

SERVICE PUBLIC DE WALLONIE**Projet d'arrêté du Gouvernement wallon du ...(date) réglant les recours, l'organisation et le fonctionnement de la commission de recours dans la formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises**

Vu l'accord de coopération du 20 février 1995 relatif à la Formation permanente pour les Classes moyennes et les petites et moyennes entreprises et à la tutelle de l'Institut de formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises, conclu par la Commission communautaire française, la Communauté française et la Région wallonne, les articles 5 et 8 ;

Vu l'accord de coopération du 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne ;

Vu le décret du 17 juillet 2003 portant constitution d'un Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises ;

Vu le rapport du 21 janvier 2024, établi conformément à l'article 4, 2°, du décret du 3 mars 2016 visant à la mise en œuvre des résolutions de la Conférence des Nations unies sur les femmes à Pékin de septembre 1995 et intégrant la dimension du genre dans l'ensemble des politiques régionales, pour les matières réglées en vertu de l'article 138 de la Constitution ;

Vu l'avis du Comité de gestion de l'IFAPME du 20 mars 2024 ;

Vu l'avis standard n° 65/2023 de l'Autorité de protection des données du 24 mars 2023 relatif à la rédaction des textes normatifs ;

Vu l'avis XXXXX/X du Conseil d'État, donné le ...(date), en application de l'article 84, § 1er, alinéa 1er, 3°, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Considérant l'arrêté du Gouvernement wallon du 31 août 2000 relatif à l'évaluation continue et aux examens dans la formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises, l'article 50 ;

Considérant l'accord de coopération-cadre du 24 octobre 2008 relatif à la formation en alternance, conclu à Bruxelles, le 24 octobre 2008, entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, l'article 5 ;

Considérant l'arrêté du Gouvernement wallon du 08 juin 2017 portant exécution de l'accord de coopération-cadre relatif à la formation en alternance, conclu à Bruxelles le 24 octobre 2008, entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française, l'article 3 ;

Considérant l'arrêté du Gouvernement wallon du 1er juin 2023 relatif à la convention de stage, à la convention de stage de pratique professionnelle, à l'agrément des entreprises, au stage découverte métiers et au stage d'observation obligatoire dans la formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises, l'article 59 ;

Sur proposition du Ministre de l'IFAPME,

Après délibération,

ARRÊTE :

TITRE 1^{er} - DISPOSITIONS GENERALES

Article 1^{er}. Le présent arrêté règle, en application de l'article 138 de la Constitution, une matière visée à l'article 127, § 1^{er}, de celle-ci.

Art. 2. Pour l'application du présent arrêté, l'on entend par :

1° le décret du 17 juillet 2003 : le décret du 17 juillet 2003 portant constitution d'un Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises ;

2° l'accord de coopération du 20 février 1995 : l'accord de coopération du 20 février 1995 relatif à la Formation permanente pour les Classes moyennes et les petites et moyennes entreprises et la tutelle de l'Institut de formation permanente pour les classes moyennes et les petites et moyennes entreprises, conclu par la Commission communautaire française, la Communauté française et la Région wallonne ;

3° l'IFAPME : l'Institut wallon de formation en alternance et des indépendants et petites et moyennes entreprises, tel que créé en vertu du décret du 17 juillet 2003 ;

4° le centre de formation IFAPME : l'association telle que visée à l'article 2, 12° du décret du 17 juillet 2003 ;

5° le réseau IFAPME : le réseau IFAPME tel que défini par l'article 2, 10° du décret du 17 juillet 2003 ;

6° la commission de recours : la commission chargée de rendre un avis ou une décision sur tout recours ou toute plainte introduit auprès de l'Administrateur général de l'IFAPME contre les décisions adoptées en exécution des arrêtés pris en vertu de l'accord de coopération du 20 février 1995 ;

7° la plainte : la réclamation portant sur une prestation dispensée par l'IFAPME ou un centre de formation IFAPME dans le cadre de sa mission ou, de manière plus générale, sur le fonctionnement de l'IFAPME ou d'un centre de formation IFAPME dans ses relations avec les usagers ;

8° le recours : la contestation d'une décision prise par l'IFAPME ou un centre de formation IFAPME en suite d'une procédure de conciliation interne entre l'IFAPME ou le centre de formation IFAPME et l'utilisateur ;

9° le plaignant : la personne ou le représentant légal qui introduit une plainte ou un recours auprès de la commission de recours ;

10° l'utilisateur : toute personne physique ou morale qui bénéficie des services du réseau IFAPME.

Art. 3. Il est instauré, au sein de l'IFAPME, une commission de recours.

TITRE 2 - MISSIONS ET COMPOSITION

Chapitre 1^{er}. Compétences

Art. 4. La commission de recours a pour mission d'instruire et de rendre un avis contraignant, une recommandation ou une décision sur toute plainte ou tout recours introduit auprès de l'Administrateur général de l'IFAPME contre les décisions adoptées ou les prestations dispensées en exécution des arrêtés pris en vertu de l'accord de coopération du 20 février 1995.

La commission de recours a également pour mission de vérifier que les décisions ou les prestations, qui font l'objet d'une plainte ou d'un recours, ont été adoptées ou dispensées en adéquation avec les modalités de fonctionnement interne ainsi qu'avec la réglementation auxquelles sont soumis l'IFAPME et les centres de formation IFAPME.

La Commission de recours n'est pas compétente pour exercer les missions prévues à l'article 3 de l'arrêté du Gouvernement du 8 juin 2017 portant exécution de l'accord de coopération-cadre relatif à la formation en alternance, conclu à Bruxelles le 24 octobre 2008, entre la Région wallonne, la Communauté française et la Commission communautaire française.

Art. 5. Dans le cadre du dispositif de gestion des plaintes, la commission de recours peut émettre des recommandations ou des avis contraignants concernant les plaintes qui lui sont soumises ou les actes à poser dans le cadre de l'instruction des plaintes et ce, conformément à l'article 19.

Dans le cadre du dispositif de gestion des recours, la commission de recours émet des décisions contraignantes.

Chapitre 2. Composition et organisation

Art. 6. § 1^{er}. La commission de recours se compose de la manière suivante :

- 1° un coordinateur commission de recours ;
- 2° un juriste de la Direction juridique de l'IFAPME ;
- 3° un représentant du Département Stratégie et Développement de l'IFAPME ;
- 4° l'inspecteur général du Département des Actions opérationnelles de la Formation en alternance et tout au long de la vie de l'IFAPME.

§ 2. Le comité de gestion de l'IFAPME désigne les membres visés au §1, 2° et 3°, de la commission de recours sur proposition de l'Administrateur général de l'IFAPME pour une durée de cinq ans.

Pour chaque membre de la commission de recours, le comité de gestion désigne un suppléant sur proposition de l'Administrateur général de l'IFAPME pour une durée de cinq ans.

§ 3. La commission de recours peut inviter à ses réunions les experts susceptibles d'apporter des informations sur les dossiers portés devant la commission de recours.

§ 4. La commission de recours peut solliciter l'avis écrit d'experts susceptibles d'apporter des informations sur les dossiers portés devant la commission de recours.

Art. 7. L'Administrateur général de l'IFAPME désigne un membre du personnel de l'IFAPME qui exerce le secrétariat de la commission de recours.

Un suppléant est également désigné.

Le secrétaire de la commission de recours rédige le procès-verbal en faisant apparaître les éléments du processus de décision.

Art. 8. § 1^{er}. La commission de recours se réunit au minimum deux fois par mois sur base d'une convocation envoyée par le coordinateur à tous les membres de la commission de recours.

Cette convocation contient l'ordre du jour, la date, l'heure et le lieu de la réunion ainsi que tous les documents utiles à l'examen des points inscrits à l'ordre du jour.

Les convocations sont envoyées par courriel au moins cinq jours calendrier avant la date de la séance de la commission de recours.

L'ordre du jour ainsi que tout document susceptible d'éclairer le débat sur les points mis à l'ordre du jour sont joints à la convocation.

En cas d'urgence, le délai de convocation peut être réduit à quarante-huit heures avant le jour fixé.

§ 2. La convocation des membres de la commission de recours prévue au paragraphe 1^{er}, peut prévoir :

- 1° la tenue de la commission de recours en présentiel ;
- 2° la possibilité pour les membres qui ne peuvent pas joindre la réunion en présentiel d'y participer à distance par visioconférence ;
- 3° la tenue de la commission de recours par visioconférence pour l'ensemble des membres.

Les membres qui participent à la commission de recours à distance prennent connaissance de manière directe, simultanée et continue des discussions au sein de la commission de recours, participent aux débats, exercent leur droit de poser des questions et leur droit de vote sur tous les points sur lesquels la commission de recours se prononce.

§ 3. Lorsque l'intérêt du plaignant exige une réponse sans pouvoir respecter les délais de convocation tels que prévus au paragraphe 1^{er}, la procédure de décision en extrême urgence est mise en œuvre par la commission de recours.

La procédure de décision en extrême urgence est formalisée par le biais d'une consultation par voie électronique des membres de la commission de recours.

La consultation est adressée aux membres de la commission de recours, par voie électronique, par le coordinateur de la commission de recours qui y annexe l'ensemble des données nécessaires à la prise de décision telles que visées à l'article 11, paragraphe 2, alinéa 3

§ 4. Tout membre qui ne peut pas participer à une séance de la commission de recours en présentiel peut, moyennant l'accord du coordinateur, participer à la séance et à la décision par visioconférence. Il est alors réputé présent pour le calcul du quorum visé à l'article 9.

Le procès-verbal de la commission de recours mentionne ce mode de participation à la réunion, de même que les éventuels problèmes et incidents techniques qui ont empêché ou perturbé la participation à distance à la réunion.

§ 5. Les règles de fonctionnement de la commission de recours prévues au chapitre 2 du présent arrêté sont précisées dans un règlement d'ordre intérieur validé par l'Administrateur général.

Art. 9. § 1^{er}. La commission de recours délibère valablement en présence d'au moins trois membres. Le vote par procuration est exclu.

§ 2. Lorsque le quorum prévu au paragraphe 1^{er} n'est pas atteint, le coordinateur peut soit lever la séance, soit décider que la commission de recours continue à siéger et à traiter tout ou partie de l'ordre du jour sans toutefois pouvoir délibérer valablement.

§ 3. Tout avis, recommandation ou décision de la commission de recours est pris à la majorité simple des voix délibératives.

A parité de voix, la proposition de décision est reportée à la séance suivante.

Art. 10. Les membres de la commission de recours agissent de manière impartiale et indépendante dans l'exercice de leurs fonctions.

Lorsque la commission de recours prend une décision ou se prononce sur une plainte ou un recours à propos de laquelle ou duquel un membre permanent ou facultatif a un intérêt direct ou indirect qui est opposé à l'intérêt du plaignant ou de l'IFAPME, ce membre se fait suppléer.

Art. 11. § 1. Les membres de la commission de recours sont soumis à la confidentialité. Ils ne peuvent pas diffuser publiquement, directement ou indirectement les éléments dont ils prennent connaissance dans le cadre des séances de la commission de recours sans autorisation expresse du coordinateur.

§ 2. Les plaintes et les recours sont traités conformément au respect de la vie privée et conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

L'IFAPME est responsable du traitement des données des usagers et des plaignants. L'IFAPME par le biais de la commission de recours, collecte, agrège et centralise, pour les besoins directement liés à l'exécution des missions confiées dans le cadre du présent arrêté les catégories de données à caractère personnel suivantes :

- 1° les données d'identification de l'utilisateur ou du plaignant ;
- 2° les données de contact de l'utilisateur ou du plaignant ;
- 3° les données de formation et du parcours de formation au sein du Réseau IFAPME pertinentes au regard des services consommés par l'utilisateur ou le plaignant ;
- 4° les données relatives à l'évaluation, à la certification des acquis d'apprentissage réalisées au sein du Réseau IFAPME par l'utilisateur ou le plaignant ;
- 5° les données traitées lors de l'examen d'une plainte ou d'un recours dans le cadre du recours interne organisé par le centre de formation IFAPME ou l'IFAPME ;
- 6° les données transmises par le plaignant ou l'utilisateur dans le cadre du dépôt de sa plainte ou de son recours ;

7° les données relatives aux communications échangées entre le Centre de formation IFAPME ou l'IFAPME avec l'utilisateur ou le plaignant apportant des éléments pertinents dans le cadre du traitement du recours ou de la plainte.

L'IFAPME peut préciser les données comprises dans les catégories de données visées à l'alinéa 2 nécessaires à l'exécution des missions confiées à la commission de recours.

§ 3. Dans le cadre de son pouvoir d'investigation et d'instruction, la commission de recours échange avec les centres de formation IFAPME les données visées au paragraphe 2, alinéa 2, 1° à 7°, relatives aux plaignants et aux usagers. Ces échanges sont réalisés aux fins d'obtenir de la part des centres de formation IFAPME l'ensemble des données nécessaires pour examiner et rendre une décision quant à la plainte ou au recours qui est introduit auprès de la commission de recours. L'échange de données doit se limiter à celles strictement nécessaires à l'instruction de la plainte ou du recours.

L'IFAPME peut déterminer d'autres tiers que ceux visés à l'alinéa 1er avec lesquels l'IFAPME peut échanger les données comprises dans les catégories de données visées au paragraphe 2, alinéa 2, 1° à 5°, pour autant que cet échange soit prévu et encadré par une disposition légale, décrétole ou réglementaire chargeant ces tiers d'effectuer les traitements des données concernées dans le cadre de leurs missions de service public.

§ 4. L'IFAPME conserve les données relatives au traitement du recours ou de de la plainte de l'utilisateur ou du plaignant, au maximum pendant trois ans, à partir du moment où l'utilisateur ne consomme plus de services auprès de l'IFAPME ou 3 ans à partir du moment où le plaignant a quitté le Réseau IFAPME, sauf si une disposition légale ou décrétole impose une durée de conservation plus longue.

Par dérogation à l'alinéa 1er, l'IFAPME conserve les données de l'utilisateur et du plaignant :

- 1° en cas de contentieux, pendant la durée nécessaire à la gestion du contentieux ;
- 2° visées au paragraphe 1er, alinéa 2, 3° et 4°, jusqu'à l'âge de la pension de l'utilisateur.

Art. 12. Pour assurer leurs missions au sein de la commission de recours, les membres de la commission de recours participent à des formations organisées dans les matières liées aux missions de la commission de recours.

La liste des formations en lien avec les missions de la commission de recours sont définies par la Direction des Ressources humaines de l'IFAPME.

TITRE 3 - RÈGLES DE PROCÉDURE ET DE FONCTIONNEMENT

Art. 13. Tout usager peut déposer une plainte ou un recours auprès de la commission de recours. Lorsque le plaignant est mineur d'âge, la plainte ou le recours est introduit par son représentant légal.

Art. 14. § 1^{er}. La plainte et le recours se présentent sous forme de document écrit, destiné à la commission de recours. Le document écrit est signé et contient les coordonnées précises du plaignant, son nom, son prénom, son numéro de téléphone, son adresse électronique et le cas échéant, son numéro d'identification IFAPME.

La plainte et le recours sont déposés par voie écrite ou par voie électronique, à l'attention de l'Administrateur général de l'IFAPME ou de la commission de recours.

Les modalités de dépôt de plainte ou de recours par voie écrite ou par voie électronique sont déterminées par l'IFAPME.

§ 2. La commission de recours adresse au plaignant un accusé de réception de la plainte ou du recours dans les dix jours ouvrables qui suit le dépôt de la plainte ou du recours.

La commission de recours notifie au plaignant par le biais de l'accusé de réception le caractère recevable ou irrecevable de la plainte ou du recours conformément aux conditions fixées par l'article 15.

Art. 15. § 1^{er}. Pour être recevable, la plainte répond aux conditions suivantes :

1° elle est une démarche de nature extraordinaire, admise uniquement pour des problèmes qui ne peuvent pas être solutionnés par des démarches ordinaires, lesquelles impliquent que le plaignant s'adresse préalablement à l'interlocuteur qui a pris la décision qu'il souhaite contester par le biais du dépôt d'une plainte ;

2° elle n'est pas anonyme ;

3° les faits concernés par la plainte ne sont pas des faits futurs, probables ou incertains ;

4° elle est déposée dans les quinze jours ouvrables de la connaissance des faits ou de la notification écrite d'une prestation dispensée par l'IFAPME ou un centre de formation IFAPME.

§ 2. Pour être recevable, le recours répond aux conditions suivantes :

1° il a préalablement fait l'objet d'une procédure de recours interne auprès du centre de formation IFAPME ou auprès de l'IFAPME ;

2° il concerne uniquement une décision écrite rendue par le centre de formation IFAPME ou l'IFAPME suite au recours interne introduit auprès du centre de formation IFAPME ou de l'IFAPME, conformément aux conditions et aux modalités déterminées par l'IFAPME ou le centre de formation IFAPME ;

3° il se fonde sur des éléments de preuves crédibles, lesquels font apparaître des irrégularités graves dans le processus d'évaluation, des violations des règles établies ou des éléments laissant apparaître que la décision est partielle ou discriminatoire ;

4° il est introduit dans les quinze jours ouvrables suivant la notification de la décision contestée.

Concernant le 3°, la seule contestation de la décision ou de la note établie par un juré, un jury d'examen ou par le conseil des formateurs n'est pas suffisante.

§ 3. En cas de contestation d'une décision, le délai visé par les paragraphes 1^{er} et 2 prend cours :

1° le lendemain de sa notification en cas d'envoi recommandé avec accusé de réception ;

2° le troisième jour ouvrable qui suit sa notification, en cas d'envoi recommandé sans accusé de réception.

Art. 16. Le délai de la plainte ou du recours n'est pas suspensif de la décision faisant l'objet de la plainte ou du recours.

La décision rendue produit tous ses effets jusqu'à la notification de la décision de la commission de recours.

Art. 17. La commission de recours dispose de pouvoirs de recherche et d'investigation auprès des auteurs de la décision faisant l'objet de la plainte ou du recours.

Les centres de formation IFAPME et l'IFAPME communiquent, sur demande de la commission de recours, l'ensemble des données nécessaires au traitement de la plainte ou du recours telles que visées par l'article 11 paragraphe 2, alinéa 3. l'échange de données doit se limiter à celles strictement nécessaires à l'instruction de la plainte

Art. 18. § 1^{er}. Lorsque la commission de recours déclare la plainte ou le recours recevable, elle dispose d'un délai de deux mois maximum, à dater de l'accusé de réception visé à l'article 14, §2 déclarant la plainte ou le recours recevable pour examiner le dossier, solliciter les avis des parties impliquées et rendre une recommandation, un avis contraignant ou une décision.

§ 2. Les délais de procédure sont suspendus du 25 décembre au 31 décembre et du 15 juillet au 15 août.

§ 3. Lorsque l'intérêt de l'apprenant exige une réponse sans pouvoir respecter les délais de décision tels que prévus au paragraphe 1^{er}, la procédure de décision en extrême urgence, telle que prévue par l'article 8, §3, est mise en œuvre par la commission de recours.

En cas d'urgence, telle que prévue par l'article 8, §3, la commission de recours dispose d'un délai de quinze jours à compter de l'accusé de réception du recours pour rendre son avis.

Art. 19. § 1^{er}. Dans le cadre de la plainte, la commission de recours rend une recommandation ou un avis contraignant à l'attention de l'auteur de la prestation dispensée faisant l'objet de la plainte.

La commission de recours établit un avis contraignant dans les hypothèses suivantes :

1° le non-respect de la réglementation applicable à l'IFAPME et aux centres de formation IFAPME ;

2° le non-respect des procédures internes applicables au sein du Réseau IFAPME.

La commission de recours établit une recommandation dans toutes les hypothèses qui ne sont pas visées par l'alinéa 2.

§ 2. Dans le cadre d'un recours, la commission de recours rend une décision contraignante.

§ 3. La notification est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et par voie électronique au plaignant ainsi qu'à l'auteur de la décision ayant été contestée dans le cadre de la plainte ou du recours.

La notification est signée par le coordinateur de la commission de recours ou en cas d'absence par son suppléant.

La notification est adressée au plaignant ainsi qu'à l'auteur de la décision au plus tard le dernier jour du délai imparti à la commission de recours pour se prononcer tel que visé par l'article 18.

Art. 20. Le plaignant dispose d'un recours auprès du médiateur de la Région wallonne conformément à l'accord de coopération du 3 février 2011 entre la Communauté française et la Région wallonne portant création d'un service de médiation commun à la Communauté française et à la Région wallonne.

L'auteur de la décision ou de la prestation ayant fait l'objet de la plainte ou du recours ne dispose pas de voie de recours et se conforme à la décision de la commission de recours.

TITRE 4 - DISPOSITIONS FINALES

Art. 21. Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} xxx 2024.

Art. 22. Le ministre qui a l'IFAPME dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Namur, le ... (date).

Pour le Gouvernement :

Le Ministre-Président,

Elio DI RUPO

Le Ministre de de l'IFAPME,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'W' followed by a horizontal line and a small flourish.

Willy BORSUS