérant n'est pas fondée;

Considérant, sur le second moyen, qu'à supposer que l'on suive l'argumentation du requérant relative aux questions ouvertes n^{os} 3.a, 3.b et 5.c, il pourrait atteindre un résultat de 18 points sur 29 pour les questions ouvertes; qu'une éventuelle annulation de l'acte attaqué sur cette base ne présenterait aucun intérêt pour lui dès lors qu'elle ne lui permettrait pas de pouvoir atteindre le seuil des 60 % des points requis pour réussir le test; qu'il n'a dès lors pas intérêt au deuxième moyen,

D É C I D E :

Article 1^{er}

Le Ministre des Finances est mis hors de cause.

Article 2

La requête est rejetée.

Article 3

Les dépens, liquidés à la somme de 175 euros, sont mis à charge de la partie requérante.

Ainsi prononcé à Bruxelles, en audience publique de la VIII^e chambre, le vingt novembre deux mille douze par :

M. CAMBIER,	conseiller d'État, président f.f.,
M ^{me} DRAPIER,	greffier.

Le Greffier,

Le Président f.f.,

B. DRAPIER.

L. CAMBIER.