

**N° 7896**

**CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2021-2022

---

**DEBAT D'ORIENTATION  
SUR LE RAPPORT D'ACTIVITE  
DE L'OMBUDSMAN (2020)**

\* \* \*

**RAPPORT DE LA COMMISSION DES PETITIONS**

(18.5.2022)

La commission se compose de : Mme Nancy ARENDT épouse KEMP (Présidente) ; Mme Nathalie OBERWEIS (Rapportrice) ; Mme Simone ASSELBORN-BINTZ, M. André BAULER, M. Frank COLABIANCHI, M. Mars DI BARTOLOMEO, M. Paul GALLES, Mme Chantal GARY, M. Marc GOERGEN, M. Gusty GRAAS, M. Jean-Marie HALSDORF, M. Marc HANSEN, M. Max HENGEL, M. Fernand KARTHEISER, Mme Lydia MUTSCH, M. Jean-Paul SCHAAF, Membres.

\*

**I. ANTECEDENTS**

Conformément à l'article 8 de la loi du 22 août 2003 instituant un Médiateur qui dispose que : « Le médiateur présente annuellement à la Chambre des Députés un rapport dans lequel il établit le bilan de son activité », Madame le Médiateur a présenté son rapport d'activité pour l'année 2020 à la Chambre des Députés le 5 juillet 2021.

La Conférence des Présidents ayant décidé d'organiser un débat d'orientation au sujet de ce rapport annuel et de déléguer la préparation de ce débat à la Commission des Pétitions, cette dernière a organisé le débat d'orientation en collaboration étroite avec les commissions parlementaires concernées par le présent rapport d'activité.

Par courrier du 14 octobre 2021, les commissions parlementaires ont été invitées à communiquer à la Commission des Pétitions leurs prises de position concernant le rapport d'activité annuel 2020 de l'Ombudsman.

La Commission des Pétitions a désigné Madame Nathalie Oberweis comme Rapportrice.

La commission a arrêté lors de sa réunion du 18 mai 2022 ses conclusions au sujet du rapport d'activité 2020 de l'Ombudsman.

Le présent projet de rapport a été examiné et adopté au cours de la même réunion du 18 mai 2022.

\*

**II. AVANT-PROPOS DU MEDIEATEUR**

Le rapport d'activité 2020 est précédé d'un avant-propos du Médiateur.

Dans son avant-propos, le Médiateur constate que le rapport annuel 2020 s'inscrit dans le contexte particulier de la pandémie de Covid-19, lors duquel le gouvernement luxembourgeois a pris des mesures exceptionnelles pour ralentir la propagation du virus. Le Médiateur prend soin de constater que même lorsqu'une situation de crise est réelle, le principe de l'état de droit doit prévaloir. S'il est vrai que des contraintes légitimes et proportionnées s'imposent, il importe de minimiser les atteintes aux droits et

les restrictions des libertés qui pourraient en résulter, et surtout les limiter dans le temps au strict nécessaire, note le Médiateur.

Le Médiateur souligne que, l'Ombudsman et son équipe, ayant su rapidement adapter cette institution aux défis posés par la crise sanitaire, sont des solutionneurs de problèmes de première ligne, surtout en période de crise, entre les administrations et les usagers.

Le service du Médiateur a pu constater qu'en 2020, les citoyens se sont davantage tournés vers les administrations à la recherche d'un soutien.

Le Médiateur tient à relever l'effort de la plupart des administrations pour assurer la continuité de leurs services : des réorganisations rapides, l'instauration du télétravail à large échelle – qui peinait pourtant à se mettre en place suite à la pénurie de matériel –, la suspension de délais, etc. Face à eux des usagers souvent compréhensifs et solidaires dans une situation toute aussi inattendue qu'imprévisible, surtout à ses débuts.

Cela n'empêche, continue à noter le Médiateur, que nombre de conflits ont aussi eu lieu, souvent générés par les effets néfastes d'une dématérialisation précipitée. Les usagers ont ainsi dû faire les frais des conséquences des bugs et problèmes informatiques, reprochant à l'administration les séquelles qu'ils subissent.

Le Médiateur estime que par la digitalisation de moult procédures, l'accessibilité des services publics a été gravement compromise par la crise sanitaire et la digitalisation des contacts a accru les inégalités entre les usagers, tous ne disposant pas de l'équipement ou des moyens et des connaissances requises par le numérique afin de réaliser des démarches en ligne. Partant, bon nombre d'usagers des plus vulnérables se retrouvent devant un défi insurmontable et pour lesquelles l'accès aux services publics n'est plus garanti.

Le service du Médiateur a d'ailleurs dû constater que la crise sanitaire affectait et fragilisait davantage les usagers qui étaient déjà dans une situation difficile et délicate comme notamment les personnes précarisées, âgées, en situation de handicap, en situation de détresse sociale, peu qualifiées, ne maîtrisant pas l'une des langues nationales, analphabètes ou encore les familles monoparentales, la liste n'étant pas exhaustive.

Une administration doit toutefois rester accessible sans exclure personne et doit s'adapter idéalement aux besoins de ses usagers pour remplir sa mission de service public, relève le Médiateur.

Outre les réclamations inhérentes aux effets produits directement par l'état de crise, les usagers se plaignent principalement des longs délais d'attente, ils contestent aussi la légalité de certaines pratiques administratives, le bien-fondé de certaines décisions, l'incompréhensibilité du langage administratif et exigent un meilleur service, précise encore le Médiateur.

Quant aux secteurs les plus visés, comme à l'accoutumé, ce sont la fiscalité, la sécurité sociale, les aides sociales, le logement, le travail, l'immigration et l'asile, etc., précisant que la pandémie a accru les attentes et besoins des usagers, la vie « normale » ayant continué malgré, voire nonobstant la crise.

Le Médiateur tient à préciser qu'il était en échange étroit avec ses homologues étrangers pour débattre des enjeux et des préoccupations que nous avons en commun, comme les retombées de la pandémie sur la protection des droits fondamentaux et sur les populations vulnérables au sens le plus large du terme. Cette étroite collaboration aura permis d'échanger des renseignements et des pratiques respectives entre « *veilleurs des droits fondamentaux* » qui, en cette année particulière, ont connu une reconnaissance importante. Après le Conseil de l'Europe et les Principes de Venise, c'est l'Assemblée générale des Nations Unies qui a adopté une résolution sur l'institution de l'Ombudsman, le 16 décembre 2020, reconnaissant le rôle important des ombudsmans et médiateurs comme défenseurs des droits et établissant pour la première fois ces principes comme une nouvelle norme mondiale.

Le Médiateur conclut en relevant : « Nul doute que les effets de cette pandémie continueront à se faire ressentir pendant un certain temps et que nous devons encore surmonter bien des épreuves. Après le choc, les services publics eux aussi devront tirer maintes leçons de cette crise et la considérer comme une opportunité d'améliorer et de renforcer la qualité de leurs services.

Je suis persuadée que les observations contenues dans le présent rapport d'activité y contribueront pour maintenir, améliorer sinon rétablir une administration à échelle accessible et surtout humaine. »

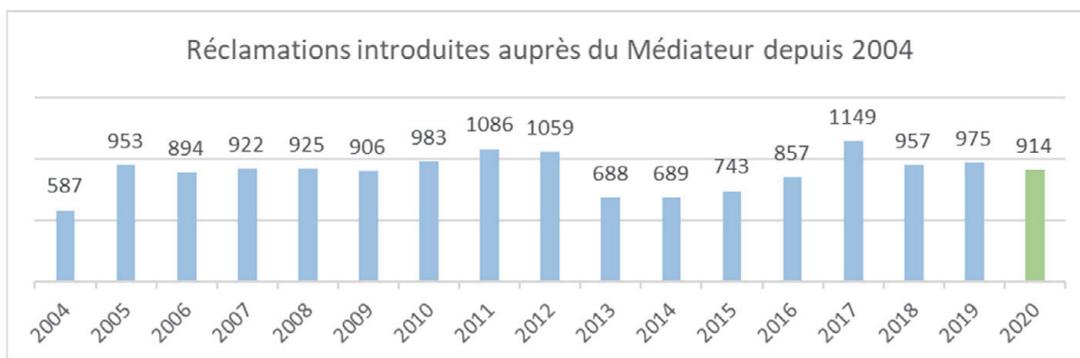
### III. STATISTIQUES CONCERNANT LE RAPPORT D'ACTIVITE POUR LA PERIODE DU 1<sup>er</sup> JANVIER AU 31 DECEMBRE 2020

La partie 1 du rapport d'activité 2019 de l'Ombudsman est consacrée aux statistiques relatives aux affaires dont le service du Médiateur fut saisi.

Le présent rapport de la Commission des Pétitions reproduit ci-dessous les chiffres globaux renseignés par le Médiateur pour l'année 2020.

#### Relevé global

##### *Réclamations introduites*



<b>Réclamations introduites auprès du Médiateur en 2020</b>	<b>914</b>
Clôture définitive	640
Clôture provisoire	22
En cours	252

➤ *Ventilation des réclamations clôturées :*

<b>Clôture définitive</b>	<b>640</b>
Réclamation recevable	399
Réclamation irrecevable	110
Désistement du réclamant	128
Transmis pour compétence	3

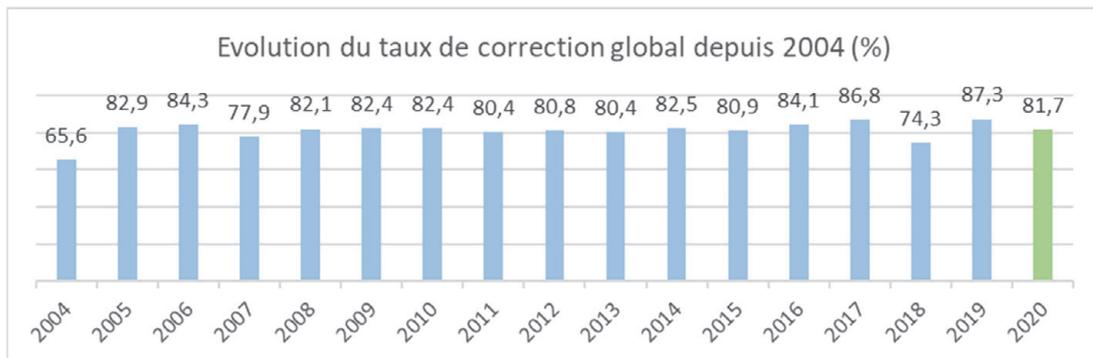
<b>Réclamation recevable</b>	<b>399</b>
Correction totale obtenue	157
Correction partielle obtenue	22
Pas de correction obtenue	40
Réclamation non fondée	180

<b>Réclamation irrecevable</b>	<b>110</b>
Actio popularis	1
Incompétence razione loci	4
Incompétence razione materiae	44

Jugement coulé en force de chose jugée	4
Non immixtion dans une procédure judiciaire pendante	5
Libellé obscur	2
<i>Réclamation anonyme</i>	0
Réclamation manifestement non fondée	17
Réclamation prématurée	33

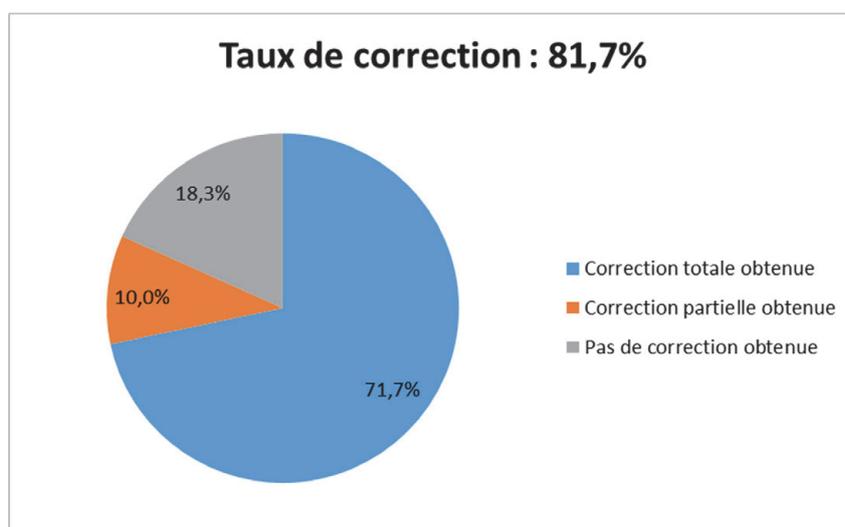
### Relevé global

#### Taux de correction



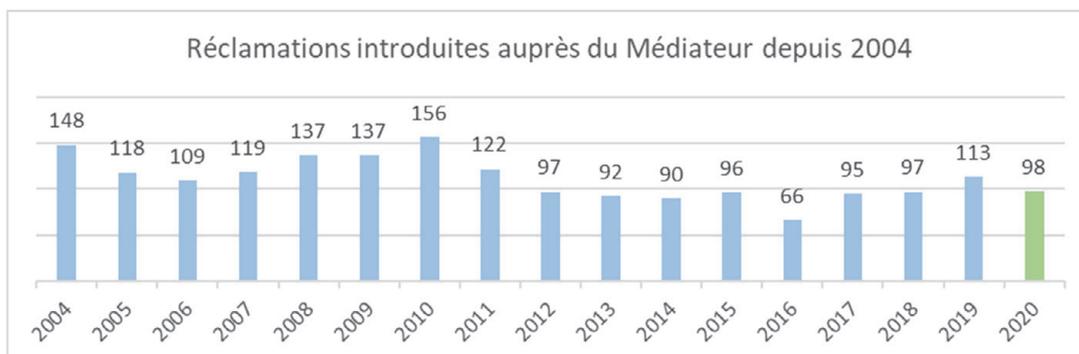
Au cours de l'exercice concerné, le Médiateur est intervenu auprès de l'Administration dans le cadre de 252 réclamations et dans 87,3% des cas, son intervention a permis d'obtenir une correction totale ou partielle de la situation administrative contestée.

<b>Réclamations prises en compte pour le calcul du taux de correction</b>	<b>219</b>
Correction totale obtenue	157
Correction partielle obtenue	22
Pas de correction obtenue	40



## Administrations et établissements publics relevant des communes

### Réclamations introduites



<b>Réclamations introduites auprès du Médiateur en 2020</b>	<b>98</b>
Clôture définitive	68
Clôture provisoire	1
En cours	29

➤ *Ventilation des réclamations clôturées :*

<b>Clôture définitive</b>	<b>68</b>
Réclamation recevable	35
Réclamation irrecevable	19
Désistement du réclamant	14
<i>Transmis pour compétence</i>	0

<b>Réclamation recevable</b>	<b>35</b>
Correction totale obtenue	12
Correction partielle obtenue	2
Pas de correction obtenue	1
Réclamation non fondée	20

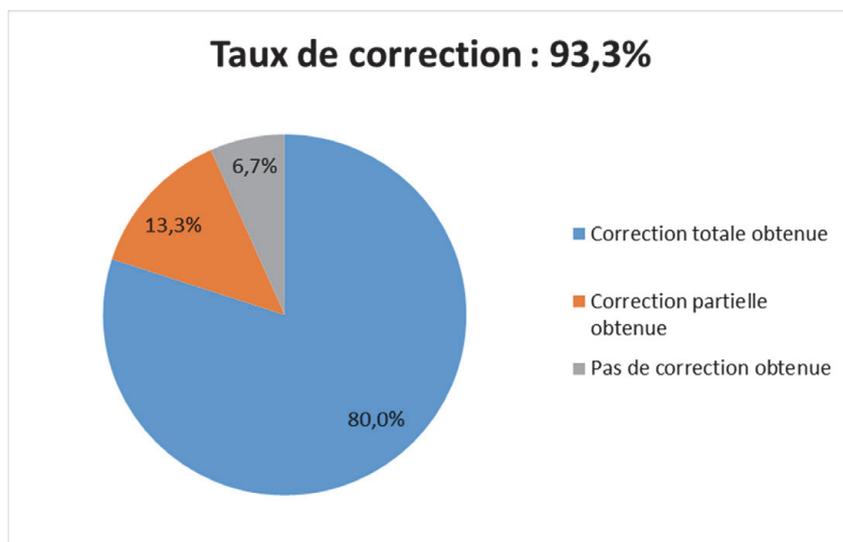
<b>Réclamation irrecevable</b>	<b>19</b>
<i>Actio popularis</i>	0
<i>Incompétence ratione loci</i>	0
Incompétence ratione materiae	8
<i>Jugement coulé en force de chose jugée</i>	0
Non-immixtion dans une procédure judiciaire pendante	1
<i>Libellé obscur</i>	0
<i>Réclamation anonyme</i>	0
Réclamation manifestement non fondée	4
Réclamation prématurée	6

## Administrations et établissements publics relevant des communes

### Taux de correction

Au cours de l'exercice concerné, le Médiateur est intervenu auprès des communes dans le cadre de 24 réclamations et dans 91,7% des cas, son intervention a permis d'obtenir une correction totale ou partielle de la décision administrative contestée.

<b>Réclamations prises en compte pour le calcul du taux de correction</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
Correction totale obtenue	12	80,0%
Correction partielle obtenue	2	13,3%
Pas de correction obtenue	1	6,7%



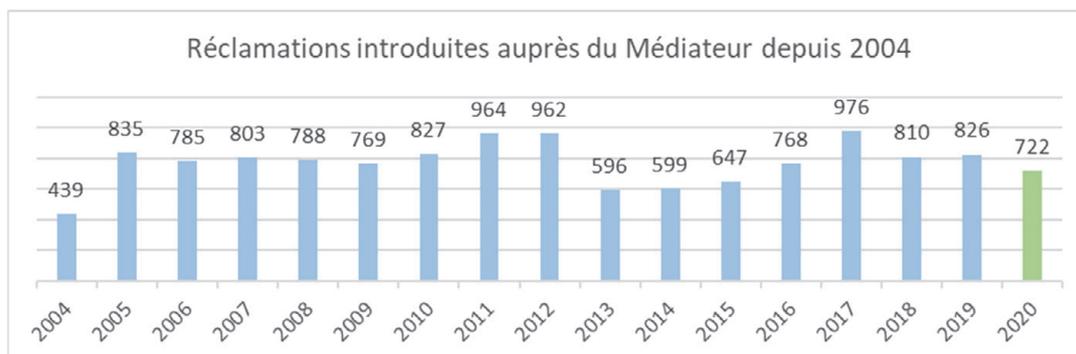
### Matières concernées

Au cours de l'exercice concerné, les réclamations introduites auprès du Médiateur et relatives aux communes concernaient principalement les matières suivantes :

- ∞ aides sociales (aide financière, aide au logement, chèque-service accueil),
- ∞ état civil (naissance, mariage, décès),
- ∞ impôts et taxes relevant de la commune,
- ∞ inscription et radiation au registre communal des personnes physiques,
- ∞ urbanisme, réseaux, voirie et stationnement,
- ∞ silence ou lenteur de la commune.

## Administrations et établissements publics relevant de l'Etat

### Réclamations introduites



<b>Réclamations introduites auprès du Médiateur en 2020</b>	<b>722</b>
Clôture définitive	498
Clôture provisoire	19
En cours	205

➤ Ventilation des réclamations clôturées :

<b>Clôture définitive</b>	<b>498</b>
Réclamation recevable	334
Réclamation irrecevable	52
Désistement du réclamant	110
Transmis pour compétence	2

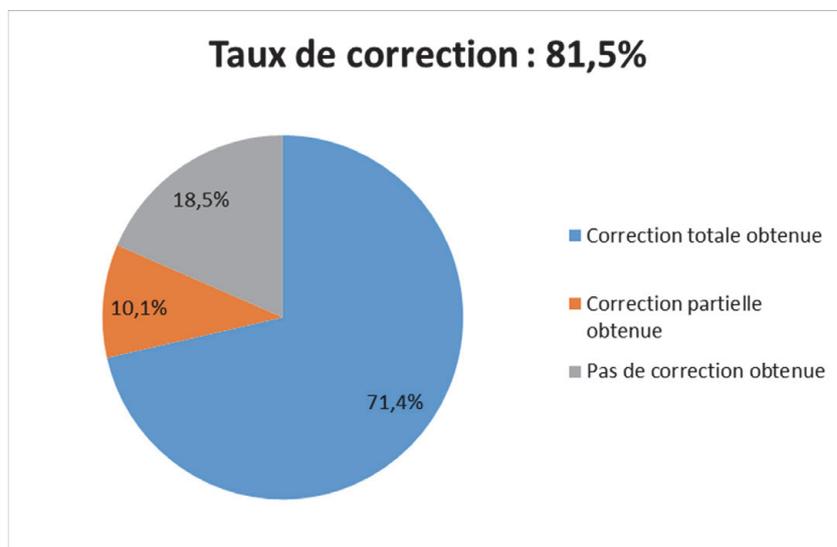
<b>Réclamation recevable</b>	<b>334</b>
Correction totale obtenue	135
Correction partielle obtenue	19
Pas de correction obtenue	35
Réclamation non fondée	145

<b>Réclamation irrecevable</b>	<b>52</b>
Actio popularis	1
Incompétence racione loci	3
Incompétence racione materiae	4
Jugement coulé en force de chose jugée	4
Non-immixtion dans une procédure judiciaire pendante	3
Libellé obscur	1
<i>Réclamation anonyme</i>	<i>0</i>
Réclamation manifestement non fondée	12
Réclamation prématurée	24

**Administrations et établissements publics relevant de l'Etat*****Taux de correction***

Au cours de l'exercice concerné, le Médiateur est intervenu auprès d'une administration ou d'un établissement public relevant de l'Etat dans le cadre de 227 réclamations et dans 87,2% des cas, son intervention a permis d'obtenir une correction totale ou partielle de la situation administrative contestée.

<b>Réclamations prises en compte pour le calcul du taux de correction</b>	<b>189</b>
Correction totale obtenue	135
Correction partielle obtenue	19
Pas de correction obtenue	35



## Administrations et établissements publics relevant de l'Etat

### Ventilation par ministères

#### Réclamations introduites

Le tableau reproduit ci-après reprend la ventilation des réclamations introduites auprès du Médiateur entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'exercice concerné en fonction du Ministère visé.

Les réclamations dirigées contre un organisme non-public (incompétence *ratione materiae*) et les réclamations transmises pour compétence à d'autres Médiateurs ne sont pas prises en compte.

<i>Ministères</i>	<i>Réclamations introduites</i>	<i>Ratio Ministères</i>	<i>Clôture définitive</i>	<i>Réclamation recevable</i>	<i>Réclamation irrecevable</i>
Ministère des Affaires étrangères et européennes	223	30,89%	177	109	24
Ministère de la Sécurité sociale	129	17,87%	96	75	5
Ministère des Finances	75	10,39%	47	36	1
Ministère de la Justice	54	7,48%	35	18	9
Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire	53	7,34%	28	22	2
Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région	52	7,20%	32	23	2
Ministère du Logement	26	3,60%	14	9	0
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	25	3,46%	18	10	4
Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable	18	2,49%	9	7	0
Ministère de l'Économie	17	2,35%	20	9	0
Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse	15	2,08%	8	3	1
Ministère de la Mobilité et des Travaux publics	12	1,66%	7	3	0
Ministère de la Sécurité intérieure	9	1,25%	7	5	1
Ministère de la Santé	5	0,69%	4	1	2
Ministère d'État	3	0,42%	2	2	0
Ministère de la Culture	3	0,42%	2	2	0
Ministère de l'Intérieur	2	0,28%	2	0	1
Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs	1	0,14%	0	0	0
<i>Ministère de la Digitalisation</i>	<i>0</i>	<i>0,00%</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes</i>	<i>0</i>	<i>0,00%</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire</i>	<i>0</i>	<i>0,00%</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Ministère de la Fonction publique</i>	<i>0</i>	<i>0,00%</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Ministère des Sports</i>	<i>0</i>	<i>0,00%</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<b>Total</b>	<b>722</b>	<b>1</b>	<b>498</b>	<b>334</b>	<b>52</b>

## Administrations et établissements publics relevant de l'Etat

### *Ventilation par ministères*

#### *Taux de correction*

Le tableau reproduit ci-après reprend la ventilation des réclamations introduites auprès du Médiateur entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'exercice concerné en fonction du Ministère visé.

Les réclamations dirigées contre un organisme non-public (incompétence *ratione materiae*) et les réclamations transmises pour compétence à d'autres Médiateurs ne sont pas prises en compte.

<i>Ministères</i>	<i>Base taux de correction</i>	<i>Correction totale obtenue</i>	<i>Correction partielle obtenue</i>	<i>Pas de correction obtenue</i>	<i>Taux de correction</i>
Ministère des Affaires étrangères et européennes	75	61	5	9	88,00%
Ministère de la Sécurité sociale	36	20	7	9	75,00%
Ministère des Finances	16	11	5	0	100,00%
Ministère de la Justice	10	10	0	0	100,00%
Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire	14	10	0	4	71,43%
Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région	16	8	0	8	50,00%
Ministère du Logement	4	3	0	1	75,00%
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	3	3	0	0	100,00%
Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable	4	4	0	0	100,00%
Ministère de l'Economie	5	2	0	3	40,00%
Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse	1	0	1	0	100,00%
Ministère de la Mobilité et des Travaux publics	1	0	0	1	0,00%
Ministère de la Sécurité intérieure	2	2	0	0	100,00%
Ministère de la Santé	1	0	0	0	100,00%
Ministère d'État	1	1	0	0	100,00%
<i>Ministère de la Culture</i>	0	0	0	0	-
<i>Ministère de l'Intérieur</i>	0	0	0	0	-
<i>Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs</i>	0	0	0	0	-
<i>Ministère de la Digitalisation</i>	0	0	0	0	-
<i>Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes</i>	0	0	0	0	-
<i>Ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire</i>	0	0	0	0	-
<i>Ministère de la Fonction publique</i>	0	0	0	0	-
<i>Ministère des Sports</i>	0	0	0	0	-
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>135</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>81,7%</b>

#### IV. LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR

La partie 2 du rapport d'activité 2020 de l'Ombudsman est relative aux recommandations du Médiateur et comprend également un aperçu des recommandations et de leur suivi. La commission reproduit ci-après les éléments de cette partie du rapport annuel 2020 du Médiateur.

##### Recommandation N°53

##### *Système d'attribution de points en relation avec l'attribution d'un logement subventionné*

Le Médiateur,

Rendu attentif à une problématique relative au système d'attribution de points sur le bordereau d'attribution du Fonds du Logement qui règle l'avancement des candidats inscrits en vue de l'attribution d'un logement subventionné ;

Considérant que Médiateur a été saisi en 2019 par un demandeur d'un logement subventionné se trouvant dans une situation précaire : En tant que célibataire à faible revenu, cette personne a dû accepter des situations de logement précaires dans le passé pour éviter de se retrouver sans domicile fixe ;

Considérant que tel était aussi le cas en 2019, lorsque le concerné a dû accepter un contrat de bail à courte échéance jusqu'en septembre 2019 et il s'adressait alors au Médiateur car il voulait connaître l'état d'avancement de son dossier au Fonds du Logement après l'actualisation de sa demande par crainte de se retrouver sans domicile fixe ;

Considérant que peu après, une date était prévue pour le déguerpissement et que le Médiateur a fait parvenir cette information au Fonds du Logement pour connaître la place actuelle de la personne sur la liste d'attente ;

Considérant qu'en octobre 2019, le Service du Médiateur a appris de la part du Fonds du Logement que la personne serait à priori placée en tête de liste, mais vu que le Fonds du Logement vient de se rendre compte que la personne est sans domicile fixe depuis le mois de septembre 2019 et ne fait que recevoir son courrier à son adresse précédente avec l'accord du propriétaire sans y habiter vraiment, elle ne serait plus en tête de liste ;

Considérant que lors d'une réunion avec le Fonds du Logement en novembre 2019, le Médiateur a appris que suivant le système d'attribution des points, une personne ne disposant pas d'une adresse effective où elle habite, ne peut pas bénéficier des points dans plusieurs catégories. La catégorie « *Adaptation du logement* » reprend par exemple les scénarios « *logement non adapté* », « *Sanitaire en commun* » et « *Absence de sanitaire* ». Dans la catégorie « *Situation précaire / d'urgence* » on retrouve le « *déguerpissement de bonne foi/résiliation de bonne foi* », « *Insalubrité/inhabitabilité du logement/procédure d'expropriation* » et « *personne logée par ASBL à durée déterminée* » ;

Considérant que plusieurs scénarios excluent toutefois la distribution de points aux personnes sans domicile fixe car elles devraient disposer d'un logement pour qu'il soit par exemple qualifié d'insalubre, inhabitable, non adapté ou non doté d'une salle de bain ;

Considérant que lors de l'entrevue avec le Fonds du Logement, le Médiateur a reçu l'explication que cette lacune était intentionnée lors de la mise en place du système ;

Considérant que la personne reste théoriquement inscrite sur la liste d'attente, mais qu'en pratique elle a perdu la première place sur la liste d'attente car la perte de points entraîne perte d'une possibilité réelle de se voir proposer un logement subventionné aussi longtemps que la situation reste inchangée ;

Considérant qu'au cours de la réunion, le Médiateur a soulevé la question de savoir si cette catégorie de personnes est désavantagée en raison d'une disposition légale, mais que le Fonds du Logement s'est exclusivement basé sur son système de distribution de points et non sur une disposition légale spécifique ;

Considérant que la personne reste en principe inscrite sur la liste d'attente, le Médiateur retient que les personnes sans domicile fixe ne sont pas exclues des personnes physiques visées à l'article 2 de la loi du 24 avril 2017 portant réorganisation de l'établissement public nommé « *Fonds du Logement* » qui peuvent bénéficier d'une mise en location d'un logement social par le FDL ;

Considérant qu'une des priorités du Fonds du Logement est que les points sont attribués en fonction du degré de précarité pour l'avancement sur la liste d'attente ;

Considérant que le système d'attribution des points devrait partant avantager plutôt que désavantager des personnes dont les circonstances de vie sont encore plus précaires ;

Considérant que dans la mesure où une personne sans accès à un sanitaire individuel ou vivant dans un logement sans sanitaire reçoit des points supplémentaires sur la liste d'attente, il est injustifié de priver une personne de points parce qu'elle n'a ni accès à des structures sanitaires, ni à un domicile fixe proprement dit – ce qui augmente évidemment son degré de précarité et devrait par conséquent augmenter la chance de se voir accorder un logement ;

Considérant en raison de ce qui précède que le système actuel n'est pas conforme à la volonté du législateur ;

Le Médiateur recommande au Fonds du Logement de revoir son système d'attribution de points sur le bordereau d'attribution en faveur des candidats éligibles ayant perdu leur domicile fixe dans le but de permettre une attribution prioritaire en fonction du degré de précarité.

Suite à une réunion avec le Fonds du Logement, le Médiateur a été informé par courrier du 30 novembre 2020 de la Direction du Fonds du Logement qu'elle a décidé de réserver une suite favorable à la recommandation.

Si un candidat locataire, inscrit sur la liste d'attente en vue de l'attribution d'un logement locatif subventionné auprès du Fonds du Logement, perd son logement, les points initiaux du bordereau resteront inchangés avec un ajout de 5 points correspondant à la catégorie « *inhabilité du logement* ».

### *Suivi des Recommandations*

Le tableau ci-après indique le statut et l'état de transposition éventuel de chacune des 53 recommandations faites au 31 décembre de l'exercice concerné.

Le Médiateur relève avec satisfaction que 37 recommandations ont été acceptées depuis 2004.

Compte tenu des refus intervenus, des recommandations restées lettre morte ou des acceptations de principe non-suivies d'effet, le Médiateur entend, au cours de l'exercice à venir, reformuler certaines recommandations aux Ministres compétents.

<i>N°</i>	<i>Intitulé</i>	<i>Destinataire</i>	<i>Statut</i>	<i>Transposition</i>
1	Obligation d'une administration de répondre aux demandes des administrés	Ministre des Affaires étrangères et de l'Immigration	Acceptée	Oui
2	Proposition de réforme du paragraphe 22 de la loi générale des impôts (AO) consistant à préciser les infractions dont la poursuite justifie une communication aux autorités judiciaires d'informations couvertes par le secret fiscal	Gouvernement	Acceptée	Oui
3	Mesures appropriées à prendre afin d'accélérer le traitement des réclamations au sens du paragraphe 228 de la loi générale des impôts portées devant le Directeur des Contributions	Gouvernement	Acceptée	Oui
4	Mesures à mettre en œuvre par l'Administration de l'Emploi pour éliminer le risque que des pertes de candidatures soient considérées comme des refus de travail	Administration de l'Emploi	Acceptée	Oui
5	Réforme législative visant à affranchir les conjoints non communautaires de ressortissants luxembourgeois de l'exigence d'un permis de travail	Gouvernement	Acceptée	Oui
6	Mesures appropriées à prendre afin d'accélérer le traitement des demandes de remboursement de TVA Logement	Ministre des Finances	Acceptée	Oui
7	Procédure de déclaration de naissance	Gouvernement	Acceptée	Oui
8	Eventuel réexamen des dispositions législatives et constitutionnelles relatives à l'interdiction du droit de vote pour des condamnés à une peine criminelle et/ou correctionnelle	Gouvernement	Attente d'une prise de position	

<i>N°</i>	<i>Intitulé</i>	<i>Destinataire</i>	<i>Statut</i>	<i>Transposition</i>
9	Mesures à mettre en œuvre par le Ministre de la Justice pour remédier aux lenteurs excessives de l'instruction préparatoire dont fait l'objet Monsieur M.	Ministre de la Justice	Attente d'une prise de position	
10	Mesures appropriées à prendre afin d'accélérer le traitement des dossiers relatifs à l'entrée et au séjour des étrangers et à l'emploi de la main d'œuvre	Ministre des Affaires étrangères et de l'Immigration	Acceptée	Oui
11	Réexamen de la loi du 27 juillet 1987 concernant l'assurance pension en cas de vieillesse, d'invalidité et de survie	Gouvernement	Acceptée	Oui
12	Respect de la procédure contradictoire en matière de délivrance des permis de conduire civils	Ministre des Transports	Acceptée	Oui
13	Notification des décisions susceptibles de recours devant les juridictions sociales	Ministre de la Sécurité sociale	Acceptée	Oui
14	Procédure en matière de décisions de refus et de retrait prises par le Directeur de l'Administration de l'Emploi ou les fonctionnaires par lui délégués à cet effet	Ministre du Travail et de l'Emploi	Acceptée	Oui
15	Décisions de la Commission mixte de reclassement des travailleurs incapables à exercer leur dernier poste de travail, de déclarer irrecevables les demandes de reclassement pour défaut d'affiliation au titre de l'article 171, alinéa 1, sous 1), 5), 8), 11) et 12) du Code des Assurances sociales	Ministre du Travail et de l'Emploi	Acceptée	Oui
16	Instructions à donner pour éviter qu'en cas d'interpellation de mineurs dans le cadre d'une procédure d'expulsion, la Police ne recoure à des moyens disproportionnés à la situation donnée et non conformes au respect de la dignité humaine	Ministre de la Justice	Refusée	
17	Motivation des décisions prises sur avis du contrôle médical de la sécurité sociale et de la communication des dossiers en matière de sécurité sociale	Ministre de la Sécurité sociale	Attente d'une prise de position	
18	Bon fonctionnement des administrations et autres services publics	Gouvernement	Acceptée	Oui
19	Exercice de l'autorité parentale	Ministre de la Justice	Acceptée	Oui
20	Règlement grand-ducal du 16 novembre 1998 – Fonds du logement	Fonds du Logement	Acceptée	Oui
21	Institution d'un Conseil Supérieur de la Justice	Chambre des députés, Gouvernement	Acceptée	En cours
22	Fonctionnement de l'Administration de l'Emploi	Ministre du Travail et de l'Emploi	Acceptée	Oui
23	Droit de tout enfant de connaître dans la mesure du possible ses parents biologiques	Gouvernement	Acceptée	Oui
24	Bon fonctionnement de la Caisse nationale des Prestations familiales	Ministre de la Famille, Gouvernement	Acceptée	Partielle
25	Révision 1. de la loi modifiée du 11 novembre 1970 sur les cessions et saisies des rémunérations de travail ainsi que des pensions ou rentes 2, de la loi du 26 juillet 1980 concernant l'avance et le recouvrement de pensions alimentaires par le Fonds national de Solidarité	Gouvernement	Attente d'une prise de position	
26	Mise en place d'un échange d'informations et d'une concertation dans le recouvrement des créances entre le Centre commun de la Sécurité sociale, l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines et l'Administration des Contributions directes	Centre commun de la Sécurité sociale, Administration de l'Enregistrement et des Domaines, Administration des Contributions directes	Acceptée	Oui

<i>N°</i>	<i>Intitulé</i>	<i>Destinataire</i>	<i>Statut</i>	<i>Transposition</i>
27	Lenteur de l'instruction de l'accident du Fokker 50 de la compagnie aérienne Luxair survenu le 6 novembre 2002	Juge d'instruction	Attente d'une prise de position	
28	Indépendance objective des experts judiciaires	Ministre de la Justice	Refus	
29	Envoi des cartes d'assignation aux demandeurs d'emploi	Ministre du Travail et de l'Emploi	Acceptée	Oui
30	Nouvelle répartition des compétences en matière d'exécution des peines privatives de liberté	Gouvernement	Acceptée	Partielle
31	Rectification des actes de l'état civil des transsexuel(le)s	Ministre de la Justice	Acceptée	Oui
32	Inscription au registre de la population	Ministre de l'Intérieur	Acceptée	Oui
33	Délai de notification de la demande de congé parental consécutive au congé de maternité	Ministre de la Famille et de l'Intégration	Retirée	x
34	Introduction d'un Code de bonne conduite administrative	Gouvernement	Acceptée	Oui
35	Discrimination des enfants naturels par rapport aux enfants légitimes de la loi modifiée du 19 juin 1985 concernant les allocations familiales et portant création de la Caisse nationale des Prestations familiales	Ministre de la Famille et de l'Intégration	Acceptée	Oui
36	Coût et à la simplification des procédures de recouvrement de créances par voie d'huissier de justice	Gouvernement	Attente d'une prise de position claire	
37	Création de logements d'urgence par les communes	Gouvernement, Communes	Acceptée	Oui
38	Décisions susceptibles de recours dans le cadre de la procédure de reclassement de travailleurs incapables d'occuper leur dernier poste de travail	Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Immigration	Acceptée	Partielle
39	Instructions sur les voies de recours figurant au verso des bulletins d'impôt émis par l'Administration des Contributions directes	Directeur des Contributions directes	Acceptée	Oui
40	Transmission d'une copie d'une épreuve d'examen à un élève et au respect des garanties minimales prévues par la procédure administrative non contentieuse	Ministre de l'Education nationale et de la Formation professionnelle	Refus	
41	Saisine de la Commission mixte de reclassement en présence d'avis médicaux contradictoires	Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Immigration	Attente d'une prise de position	
42	Mise en place d'une structure d'écoute, d'information et de médiation indépendante en matière de santé et de sécurité des soins et Indemnisation des dommages résultant de soins de santé	Gouvernement	Acceptée	Oui
43	Accès à la jurisprudence en matière de sécurité sociale	Ministre de la Sécurité sociale	Acceptée	Partielle
44	Délai de prescription extinctive de droit commun	Ministre de la Justice	Acceptée	Non
45	Institution d'un organe de surveillance auprès des ordres professionnels et d'autres professions libérales	Gouvernement	Refus	
46	Titre de voyage pour étrangers	Ministre des Affaires étrangères et de l'Immigration	Acceptée	Oui
47	Calcul de l'indemnité de maternité des travailleuses indépendantes bénéficiant d'un congé parental	Gouvernement	Acceptée	Oui

N°	Intitulé	Destinataire	Statut	Transposition
48	Réinstauration d'une procédure de remise gracieuse en matière de TVA	Gouvernement	Refus	
49	Introduction d'un code de bonne conduite: principes et mode d'emploi	Gouvernement	Acceptée	Oui
50	Conditions de recevabilité de la demande d'achat rétroactif de périodes d'assurance	Gouvernement	Attente d'une prise de position	
51	Modification de la loi du 22 août 2003 instituant un médiateur	Gouvernement, Chambre des députés	En attente	
52	Mise en place d'un contrôle externe des structures d'hébergement pour demandeurs et bénéficiaires de protection internationale	Gouvernement, Chambre des députés	En attente	
53	Système d'attribution de points sur le bordereau d'attribution du Fonds du Logement	Fonds du Logement	Acceptée	Oui

\*

## V. LA CONTRIBUTION DES COMMISSIONS PARLEMENTAIRES

La partie 3 du rapport d'activité 2020 de l'Ombudsman est relative aux réclamations dont le Médiateur fut saisi et expose des affaires suivant les compétences des administrations communales et des différents ministères. Les différentes commissions parlementaires ont examiné les affaires mentionnées dans ledit rapport qui relèvent de leurs compétences et ont élaboré une prise de position. Ci-après, les prises de positions des commissions parlementaires :

Les membres de la **Commission de l'Environnement, du Climat, de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire** ont examiné ledit rapport d'activité lors de leur réunion du 25 octobre 2021 et adopté la présente prise de position lors de leur réunion du 27 octobre 2021.

Au cours de cette analyse, ils ont constaté avec satisfaction qu'aucune remarque n'a été émise concernant les départements de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire.

En ce qui concerne le département de l'Environnement, du Climat et du Développement durable, ils ont noté que, tel que déjà mentionné dans son rapport d'activité précédent, le Médiateur est régulièrement saisi de réclamations de la part d'administrés qui se plaignent des délais de réponse longs, voire parfois de silence, de la part du Ministère, par rapport à leurs requêtes. Le Médiateur informe que Madame la Ministre a accepté sa proposition de désigner un membre au sein de son Ministère qui ferait le suivi des courriers du Médiateur et pourrait rapidement répondre à des demandes d'information d'ordre général ou à des demandes de renseignements ponctuelles. Les membres de la Commission approuvent le fait qu'une solution ait pu être trouvée et qu'une personne de contact ait été désignée pour faciliter les échanges avec l'Ombudsman.

Le Médiateur a également été saisi par une réclamante qui cherchait à trouver une solution avec l'Administration de la gestion de l'eau et le Ministère concernant des inondations répétées de sa propriété dans le Müllerthal. Le Médiateur constate qu'il a été fait preuve de beaucoup de compréhension pour la situation et se félicite du fait qu'une solution acceptable ait été trouvée pour chaque intervenant. Les membres de la Commission apprécient l'engagement du Ministère et de l'Administration de la gestion des eaux dans la gestion de ce dossier.

Les membres de la **Commission de l'Éducation nationale, de l'Enfance, de la Jeunesse, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche** (ci-après « la Commission ») ont examiné, au cours de leur réunion du 17 novembre 2021, le rapport d'activité 2020 de l'Ombudsman.

Au cours de cette analyse, les membres de la Commission ont constaté que le rapport du Médiateur mentionne le cas précis d'une réclamation concernant le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, relative au refus d'agrément pour un service d'éducation et d'accueil. Les membres de la Commission, ayant entendu les explications des représentants du Ministère justifiant ledit refus, prennent note qu'une entrevue entre les représentants du Ministère et les services de l'Ombudsman concernant le dossier précité est prévue le 18 novembre 2021.

Pour ce qui est des réclamations concernant le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, les membres de la Commission saluent l'indulgence avec laquelle le Service des aides financières a traité les demandes d'aide financière de l'Etat pour études supérieures pendant la crise sanitaire due à la pandémie de COVID-19. Les membres de la Commission constatent par ailleurs avec satisfaction que ledit service se montre disposé à améliorer le processus de transmission de la demande d'aide financière sur la plateforme myguichet.lu.

Les membres de la Commission prennent également note des efforts fournis par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en vue d'améliorer la communication en relation avec les décisions de refus de reconnaissance d'un diplôme d'enseignement supérieur obtenu à l'étranger par inscription au registre des titres de formation d'enseignement supérieur. Conformément aux recommandations formulées par l'Ombudsman, les réponses aux recours gracieux, y compris dans le cas où les délais légaux pour l'introduction d'un recours contentieux sont dépassés ou dans le cas où le demandeur introduit un deuxième recours gracieux, sont dorénavant accompagnées d'explications exhaustives de la part du Ministère, permettant ainsi au demandeur de comprendre les raisons à la base du refus.

Les membres de la **Commission de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural** ont analysé ledit rapport d'activité au cours de leur réunion du 12 novembre 2021.

Lors de l'examen du rapport, la Commission de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural a noté qu'une seule affaire relevant des attributions du ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural a été soumise et traitée par le Médiateur.

Il s'agit d'une réclamation concernant le traitement d'une demande de subvention pour la réalisation d'un forage en vue de l'exploitation d'un puits à des fins d'abreuvement sur son terrain, une demande qui fut refusée par le Ministre.

La commission parlementaire a entendu Monsieur le Ministre à ce sujet. Il semblerait, d'après les explications fournies par Monsieur le Ministre, exister une divergence quant à la date de l'introduction de la demande de l'aide financière par un particulier et objet de la réclamation introduite auprès du médiateur. De même, certaines dates clés semblent ne pas figurer dans le rapport d'activité de l'Ombudsman (2020). Monsieur le Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture, du Développement rural a été partant invité par les membres de la commission à fournir une note détaillée à ce sujet.

À la lecture de cette note, il s'avère que la demande d'obtention de l'aide financière avait été introduite par le particulier le 8 février 2017. Le Médiateur énonce dans son rapport d'activité 2020, que la demande de l'aide financière « avait été introduit[e] en septembre 2016 ».

Selon les explications fournies par Monsieur le Ministre, le réclamant n'a pas respecté le cadre légal applicable, qui dispose que la demande tendant à l'obtention de la subvention était à introduire préalablement à la réalisation des travaux visés. Les membres de la Commission notent partant que les instances compétentes ne pouvaient donc pas, conformément aux prescriptions légales applicables en l'espèce, réserver une suite favorable à la demande d'obtention de l'aide financière.

La commission constate que cette contestation a mené le Médiateur à émettre une suggestion à savoir qu'il recommande « aux administrés de communiquer, lors d'une procédure non contentieuse, par courrier afin d'éviter des malentendus et un délai de prescription malencontreux ». Les membres de la commission ont été informés que les services du ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural appliquent déjà cette proposition.

Les membres de la **Commission de la Famille et de l'Intégration** ont examiné ledit rapport d'activité lors de la réunion du 16 novembre 2021.

Le rapport d'activité de l'Ombudsman (2020) fait état de plusieurs doléances, provenant principalement de demandeurs d'allocation de vie chère auprès du Fonds national de solidarité, qui ont été commentées par le président dudit fonds. Il ressort des déclarations que certains dossiers ne peuvent pas être résolus de la manière dont le souhaite la médiatrice en raison des contraintes réglementaires, voire légales, existantes qui ne permettent guère le recours à l'équité. En ce qui concerne les cas d'espèce où les prescriptions réglementaires, voire légales, admettent une marge de manœuvre, il est évoqué que le Fonds national de solidarité en fait usage comme par exemple concernant l'application des sanctions prévues dans le domaine du revenu d'inclusion sociale.

Il est aussi rappelé que lors des débats à l'occasion du rapport d'activité 2019 de l'Ombudsman, la question des dossiers de l'allocation de vie chère incomplets renvoyés par le Fonds national de solidarité par voie de courrier simple a déjà été débattue alors que la médiatrice avait demandé que ces dossiers soient transmis par courrier recommandé afin que l'on puisse clairement établir si le courrier concerné

a bel et bien été expédié. Le président du Fonds national de solidarité avait déjà expliqué lors des débats relatifs au rapport de 2019 qu'un changement réglementaire sera opéré à cet égard.

La Commission de la Famille et de l'Intégration est informée que le projet de règlement en question avec le changement promis vient d'être introduit dans la procédure.

La Commission de la Famille et de l'Intégration se montre satisfaite des explications données par les orateurs et salue la flexibilité avec laquelle le Fonds national de solidarité et la Caisse pour l'avenir des enfants traitent les demandes qui leur sont adressées.

Lors de sa réunion du 18 novembre 2021, la **Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace**, ci-après la « commission », a examiné le rapport d'activité 2020 de l'Ombudsman.

La commission note qu'à la différence des précédentes années, l'Ombudsman a été saisi de réclamations concernant des décisions du Ministère de l'Economie. Cette différence résulte de la pandémie actuelle et des régimes d'aide qui ont dû être mis en place pour limiter le dégât économique de cette crise.

Plus précisément, ces réclamations qui relèvent du domaine de compétence de la commission ont trait au régime du chômage partiel extraordinaire Covid-19 et visent deux problématiques différentes : l'une vise le critère décisionnel se basant sur le code NACE, l'autre vise l'information des administrés concernant les délais d'introduction des demandes à respecter.

Pour ce qui est du refus du chômage partiel à des sociétés sur base du *code NACE*, mais qui ne correspondait pas à l'activité économique réelle de ces sociétés, la commission note que dans les deux cas évoqués par l'Ombudsman il s'agissait de sociétés initialement constituées en tant que société de participations financières, ci-après « Soparfi ».

Interrogé à ce sujet, Monsieur le Ministre de l'Economie a souligné qu'en règle générale le code NACE correspond parfaitement à l'activité principale de l'entreprise respective. Les sociétés évoquées avaient omis de modifier leur code NACE ou bien de scinder leurs activités. Le Conseil de gouvernement avait cependant décidé, sur avis du Comité de conjoncture, que pour les sociétés du secteur financier le cas de force majeure ne saurait être invoqué. Partant, l'accès au bénéfice du régime du chômage partiel a également été refusé à toute société répertoriée au Luxembourg en tant que Soparfi.

Monsieur le Ministre de l'Economie a donné à considérer que le mode de traitement des demandes du chômage partiel était conçu pour traiter diligemment une centaine de demandes, mais pas pour maîtriser un afflux de milliers de demandes à traiter dans l'urgence. En deux semaines, un système informatique a donc dû être mis en place afin de permettre un traitement automatisé de cet afflux de demandes. Un des critères clefs, simple à contrôler et permettant à ce système de trancher rapidement les cas, était le code NACE. Dans sa globalité, le système mis en place a fonctionné à la satisfaction de la grande majorité des entreprises concernées.

Pour ce qui est de l'*information des administrés* sur l'adaptation des délais d'introduction des demandes pour pouvoir bénéficier du régime du chômage partiel extraordinaire, la commission note qu'il s'agit plus précisément du délai d'introduction de la demande pour le mois de juillet 2020 qui est thématiquement par l'Ombudsman.

Interrogé à ce sujet, Monsieur le Ministre de l'Economie a donné à considérer que le mois en question est celui qui a suivi la levée de l'état de crise. L'entreprise évoquée par l'Ombudsman n'a pas déposé de demande pour ce mois et l'explique par une information insuffisante des administrés quant aux délais à respecter. Toutefois, en date du 17 juin 2020, une conférence de presse a été organisée pour informer le grand public sur les nouvelles modalités d'octroi du chômage partiel après la fin de l'état de crise. Pour ce premier mois consécutif à l'état de crise un délai d'introduction des demandes plus tardif a été prévu, du 20 au 26 juin, délai qui, pour le mois d'août a déjà été rapproché au délai traditionnel (12<sup>e</sup> jour du mois précédent la période de chômage partiel demandée). Cette décision a été relayée sur tous les portails internet publics concernés. De manière générale, cette information semble avoir atteint les intéressés.

La commission prend acte de la suggestion du Médiateur d'améliorer cette information « par l'envoi en temps utiles d'une notification de la part de l'ADEM à chaque entreprise ayant introduit une demande de chômage partiel auparavant ainsi que par l'envoi d'une notification de la part des différentes chambres professionnel[le]s et syndicats à leurs membres. ».

Lors de sa réunion du 17 novembre 2021, la **Commission des Classes moyennes et du Tourisme** a examiné le rapport annuel 2020 de l'Ombudsman. Trois réclamations relevant de la compétence du Ministre des Classes moyennes y sont reprises. Il y a lieu de relever que les réclamations concernent toutes le refus d'aides financières dans le cadre de la pandémie Covid-19.

Le premier cas concerne un administré qui a demandé une aide financière sans pour autant satisfaire les conditions d'éligibilité. En l'occurrence, le chiffre d'affaires de l'administré en question était inférieur au seuil de 15.000,00 euros nécessaire afin de pouvoir bénéficier de cette aide financière. De plus, l'administré en question ne satisfaisait pas les conditions auxquelles sont soumis les indépendants pouvant bénéficier de l'aide financière en question. Le Médiateur regrette la position ferme du Ministère. Or, il y a lieu de relever que le Ministère a strictement respecté les dispositions légales. En effet, le non-respect de ces dispositions risquerait des décisions arbitraires et non cohérentes quant à l'octroi des aides financières.

La deuxième réclamation concerne un commerçant qui vend principalement ses produits sur des foires. En raison de l'annulation des foires, le commerçant a introduit une demande d'une aide financière. Or, le Ministère a refusé cette aide au motif que le commerçant ne remplit pas les conditions nécessaires pour bénéficier de l'aide financière en question. Par la suite, le commerçant a déclaré qu'il devrait être considéré comme forain, appréciation que le Ministère ne partage pas alors que son activité correspond à la définition d'un commerçant et non pas celle d'un forain.

Le troisième cas concerne un coach sportif qui a introduit une demande d'aide financière destinée aux micro-entreprises. Le Ministère a refusé cette aide car un entraîneur personnel ne saurait bénéficier d'une aide pour micro-entreprise que s'il dispose de son propre local où les activités sont exercées. Or, le Ministère contestait l'existence d'un tel local. Finalement, l'existence d'un local séparé a pu être établie et l'aide financière a été accordée.

La Commission des Classes moyennes et du Tourisme constate que les critiques du Médiateur concernent principalement deux points, à savoir :

- un manque de flexibilité dans l'application des critères d'éligibilité ; et
- l'omission de l'indication du Ministère de la possibilité de s'adresser au Médiateur dans les lettres de refus d'aides financières.

La commission parlementaire constate qu'il a été remédié au deuxième point suite à un échange entre le Ministère et le Médiateur.

En ce qui concerne le premier point, il y a lieu de rappeler que le Ministère a appliqué les dispositions légales. A ce titre, il convient de noter que le seul jugement concernant le refus d'une aide financière rendu à ce jour a confirmé la position du Ministre.

Les membres de la **Commission du Logement** ont examiné le rapport d'activité 2020 de l'Ombudsman lors de leur réunion du 25 novembre 2021, en présence de Monsieur Henri Kox, Ministre du Logement. Ils ont constaté que, dans son rapport annuel, l'Ombudsman émet des réflexions et soulève un certain nombre de questions concernant le logement.

Le premier aspect traité dans le rapport annuel concerne la pénurie de logements. Le Médiateur constate avec une certaine préoccupation que la problématique des personnes qui rencontrent des difficultés importantes sur le marché du logement est devenue plus fréquente au cours de l'année 2020. Souvent, les concernés se retrouvent dans des situations précaires et sont à la recherche urgente d'un logement, sans que le Médiateur ne puisse intervenir dans la plupart des cas.

Le Médiateur a pu intervenir en faveur d'un jeune couple, parents d'un enfant en bas âge, habitant un logement infesté de moisissure et d'insectes, demandant un constat d'insalubrité auprès de la Direction de la Santé. Le Médiateur craint donc que le logement soit déclaré insalubre, sans qu'une autre alternative ne puisse être offerte à cette famille qui habite dans une commune qui n'a pas suffisamment d'hébergements d'urgence.

Le Médiateur rend attentif au fait que des familles à bas revenu et dont un ou plusieurs membres ont de graves problèmes de santé sont complètement exclues du marché du logement sans avoir provoqué cette situation par un manque d'initiative. Le Médiateur ne peut que constater avec regret que dans notre société aucune place ne semble être prévue dans ce cas de figure lié à un concours de circonstances.

En 2020, le Médiateur a été contacté une deuxième fois par une mère de famille célibataire travaillant à plein temps depuis 2010, qui rencontre des problèmes à se loger avec ses deux enfants, parce qu'il manque une deuxième source de revenu.

Le Médiateur est également de temps en temps contacté par des familles nombreuses qui ont besoin d'un hébergement. L'offre de logements de la taille requise pour une famille à faible revenu est quasiment inexistante.

Le Médiateur ne peut pas aider à trouver un logement, mais regrette que l'offre de logements pour les personnes à besoins spécifiques soit réduite et que même les nouvelles constructions ne tiennent souvent pas compte de ces critères.

En fin de compte, il est consternant de constater que de nombreux ménages se trouvent exclus du marché de logement pour diverses raisons indépendantes de leur volonté et que l'offre étatique en logement social est très loin d'être suffisante pour couvrir la demande des ménages exclus.

Monsieur le Ministre du Logement n'a pu que confirmer qu'il reçoit également un grand nombre de courriers décrivant des situations difficiles, voire dramatiques. Le Gouvernement mise sur la collaboration avec les communes pour faire face à la problématique des logements insalubres (Loi du 20 décembre 2019 relative aux critères de salubrité, d'hygiène, de sécurité et d'habitabilité des logements et chambres donnés en location ou mis à disposition à des fins d'habitation).

D'un autre côté, la réforme tant des aides à la pierre que des aides individuelles doit davantage tenir compte des familles qui se trouvent dans une situation difficile.

#### Service des Aides au Logement

En matière d'aides au logement, le Médiateur constate qu'au cours de l'année 2020, les délais de traitement des demandes respectivement les délais de réponse au recours gracieux ont été relativement longs. Cette situation s'était déjà produite il y a quelques années, mais suite à une réorganisation interne du service des aides au logement, ces problèmes ne s'étaient plus posés respectivement le Médiateur avait pu constater une baisse de réclamations en la matière.

Le Médiateur a également été saisi de plusieurs réclamations de la part d'administrés qui se plaignaient d'avoir été invités par le service des aides au logement à remettre des documents qu'ils disent avoir déjà remis.

Le Médiateur suppose que ces dysfonctionnements sont liés à la situation sanitaire due au Covid-19 et espère qu'il y sera rapidement remédié pour le futur.

La Commission du Logement a entendu les explications des représentants du ministère du Logement et du Service des Aides au Logement (SAL). Pendant la pandémie sanitaire, ce service n'a pas pu recourir au télétravail. Tous les dossiers se trouvent dans les bureaux du SAL. Les agents ont essayé au mieux de réorganiser leurs présences, tout en tenant compte des absences résultant des distances prescrites par les mesures sanitaires et des absences des collègues qui étaient en arrêt de maladie ou qui avaient droit au congé pour raisons familiales. Or, il n'est pas toujours possible de remplacer des collègues qui sont spécialistes dans une matière, p.ex. pour traiter les recours.

Le SAL a aussi dû faire face à un grand nombre d'appels téléphoniques d'administrés qui avaient besoin de renseignements concernant leur dossier.

Plusieurs agents ont également changé de service ou d'administration et n'ont pu être remplacés qu'après leur départ. La formation initiale des nouveaux agents entraîne aussi un certain retard dans le traitement de dossiers.

Par rapport aux plaintes de ménages qui disent avoir dû remettre des documents qu'ils disent avoir déjà remis, le représentant du SAL informe que la clientèle se trompe souvent sur les documents qui doivent être remis, confondant les pièces émises par les différentes administrations. Le SAL est passé à une nouvelle méthode de procéder : toutes les pièces qui rentrent par voie postale ou qui sont remises, sont scannées et deviennent ainsi accessibles à tous les agents du SAL qui sont en contact avec le client. Le SAL, en collaboration avec le Centre des Technologies de l'Information de l'État (CTIE), cherche des solutions aux soucis qui se posent au vu des différences entre les techniques utilisées.

En matière d'aides au logement, le Médiateur avait constaté qu'au cours de l'année 2020, les délais de traitement des demandes respectivement les délais de réponse au recours gracieux ont été relativement longs. Le SAL a expliqué lors d'une entrevue avec le Médiateur que les délais de traitement sont dus aux raisons décrites ci-avant et que les dossiers qui sont en retard sont traités en priorité, alors que les tâches quotidiennes sont remplies le plus vite possible.

Le Médiateur a été saisi d'un dossier où le Service des Aides au Logement a sollicité le remboursement d'un montant indûment touché en guise de subvention d'intérêt. Après analyse des éléments

qui lui ont été présentés, le Médiateur arrive à la conclusion que le Ministère du Logement a correctement appliqué les lois en vigueur.

Les membres de la **Commission de la Mobilité et des Travaux publics** ont examiné le rapport d'activité 2020 de l'Ombudsman lors de leur réunion du 25 novembre 2021.

Le rapport d'activité de l'Ombudsman (2020) fait état de plusieurs doléances, d'une part, relatives à la carte de stationnement pour personnes handicapées et, d'autre part, au retrait d'un permis de conduire en raison d'un acte administratif irrégulier.

En effet, en ce qui concerne les cartes de stationnement pour personnes handicapées, la commission tient à rappeler que dans son rapport d'activité de 2019 le Médiateur faisait état d'une réclamation dont il avait été saisi de la part d'une personne qui s'était vu refuser une carte de stationnement pour personnes handicapées, au motif qu'il résultait de son dossier médical que son périmètre de marche serait supérieur à 100 mètres et que par conséquent les conditions pour l'obtention d'une telle carte ne seraient pas remplies en l'espèce. Le cas soulevé dans le rapport de 2020 est le même que celui thématiqué dans le rapport de 2019.

La commission a été informée que le dépôt du projet de loi et le dépôt du rapport d'activité annuel de l'Ombudsman pour 2020 se sont probablement croisés et que le projet de modification du champ d'application n'a partant pas pu être pris en considération lors de l'élaboration dudit rapport. Pour ce qui est plus particulièrement de la question du Médiateur de savoir s'il n'était pas envisageable, à l'instar de l'Allemagne, d'instaurer un deuxième type de carte de stationnement pour personnes handicapées, lesquelles seraient limitées dans le temps et qui seraient destinées à des personnes qui ne sont pas forcément atteintes d'un handicap limitant leur périmètre de marche, mais qui éprouvent néanmoins des problèmes pour se déplacer à leur guise en raison de problèmes de santé plus ou moins graves dont elles sont affectées, la commission souhaite souligner qu'il a été jugé plus opportun de modifier la base nationale relative à la carte de stationnement en élargissant le champ d'application (projet de loi n° 7805). Partant, par rapport aux dispositions actuelles, un point supplémentaire est ajouté afin d'inclure les personnes atteintes d'une maladie évolutive expressément dans le champ d'application de la loi (ce qui a été le cas de la personne demanderesse). En outre, afin de répondre à une remarque formulée par le Conseil supérieur des personnes handicapées, il est précisé que la carte de stationnement peut être exceptionnellement délivrée à toute personne atteinte d'une maladie ou d'un handicap induisant une perte de mobilité, ce qui agrandit considérablement le nombre de personnes éligibles. À cela s'ajoute qu'un deuxième type de carte de stationnement pour personnes handicapées, à l'instar de celui existant en Allemagne, serait uniquement valable sur le territoire du Luxembourg, alors que le projet de loi 7805 prévoit une carte de stationnement conformément au modèle uniforme européen de cartes de stationnement pour personnes handicapées, applicable dans tous les pays de l'Union européenne.

Concernant l'affaire du retrait du permis de conduire, il s'agit d'une demande en vue de l'obtention d'un permis de conduire luxembourgeois par voie de transcription d'un permis de conduire syrien.

Lors de la délivrance du permis de conduire luxembourgeois, le réclamant a remis une déclaration de perte du permis de conduire syrien.

Or, la délivrance d'un permis de conduire luxembourgeois par voie de transcription est subordonnée à la condition pour le requérant de remettre l'original du permis de conduire étranger à transcrire conformément à l'article 84 de l'arrêté grand-ducal modifié du 23 novembre 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques.

Il en résulte que le permis de conduire luxembourgeois lui a été délivré de façon irrégulière due à une faute d'inattention commise par un agent de la Société Nationale de Circulation Automobile (SNCA).

La remise du permis de conduire étranger est nécessaire afin de vérifier l'authenticité de celui-ci, s'il ne s'agit pas d'un faux ou d'une falsification totale, ce qui est d'ailleurs souvent le cas en présence des permis de conduire délivrés par les autorités d'un pays tiers à l'Espace Économique européen.

Afin de faire usage de la mesure de révocation du permis de conduire luxembourgeois, lequel a été indûment délivré, prévue à l'article 9 du Règlement grand-ducal du 8 juin 1979 relatif à la procédure à suivre par les administrations relevant de l'État et des communes, le réclamant a été invité à se présenter devant la commission spéciale des permis de conduire pour être entendu dans ses explications et moyens de défense quant à l'affaire précitée suivant l'article 90 de l'arrêté grand-ducal modifié du 23 novembre 1955 précité.

Par arrêté ministériel, le permis de conduire luxembourgeois lui a été retiré avec indication de toutes les voies de recours.

Pendant toute la procédure de révocation, le principe du contradictoire et les droits de la défense du réclamant ont été respectés.

À noter encore que le réclamant, qui avait besoin d'un permis de conduire pour ses déplacements, a finalement obtenu un permis de conduire luxembourgeois après avoir passé avec succès les examens théorique et pratique.

La Commission de la Mobilité et des Travaux publics s'est montrée satisfaite des explications reçues lors de ladite réunion du 25 novembre 2021.

La prise de position pour le volet **Affaires intérieures de la Commission des Affaires intérieures et de l'Égalité entre les femmes et les hommes** relative au rapport d'activité 2020 de l'Ombudsman a adoptée lors de sa réunion du 19 novembre 2021.

La commission se félicite du fait que le taux de correction global<sup>1</sup> concernant les réclamations contre des administrations et établissements publics relevant des communes a connu une augmentation continue à travers les dernières années. En effet, le taux en question s'élevait en 2017 à 55,6%, en 2018 à 71,4% et en 2019 à 91,7%. Pour l'année 2020, le taux de correction global (correction totale obtenue et correction partielle obtenue) a encore augmenté et s'est élevé à 93,3% tandis que celui pour le secteur étatique s'est élevé à 81,5%. Pour 80% des réclamations contre des communes, l'intervention du Médiateur a permis d'obtenir une correction totale.

La commission en conclut que la collaboration entre l'Ombudsman et les autorités communales est bonne et que la plupart des communes démontrent une certaine flexibilité vis-à-vis des réclamations des administrés afin de trouver une solution acceptable. Néanmoins, la commission juge nécessaire de souligner qu'il n'est pas toujours facile d'aboutir à un résultat satisfaisant pour les administrés, étant donné que les communes sont tenues à respecter les lois et devront par conséquent baser leurs décisions sur les dispositions légales en vigueur.

La commission retient dans le cadre de sa prise de position qu'elle juge que les communes contactées par l'Ombudsman dans le cadre de réclamations d'administrés devraient répondre dans un délai raisonnable aux demandes de celui-ci, aussi bien en cas de réponse favorable qu'en cas de réponse défavorable pour les réclamants. De plus, la commission recommande aux communes concernées de réagir aux réclamations du Médiateur en respectant les principes de bonne gouvernance, tel que l'envoi d'un accusé de réception ou d'une lettre circonstanciée afin de ne pas laisser le Médiateur et les administrés dans l'incertitude quant à leur demande.

**La Commission des Affaires étrangères et européennes, de la Coopération, de l'Immigration et de l'Asile** a examiné le rapport annuel de l'Ombudsman lors de sa réunion du 29 novembre 2021.

Le Directeur de l'Immigration réagit aux remarques faites par la Médiateure dans son rapport 2020. Il y a lieu d'en retenir les éléments suivants.

La Médiateure se félicite de la réactivité et de la bonne collaboration avec la Direction de l'Immigration malgré les circonstances difficiles de la pandémie (page 61 du rapport). Le Directeur de l'Immigration confirme la bonne coopération avec l'équipe de la Médiateure en faisant savoir que souvent, un mail ou un appel téléphonique suffisent pour résoudre un problème. Nonobstant de ce fait, des différences de vues persistent dans certains cas.

Le cas du demandeur de protection internationale soudanais évoqué dans le rapport revêt une grande complexité. Vu la situation instable et difficile dans ce pays, il n'a pas été possible de prendre une décision.

La critique concernant l'état d'avancement de dossiers (p. 61) doit être nuancée. Une lettre est envoyée au DPI dès que le délai de six mois est dépassé. L'avocat du DPI peut alors demander d'être informé sur les raisons du dépassement. Dû à la crise du Covid-19, aucune audition n'a pu être organisée pendant un certain laps de temps, ce qui a engendré des retards. Quant aux délais annoncés mais pas respectés, il s'avère que la Direction de l'Immigration dépend souvent de la réactivité d'autres administrations, p. ex. quand il s'agit de certifier l'authenticité d'un document d'identité.

<sup>1</sup> Rapport Ombudsman 2020 : « Taux de correction : pourcentage déterminé sur base du nombre de réclamations clôturées, déduction faite des réclamations irrecevables, recevables mais non fondées et pour lesquelles le réclamant s'est désisté (les réclamations clôturées provisoirement et les réclamations dont le traitement est encore en cours après le 31 décembre de l'exercice concerné ne sont pas prises en considération pour la détermination du taux de correction). »

La remarque de la Médiateure que la Direction des Immigration ne prendrait pas en considération ses arguments (p. 63) n'est pas tout à fait justifiée selon le Directeur de l'Immigration. En règle générale, les arguments sont pris en considération et une réponse est envoyée à la Médiateure. Evidemment, les arguments ne sont pas toujours partagés par la Direction de l'Immigration.

En ce qui concerne les cas pendants devant la Cour administrative, il s'avère que la durée de la procédure peut être très longue. Dans un cas récent, une affaire a été fixée à février 2023.

Dans le cas relaté par la Médiateure concernant l'épouse d'un bénéficiaire du statut de protection internationale de nationalité turque, il avait été constaté après analyse du cas individuel de l'épouse qu'elle ne pourra pas bénéficier du même statut que son mari. Le tribunal administratif a par ailleurs confirmé le refus.

Les dossiers des deux frères de nationalité irakienne mentionnés dans le rapport de la Médiateure ont été insérés à différentes époques et comprenaient différentes spécificités. Les dossiers ont été analysés individuellement.

Quant aux cas relatés aux pages 64 et 68, il est à souligner que le délai d'insertion d'une demande de regroupement familial a été augmenté de 3 à 6 mois par la loi votée en été 2020. Dans deux cas cités, le Ministre a accordé le regroupement familial indépendamment de ce délai.

Dans le cas cité dans le rapport et concernant une femme qui au moment de son mariage était mineure, il est à retenir que la reconnaissance de l'acte de mariage est dans la compétence du Parquet. Si la décision est négative, les enfants sont reconnus, tandis que la femme n'aura pas le statut de l'épouse. Or, conformément à l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme, il s'agit bien d'une vie familiale, de sorte qu'un visa « D » a pu être établi. Cette solution ne semble pas être satisfaisante du point de vue de la Médiateure.

Les membres de la **Commission des Finances et du Budget** ont examiné le chapitre consacré au ministère des Finances du rapport d'activité 2020 du Médiateur au cours de leur réunion du 26 novembre 2021.

Ils ont constaté que les cas ayant trait à la fiscalité, présentés dans le rapport, sont des cas exceptionnels et complexes qui ont tous pu, pour la majorité d'entre eux, être résolus suite à l'intervention du médiateur. Ils ont, de plus, apprécié le taux de correction maximal de 100% ressortant de l'intervention du médiateur dans les affaires touchant à la fiscalité.

Dans le cadre du cas 2020/43, le Médiateur a souhaité que l'ACD interprète les dispositions du § 222 alinéa 1, n° 4 de la loi générale des impôts (AO) de manière moins stricte pour permettre, dans des cas exceptionnels et après appréciation par l'ACD au cas par cas, la correction d'erreurs d'imposition en l'absence de réclamation dans le délai.

Après avoir entendu le directeur adjoint de l'ACD en ses explications, les membres de la Commission des Finances et du Budget ont compris qu'une modification éventuelle des délais et des procédures en vigueur s'avère complexe et comporte le risque d'ouvrir la porte à des agissements frauduleux de la part de certains contribuables.

Après avoir constaté sur base du cas 2020/45, que la saisie des remboursements de la CNS dans le cadre d'un recouvrement forcé est autorisée, les membres de la Commission des Finances et du Budget proposent que ce sujet soit débattu en séance plénière à l'occasion du débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman 2020.

La **Commission du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale** a reçu dans sa réunion du 28 octobre 2021 de la part du Ministre du Travail ainsi que des directeurs de l'Inspection du Travail et des Mines (ITM) et de l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM) des explications au sujet du **volet « travail et emploi »** du rapport 2020 de l'Ombudsman. La commission constate, de même que Monsieur le Ministre du Travail, que les contacts de ces administrations avec le Médiateur sont nombreux et fructueux, à noter : un recul signifiant des réclamations relatives à l'ADEM, alors que le nombre de personnes encadrées par cette administration a augmenté.

Les directeurs de l'ITM et de l'ADEM ont pris position quant aux cas d'espèce relevés par le Médiateur et ont livré aux membres de la commission les explications détaillées qui motivaient leurs décisions respectives. Les membres de la commission n'ont pas posé de questions supplémentaires par rapport aux explications reçues.

La **Commission du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale** a examiné lors de sa réunion du 2 décembre 2021 les aspects du rapport annuel 2020 de l'Ombudsman, relevant du **volet de la**

**Sécurité sociale.** La commission a entendu lors de cette réunion les explications données par Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale. Elle a eu l'occasion d'approfondir les explications ainsi reçues par un échange de vues relatif aux aspects examinés.

D'une manière générale, il est constaté que de nombreuses situations ont pu trouver une solution satisfaisante. Toutefois, avec un peu de doigté dans certains cas d'espèce, il aurait été possible de les résoudre sans que les assurés aient eu besoin de passer par le Médiateur. Il est encore constaté que l'Ombudsman a obtenu gain de cause dans de nombreuses situations, sauf s'il était impossible de redresser une situation en raison des dispositions légales et réglementaires existantes qu'il convient d'observer.

Le volet de la Sécurité sociale est caractérisé par le fait que les différentes institutions de la Sécurité sociale traitent des dossiers et des situations de non moins de 880.000 assurés. Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale a constaté devant la commission qu'il y a eu un nombre moins élevé de réclamations, ce qui est probablement attribuable aux circonstances nées de la pandémie. Il a également souligné les échanges étroits entre les administrations sous sa tutelle et Madame le Médiateur.

Quant à certains cas d'espèce, il convient de relever ce qui suit :

Concernant les transferts à l'étranger, la CNS exerce un contrôle par le biais de la procédure des autorisations préalables, ceci tant pour les besoins d'organisation des travaux de la CNS que pour des raisons de protection des patients. Toutefois, le formulaire y afférent devra faire l'objet d'un effort continué de simplification. L'information du patient, notamment par la digitalisation des procédures sera une autre voie à poursuivre pour faciliter cet aspect de la gestion.

Concernant l'application des dispositions législatives relatives au congé pour raisons familiales élargi, il manquait au départ certaines définitions, en l'occurrence celle du concept de personne vulnérable, ce qui a pu causer un certain nombre de refus de prise en charge, réglés par la suite. Avec les adaptations législatives successives, cette problématique a été résolue.

Concernant le remboursement des frais d'ambulance, qui fait de manière récurrente l'objet de critiques, un avant-projet de loi relatif à un nouveau cadre réglementaire pour les ambulances est en train d'être élaboré.

Des retards survenus lors de l'exécution d'ordonnances, qui, en 2020 étaient attribuables à des circonstances liées à la pandémie et aux restrictions imposées lors du *lockdown*, ont été traités par la CNS de manière flexible et dans l'intérêt des patients concernés. Concernant la durée de validité d'une ordonnance médicale, il est à noter que les trois mois qui sont applicables trouvent le soutien des différents partenaires de la sécurité sociale. Si, d'un côté, une prolongation de ce délai pourrait éviter certains refus de pris en charge dus à la non observation dudit délai, d'autre part, le délai en question permet de mettre les patients en rapport avec le corps médical et d'assurer ainsi un suivi adapté de l'état de santé du patient.

Certains retards auprès du Conseil arbitral de la sécurité sociale continuent à persister, notamment lorsqu'il s'agit de demander une expertise externe. Le Conseil arbitral est à la recherche des experts nécessaires, mais ne connaît qu'un succès modéré.

Concernant le calcul prévisionnel de pensions et d'éventuels retards, il convient de relever qu'il s'agit d'un calcul qui demande une grande exactitude, ce qui présuppose que la Caisse nationale d'assurance pension (CNAP) doit disposer des données complètes pour effectuer ce calcul. D'une manière générale, certains cas d'espèces sont survenus en raison d'une incompréhension des faits et actes à respecter par les assurés. Il est un défi particulier que de communiquer dorénavant de manière plus compréhensible, tout en préservant l'exactitude de l'information quant à ses aspects et conséquences juridiques.

Concernant la gestion des saisies, en relation avec le paiement d'aides alimentaires, il est à noter que la CNAP disposera sous peu d'un nouvel outil de gestion lui permettant de garantir un suivi rapproché des saisies.

La **Commission de la Santé et des Sports**, invitée à communiquer à la Commission des Pétitions une prise de position au sujet du rapport d'activité de l'Ombudsman constate qu'elle n'a pu relever aucune observation ni recommandation relevant de son domaine de compétence.

La Commission de la **Fonction publique** a été invitée à communiquer sa prise de position concernant le rapport d'activité annuel de l'Ombudsman. La commission constate qu'elle n'a pu relever aucune observation ni recommandation relevant de son domaine de compétence.

Lors de sa réunion du 26 octobre 2021 la **Commission de la Digitalisation, des Médias et des Communications** a constaté qu'aucun volet du rapport d'activité de l'Ombudsman ne concerne directement ses domaines de compétence.

Au cours de la réunion du 10 novembre 2021, les membres de la **Commission de la Justice** ont examiné ledit rapport d'activité. Ils ont remarqué que cinq affaires relevant de la compétence du Ministre de la Justice y sont reprises. Au cours de cette analyse, ils ont constaté avec satisfaction que ces affaires ont pu être résolues.

\*

## VI. CONCLUSIONS

La Commission des Pétitions adopte les conclusions suivantes :

1. La commission tient à remercier et à féliciter Madame le Médiateur pour son excellent rapport d'activité de l'année 2020.
2. La commission reconnaît que l'année en question a été marquée par des circonstances particulières dues à la pandémie, que ces circonstances ont impacté tout le monde, autant les usagers des services que les administrations.
3. Si l'Ombudsman était déjà un point de contact important avant la pandémie, elle l'est devenue d'autant plus que la pandémie a plongé les résidents dans un climat d'insécurité et d'incertitude.
4. La commission reconnaît le travail important et colossal de la Médiatrice et reconnaît l'importance de l'institution de l'Ombudsman en tant que telle.
5. La commission prend acte des propos du Médiateur suivants : « l'accessibilité des services publics a été gravement compromise par la crise sanitaire et la digitalisation des contacts a accru les inégalités entre les usagers » et « la crise sanitaire affectait et fragilisait davantage les usagers qui étaient déjà dans une situation difficile et délicate comme notamment les personnes précarisées, âgées, en situation de handicap, en situation de détresse sociale, peu qualifiées, ne maîtrisant pas l'une des langues nationales, analphabètes ou encore les familles monoparentales, la liste n'étant pas exhaustive. »
6. La commission s'inquiète de constater l'accroissement des inégalités devant l'accessibilité des services publique. Elle s'inquiète d'autant plus que l'inaccessibilité affecte les usagers les plus démunis et précarisés. Elle invite les administrations à veiller sur cette problématique, à tout faire pour contrecarrer à cette évolution. La commission suivra de près cette évolution notamment dans le rapport 2021.
7. En plus, la Commission des Pétitions se félicite des efforts entrepris par de nombreuses administrations afin de rendre plus compréhensible la communication entre les administrations et les administrés et de l'engagement des citoyens en faveur de leurs droits et besoins.
8. La commission constate, à travers le rapport, que ça et là, les relations entre administrations et administrés peuvent être marquées par une certaine méfiance, voire une tension palpable.
9. La commission invite les administrations communales et étatiques à continuer leurs efforts en vue d'une communication plus ouverte et transparente encore et à creuser les pistes vers plus de relations de confiance avec les administrés.
10. Plus généralement, la commission note qu'il peut arriver que les administrations peuvent lire les lois et textes réglementaires avec une certaine rigidité. Il peut arriver que des plaintes se résument à une application stricte des textes alors qu'une application plus flexible aurait pu éviter une plainte.
11. La commission se félicite de constater l'efficacité de l'institution de l'Ombudsman. L'engagement sans faille de l'Ombudsman, sa neutralité, sa capacité à peser les faits, font de l'institution un point de contact respectable que les administrations écoutent.
12. En ce qui concerne les cas soumis au Médiateur, on compte au total 914 réclamations en 2020 contre un total de 975 en 2019 et 957 en 2018.
13. En ce qui concerne le taux de correction, celui-ci a légèrement diminué vers 81,7 % en 2020 contre 87,3 % en 2019. En général, ce résultat reste assez positif et témoigne du grand respect des administrations pour les interventions du Médiateur que du bon travail de l'institution du Médiateur même.

14. En ce qui concerne les compétences du Médiateur, la Commission des Pétitions veut faire rappel de sa conclusion issue du rapport 2018 concernant la recommandation n°51 au sujet de l'élargissement du champ des compétences du Médiateur. Ce rappel figurait déjà dans le rapport 2019.
- En effet, ladite recommandation avait, lors du débat à la Chambre en date du 22 juillet 2020, mené à la proposition de discuter la recommandation n°51 avec Madame le Médiateur en commission parlementaire compétente. Pour rappel, la recommandation n°51 met en évidence que « *L'Ombudsman ne peut donc pas intervenir dans le cadre de réclamations portant sur le fonctionnement des établissements de droit privé chargés d'une mission de service public, normalement cofinancés par des deniers publics. Cette situation amène en pratique à certaines incohérences dans la mesure où pour des organismes assurant les mêmes missions (écoles, structures de garde pour enfant, centres pour personnes âgées, etc.), seuls les organes de droit public sont soumis au contrôle du médiateur.* »
- La Commission des Pétitions soutient toutes les démarches parlementaires de la Commission des Institutions destinées à la discussion de la recommandation en question.
- Il convient donc d'inviter la Médiatrice en commission jointe afin de discuter cet élargissement de compétences.
15. La commission prend également note des principes de Venise figurant en amont du rapport. Ceux-ci soulignent entre autres que l'institution de l'Ombudsman devrait avoir une solide assise juridique, idéalement au niveau constitutionnel, chose qui a été faite avec la réforme constitutionnelle.
16. Les principes de Venise soulignent également que l'Ombudsman devrait pouvoir intervenir devant les organismes juridictionnels et tribunaux compétents. La commission prend note que l'institution de l'Ombudsman au Luxembourg n'a pas cette compétence et soumet cette question pour discussion à la Commission des Institutions et de la Révision constitutionnelle, et à la Commission de la Justice.
17. La Commission des Pétitions remercie le Médiateur et ses collaborateurs pour leur engagement sans faille. Le Médiateur reste un interlocuteur important pour faciliter le dialogue entre le citoyen et l'administration et la Commission des Pétitions le soutient pleinement dans sa démarche.

Luxembourg, le 18 mai 2022

*La Présidente,*  
Nancy ARENDT épouse KEMP

*La Rapporteuse,*  
Nathalie OBERWEIS





