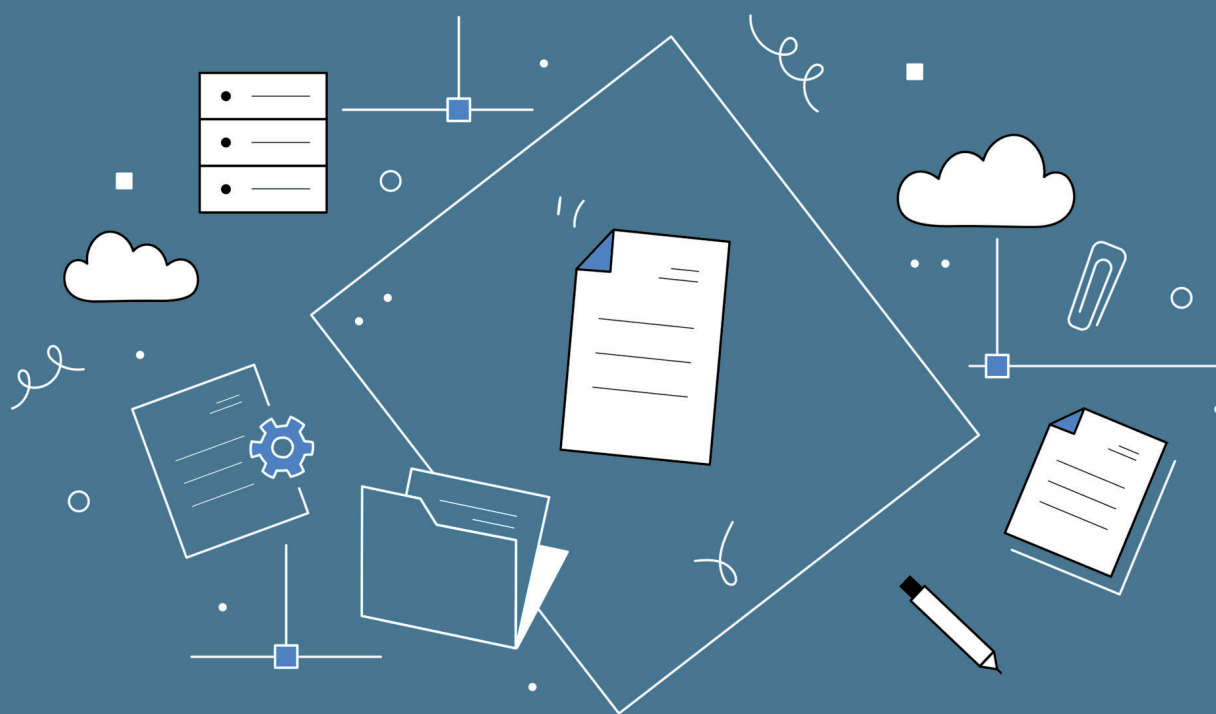


Introduire sa demande d'équivalence de diplôme en ligne



Challenges & Enjeux

Mai 2023

The logo for CIRÉ, featuring the letters 'CIRÉ' in a bold, blue, sans-serif font. Above the 'I' and 'R' are three small orange dots, and above the 'É' is a small orange arrow pointing to the right.

SOMMAIRE

Introduction	3
Complexité, rigidité et coût des procédures	4
Une numérisation immédiate qui complexifie les démarches	4
Les challenges de cette nouvelle procédure	5
Vous avez dit fracture numérique ?	6
Vous avez dit « service public » ?	6
Une autre numérisation est possible	7
Propositions du CIRÉ en vue d'une procédure accessible à toutes	8
Conclusion	9

Écrit par Damienne Martin

Éditrice responsable : Sotieta Ngo - tous droits réservés - CIRÉ asbl 2023 - cire.be

INTRODUCTION

Les procédures d'équivalences de diplôme en Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB), connues pour être complexes, sont – d'après l'administration – censées s'être simplifiées avec l'instauration d'un nouveau site web et d'une application en ligne pour introduire les demandes. Force est de constater que demander l'équivalence de son diplôme d'études supérieures est devenu plus complexe encore pour bon nombre de citoyen·nes, avec cette nouvelle procédure « webisée ». En particulier pour le public subissant la fracture numérique, auquel aucune alternative n'est proposée. Avec un an de recul face à cette nouveauté et suite à l'avènement récent d'une autre procédure en ligne en Région flamande, nous proposons ici une analyse des avantages, des challenges et des questions que soulève la numérisation instaurée par la FWB.

L'équivalence de diplôme n'est pas juste un morceau de papier. Pour toute personne qui a un parcours d'études à l'étranger et un projet socioprofessionnel en Belgique, la décision d'équivalence reconnaît officiellement les études réalisées en dehors de la Belgique et permet d'accéder à certaines fonctions, à certains barèmes, à certains métiers réglementés. Elle permet aussi d'être admis·e aux études supérieures et à certaines formations, ainsi que d'accéder à une profession en vue d'ouvrir son propre business. La reconnaissance officielle des études réalisées à l'étranger est aussi un levier de confiance en soi, de motivation à aller de l'avant, ainsi que d'une relation positive et constructive à la société d'accueil.

Pour autant - et ce n'est pas nouveau¹ -, les procédures d'équivalence de diplôme en Belgique sont exigeantes, coûteuses et complexes. Au point qu'il est souvent difficile pour la personne concernée de s'y retrouver dans ces démarches.

Parce que la reconnaissance des diplômes étrangers est à la fois utile et complexe, le CIRÉ est présent depuis plus de vingt ans pour informer les personnes concernées sur les procédures existantes et pour accompagner celles qui le souhaitent.

¹ Voir l'analyse du CIRÉ sur les obstacles des procédures d'équivalence de diplôme en FWB, 2019 : <https://www.cire.be/publication/linteret-des-equivalences-de-diplomes/>

COMPLEXITÉ, RIGIDITÉ ET COÛT DES PROCÉDURES

Depuis des années, le CIRÉ met en avant les nombreux obstacles que présentent les procédures d'équivalence de diplôme en Fédération Wallonie-Bruxelles. Tout d'abord, la grande difficulté à entrer en contact direct avec les services compétents², qui semblent chercher à se tenir éloignés du public. Une imperméabilité qui s'est renforcée en 2020 et 2021, avec la généralisation du travail à distance. Ensuite, le coût des procédures, en ce compris la production de traductions jurées, qui peuvent représenter un énorme budget pour des personnes à petits revenus. Aussi, l'intransigeance de l'administration quant à la forme des documents requis (copies certifiées conformes, voire originaux, PDF de taille limitée...), tout comme sa rigidité quant aux pièces requises au dossier et son refus de moyens de preuve alternatifs. Enfin, de longs délais de réponse, qui semblent s'allonger encore ces dernières années, et la presque impossibilité d'obtenir une équivalence spécifique (c'est-à-dire qui reconnaisse le niveau ET le domaine d'études), donc d'accéder à une profession réglementée, même lorsqu'il s'agit de métiers en pénurie à Bruxelles.

Des obstacles qui, malgré les signaux d'alerte et les recommandations des associations de terrain envoyés à la FWB, continuent de freiner la reconnaissance d'un diplôme pour de nombreuses personnes.

UNE NUMÉRISATION IMMÉDIATE QUI COMPLEXIFIE LES DÉMARCHES

À ces obstacles vient s'ajouter de manière subite au printemps 2022, une nouvelle donne dans les procédures d'équivalence de la FWB pour les diplômes d'études supérieures: l'instauration d'une application en ligne, via laquelle le ou la citoyen-ne doit créer un compte sécurisé où introduire sa demande. Passer par cette application en ligne devient du jour au lendemain une condition de recevabilité de toute demande d'équivalence.

Avant ce grand saut, les dossiers s'introduisaient par courrier recommandé. Dans cette ancienne formule, le format des documents à présenter était plus exigeant, au sens où des copies certifiées conformes étaient demandées. Mais le courrier postal et l'email sont des modes d'envoi plus connus et donc plus praticables pour la majorité du public. Les échanges avec l'administration étaient alors plus directs, permettaient de comprendre les instructions et de mener à bien les procédures.

Aujourd'hui en FWB, si la procédure pour les diplômes d'études secondaires conserve le format papier à envoyer par courrier recommandé, celle pour les diplômes d'enseignement supérieur s'est ultra-numérisée. Et ce, d'une manière immédiate, sans phase transitoire ni test et sans que les acteurs de terrain aient été consultés quant aux besoins du public et aux difficultés probables que celui-ci allait rencontrer.

Voici comment il faut demander à la FWB l'équivalence d'un diplôme d'études supérieures obtenu à l'étranger, depuis le printemps 2022. D'abord, il s'agit de trouver son chemin sur un site web peu compréhensible et contre-intuitif (<https://equisup.cfwb.be>). Il faut ensuite créer un compte sécurisé en ligne, via ce site web (à condition d'en trouver le chemin); insérer sa demande d'équivalence sur ce compte en ligne, en remplissant un formulaire et en insérant les documents clés requis sous format PDF (en respectant une série de modalités précises); puis, attendre le feedback de l'administration qui, si le dossier est considéré comme recevable, précise les possibilités d'équivalence et demande des documents additionnels pour compléter le dossier. Tant que le dossier n'est pas considéré comme recevable, les échanges se poursuivent avec l'administration, toujours sur le compte en ligne.

Pour compliquer encore le tableau, les personnes qui avaient introduit leur demande d'équivalence sous format papier durant les mois précédant ce tournant, ont dû la réintroduire en ligne, pour qu'elle soit validée.

² La Fédération Wallonie-Bruxelles compte deux services en charge des équivalences de diplôme : l'un pour les diplômes d'enseignement obligatoire (primaire et secondaire), l'autre pour les diplômes d'enseignement supérieur. Chaque service fonctionne de manière autonome et a ses propres procédures.

LES CHALLENGES DE CETTE NOUVELLE PROCÉDURE

Voici, d'après les constats du CIRÉ, les principaux problèmes posés par cette nouvelle procédure numérique :

- **Le nouveau site web** conçu pour guider vers la procédure à suivre et la création d'un compte en ligne à cet effet **est labyrinthique**. Il débute par la liste de toutes les situations dans lesquelles l'équivalence de diplôme ne serait pas nécessaire... à croire que tout est fait pour éloigner le ou la visiteur-euse de la procédure. **L'information sur ce site web est présentée uniquement en français** - alors que l'on s'adresse à un public principalement étranger - dans un jargon administratif difficile à comprendre pour le ou la citoyen-ne lambda. Il en est de même pour le compte créé en ligne, et pour le formulaire à remplir.
- Une fois la demande introduite, **apparaît sur le compte en ligne un message de la part de l'administration, toujours aussi jargonneux**, appelant à un positionnement et, en cas de poursuite de la procédure, à l'envoi de documents complémentaires, qui ne sont même pas listés dans ce message (il faut ouvrir un document de six pages, inséré dans un autre compartiment du compte).
- Les instructions de l'administration parvenant exclusivement sur le compte en ligne sécurisé, **il n'est pas aisé pour la personne de les partager afin d'obtenir de l'aide**.
- Vu le manque de clarté de l'administration quant aux issues possibles de la procédure et aux documents complémentaires à fournir, **l'introduction d'une demande d'équivalence se décline souvent en plusieurs étapes**, lorsqu'elle n'est pas abandonnée en cours de route.
- Nous constatons que **certains messages de l'administration en réponse aux demandes introduites sont erronés** : annonce de l'impossibilité d'obtenir l'équivalence spécifique demandée sans expliciter la possibilité, à défaut, d'une équivalence de niveau ; demande de payer les frais de procédure à une personne bénéficiant de la gratuité de par son statut de réfugiée.
- **Le service équivalence est injoignable en dehors de ce dispositif en ligne** : impossible d'avoir un échange de vive voix avec la personne en charge de son dossier (téléphonique ou de visu), ni même des échanges directement par email. L'application en ligne est la seule possibilité d'échanger sur le dossier.
- **Aucune voie alternative d'introduction de dossier n'est prévue** pour les personnes qui, vulnérables sur le plan numérique, n'auraient pas les moyens (matériels, sociaux et/ou cognitifs) d'introduire leur demande d'équivalence en ligne.

La procédure d'équivalence pour les diplômes d'enseignement supérieur en FWB semble s'être encore complexifiée à travers cette numérisation : caractère inaccessible et illisible de l'information, multiplication des étapes pour déposer un dossier, difficulté d'entrer en contact - autre que numérique et sécurisé - avec le service compétent...

VOUS AVEZ DIT FRACTURE NUMÉRIQUE ?

Cette complexification n'est évidemment pas sans lien avec le choix d'une digitalisation radicale. Derrière ce choix, sans transition aucune, sans soutien proposé, ni alternative possible pour le public, se lit l'absence de volonté d'améliorer la situation pour le public.

Car la fracture numérique est une problématique connue et établie. Qui dit numérisation dit exclusion - ou du moins mise en difficulté - d'une part significative de la population. Environ 40 % de la population âgée de 16 à 75 ans serait en situation de vulnérabilité numérique, dont 8% qui n'utilisent pas l'ordinateur et/ou internet, et 32% dont les compétences numériques sont faibles³.

Opter pour une procédure sur un compte en ligne rend la démarche difficile pour les personnes non équipées d'un ordinateur et/ou peu à l'aise avec l'informatique et l'internet, ainsi que pour les personnes non familières avec le jargon administratif, en outre exclusivement en français. D'où notre crainte que cette nouvelle procédure n'éloigne une part plus importante encore du public de l'équivalence de diplôme.

Cet éloignement se ressent aussi dans le nombre et le type de demandes adressées au CIRÉ par le public concerné. D'une part, nous recevons de plus en plus de sollicitations individuelles, y compris de la part de personnes qui ont déjà essayé de s'y retrouver - sans succès - sur le site de la FWB. D'autre part, si bon nombre de personnes pouvaient auparavant se satisfaire d'explications claires sur la procédure pour s'en sortir seules, le CIRÉ est aujourd'hui de plus en plus sollicité en aval de cette information de base, pour les aider à introduire leur dossier. Cette évolution de la demande s'observe aussi de la part de personnes hautement qualifiées, voire parlant bien le français, a priori supposées s'y retrouver sur le web.

VOUS AVEZ DIT « SERVICE PUBLIC » ?

Force est de constater une distance grandissante entre le service des équivalences pour l'enseignement supérieur de la FWB, et les citoyen·nes.

Quel était l'objectif visé par l'administration en optant pour le tout en ligne ?

S'agissait-il de viser, comme dans tant d'autres secteurs, la « simplification administrative » ? Dans ce cas, on peut se demander à qui cette simplification s'adressait : aux citoyen·nes, ou aux agent·es de l'administration ?

Doit-on lire dans cette distanciation croissante de la part de l'administration, une peur d'être confrontée de visu à son public ? Au-delà des possibles peurs et fantasmes de part et d'autre, l'accessibilité ne devrait-elle pas être une priorité pour tout service se voulant public ?

Ces constats nous invitent à nous poser la question, plus globale, du sens et du devenir du « service public », dont l'image ressort assombrie de cette inaccessibilité accrue de l'équivalence de diplôme.

3 Voir le baromètre de l'inclusion numérique réalisé à l'initiative de la Fondation Roi Baudouin par le CIRTES <https://en.calameo.com/read/0017742954bec89c77172?authid=OC1WTGwXHtBZ>, duquel il ressort que 40% de la population en Belgique entre 18 et 75 ans est touchée par la fracture numérique.

UNE AUTRE NUMÉRISATION EST POSSIBLE

En février 2023, le NARIC-Vlaanderen lançait à son tour la procédure d'équivalence de diplôme en ligne.

En amont de ce nouveau dispositif, l'administration de la Communauté flamande avait pris le temps de consulter les acteurs de terrain et de tester le nouveau dispositif avec eux. Il en ressort une application en quatre langues, proposant un cheminement lisible et clair, ponctué de questions à choix multiples. Ce qui simplifie nettement la démarche pour le public. Une fois qu'elle a répondu aux questions permettant d'identifier la procédure à suivre, la personne reçoit via email la liste précise des documents à présenter, et la procédure se déroule en une seule étape. Nous vous invitons à tester cette procédure en ligne, nettement plus aisée et fluide que la procédure francophone : <https://loket-naric-app.onderwijs-apps.vlaanderen.be/begeleiding>.

Seul bémol : l'obligation de s'identifier en ligne au moyen d'un lecteur de carte d'identité, ou de l'appli Itsme. Ce choix exclut évidemment les personnes qui ne disposeraient pas encore d'un titre de séjour stable (demandeur-euses d'asile, personnes en attente d'un renouvellement d'un titre de séjour...). Heureusement, pour les personnes en attente de leur titre de séjour, l'identification serait possible via un système de token distribué par les communes. Pour les cas où une demande via l'application est impossible, le NARIC resterait ouvert à l'introduction de demandes d'équivalence via email.

PROPOSITIONS DU CIRÉ EN VUE D'UNE PROCÉDURE ACCESSIBLE À TOUSTES

Améliorer l'accès aux équivalences de diplôme et, plus globalement, à la reconnaissance des compétences acquises à l'étranger s'impose et ce, dans l'intérêt de l'ensemble de la société. Parce que l'équivalence de diplômes est un levier d'insertion socioprofessionnelle pour un public très représenté au sein des chercheur-euses d'emploi (plus de 40% à Bruxelles⁴), ainsi qu'un levier de reconnaissance et d'estime de soi pour les personnes migrantes. Mais aussi parce qu'il s'agit d'une occasion pour la Belgique de valoriser des compétences parfois plus qu'utiles sur le marché de l'emploi et de contribuer favorablement à la cohésion sociale.

Le CIRÉ encourage dès lors la FWB à trouver et à développer les moyens de faciliter la procédure d'équivalence de diplôme. Voici, concrètement, les améliorations que nous proposons pour l'enseignement supérieur de la FWB :

- **Une information lisible et compréhensible sur le site web de l'administration** : avec une orientation directe (et non plus labyrinthique, avec de multiples exceptions) vers les procédures d'équivalence et ce, dans un langage accessible à tout-e citoyen-ne.
- **Une traduction du site web en anglais (a minima !)** : le recours à une deuxième langue véhiculaire à Bruxelles - largement usitée - nous semble essentiel, vu le caractère multinational du public visé par cette procédure.
- **Un helpdesk en présentiel, pour soutenir les personnes dans la création de leur compte en ligne et dans l'introduction de leur demande** : prévoir un espace avec des ordinateurs, ainsi qu'un soutien présentiel et personnalisé. La digitalisation est positive à certains égards, à condition que des mesures d'accompagnement soient prévues, étant donné la fracture numérique.
- Si la mise en place d'un helpdesk se révélait impossible, **l'instauration d'une voie alternative d'introduction de demande d'équivalence pour les personnes subissant la fracture numérique** : via email, courrier postal, ou sur place, de main à main.
- **Une plus grande accessibilité du service en charge des dossiers** : une re-personnalisation des échanges entre le/a gestionnaire du dossier et la personne requérante, avec la possibilité d'échanges emails directs, d'un contact téléphonique, ou de visu (via des rendez-vous) ; la mise en place d'une vraie permanence, téléphonique et - mieux encore - présenteielle.
- **Plus de flexibilité dans l'exigence des documents constitutifs du dossier** : acceptation de preuves alternatives, comme une expérience professionnelle pour combler l'absence de (preuve de) stages ; un article, ou une autre publication scientifique en l'absence de thèse ; un entretien de visu avec une personne qui n'aurait pas tous les documents, de manière à pouvoir vérifier ses compétences.
- **Plus d'ouverture dans l'examen des dossiers** : faut-il exiger coûte que coûte des dossiers ultra-complets ? Garantir que le programme d'études étranger est identique au programme existant en FWB ? Ou faut-il donner une réelle chance d'insertion socio-professionnelle à la personne, et permettre la mise à profit de compétences parfois très recherchées sur le marché de l'emploi ?
- **Une revalorisation des relations avec les acteur-rices de terrain**, qui aident le public à comprendre les procédures et à entamer les démarches, et dont les sollicitations restent souvent sans réponse. Ces acteur-rices n'ont d'autre souhait que d'aider les personnes à trouver une place qui corresponde à leur parcours d'études et à leur projet professionnel sur le marché de l'emploi.
- **La gratuité de la procédure d'équivalence pour toute personne disposant de petits revenus** : chercheur-euses d'emploi, bénéficiaires de l'aide sociale d'un CPAS, demandeur-euses d'asile...

4 D'après les chiffres de View.brussels, 43% des chercheur-euses d'emploi inoccupé-es à Bruxelles ont un parcours d'études à l'étranger non reconnu en Belgique, mars 2023. https://viewstat.actiris.brussels/viewstat_werkloosheid_basisstatistieken.html

CONCLUSION

Plus globalement, le CIRÉ est préoccupé par la numérisation en cours des services publics.

La digitalisation peut être positive dans certains domaines, dans une certaine mesure et à certaines conditions. L'évolution des procédures d'équivalence en FWB et ses conséquences nous indiquent combien une numérisation rapide, sans soutien, ni alternative, peut être coûteuse en termes d'accès aux services publics.

Il nous semble essentiel que les administrations qui optent pour un mode digital de relation aux citoyen·nes leur donnent un accès concret aux outils pour ce faire, et aux moyens de développer leurs compétences numériques. Il nous semble tout aussi essentiel, pour celles et ceux qui resteront exclu·es de tels dispositifs, que soient prévues des voies alternatives d'entrer en contact avec ces services. Au risque de voir une partie de la population exclue de facto des services publics et, par conséquent, de ses droits.



Coordination et Initiatives pour Réfugié·es et Étranger·ères

Créé en 1954, le CIRÉ est une structure de coordination pluraliste réunissant des organisations aussi diversifiées que des services sociaux d'aide aux demandeur·euses d'asile, des organisations syndicales, des services d'éducation permanente et des organisations internationales. L'objectif poursuivi est de réfléchir et d'agir de façon concertée sur des questions liées à la problématique des demandeur·euses d'asile, des réfugié·es et des étranger·ères.

CIRÉ asbl

rue du Vivier, 80-82 | B-1050 Bruxelles

t +32 2 629 77 10 | f +32 2 629 77 33

cire.be - cire@cire.be

 Votre soutien compte ! Faites ^{un} don

IBAN : BE91 7865 8774 1976 - BIC : GKCCBEBB

Les organisations membres

Aide aux personnes déplacées (APD)	FGTB Bruxelles
Amnesty international	Interrégionale wallonne FGTB
Association pour le droit des étrangers (ADDE)	Jesuit refugee service – Belgium (JRS)
BePax	Médecins du Monde
Cap migrants	Mentor-escal
Caritas international	Mouvement contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie (MRAX)
Centre d'éducation populaire André Genot (CEPAG)	Mouvement ouvrier chrétien (MOC)
Centre social protestant	L'Olivier 1996
Centre des Immigrés Namur-Luxembourg (CINL)	Le monde des possibles
Convivium	Présence et action culturelles (PAC)
Croix-Rouge francophone de Belgique (département accueil des demandeurs d'asile)	Point d'appui
CSC Bruxelles-Hal-Vilvorde	Service social de Solidarité socialiste (SESO)
CSC Nationale	Service social juif (SSJ)
Équipes populaires	Union des Progressistes Juifs de Belgique (UPJB)