**N° 7530**

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2019-2020

**DEBAT D’ORIENTATION SUR LE RAPPORT D’ACTIVITE DE L’OMBUDSMAN (2018)**

**Résumé**

Après l’examen du rapport d’acticité de l’année 2018 de l’Ombudsman, la Commission des Pétitions a adopté les conclusions suivantes :

1. Il s’agit du deuxième rapport de Madame Claudia Monti dans sa fonction de Médiateur. La Commission tient à remercier­ Madame Monti pour son travail et son engagement depuis son entrée en fonction. En ce qui concerne le rapport d’activité, la Commission félicite Madame le Médiateur pour son excellent rapport d’activité. En effet, le rapport est complet, lisible et illuminant et fournit aux députés les informations nécessaires pour pouvoir concevoir avec clarté le travail de Madame le Médiateur et de son équipe. La présentation de Madame le Médiateur en date du 26 février 2020 à la Chambre des Députés et les explications y fournies complètent les informations du rapport et illustrent de façon authentique la réalité entre administrations et administrés.
2. La Commission des Pétitions partage l’opinion du Médiateur *« qu’une décision administrative puisse être bien fondée, une mauvaise communication ou une motivation insuffisante la rendra incompréhensible pour l’administré et engendrera de sa part insatisfaction, déception et méfiance. »* Ceci dit, 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.

La Commission souligne d’ailleurs, comme le Médiateur, que les efforts doivent être continués afin de rendre la communication entre administrations et administrés plus compréhensible et personnalisée, ceci dans la mesure du possible. En effet, une administration accessible et fiable renforce la confiance des citoyens en leurs institutions, dans l’Etat de droit, la démocratie et les valeurs fondamentales de notre société.

La Commission rappelle en outre, en analogie à son rapport du projet n°7300 concernant le rapport d’activité de l’Ombudsman 2017, qu’il est important que le législateur multiplie ses efforts pour simplifier et améliorer la qualité des textes légaux afin de les rendre plus cohérents et lisibles. C’est un rappel à l’ordre pour chaque membre de la Chambre des Députés.

1. En ce qui concerne les cas soumis au Médiateur, on compte en total 957 réclamations en ­­2018 contre un total de 1149 en 2017. Ces nombres peuvent s’interpréter de manière différente. Est-ce que le nombre total de réclamations a baissé parce que les administrations ont amélioré leurs services ? Ou est-ce que moins de personnes ont fait recours aux services du Médiateur ? Afin de permettre une comparaison dans le temps et de pouvoir évaluer l’évolution des performances des différentes administrations et établissements communales et de l’Etat, la Commission jugerait utile de compléter, dans la mesure du possible, la partie des statistiques du rapport d’activité par les chiffres des années précédentes et éventuellement en fournir des interprétations.
2. Il faut noter que les Ministères qui ont suscité le plus de réclamations restent cette année quasiment les mêmes, à savoir : le Ministère des Affaires étrangères avec 187 réclamations ; le Ministère de la Sécurité sociale avec 158 cas et le Ministère des Finances avec 124 cas, le Ministère de la Famille, de l’Intégration et à la Grande Région avec 86 cas. Deux Ministères n’ont pas fait l’objet de réclamations auprès du Médiateur. Il s’agit du Ministère de l’Égalité entre les femmes et les hommes et du Ministère de la Digitalisation. Enfin, il est également intéressant de noter que quatre Ministères ont un taux de correction de 100% contre deux Ministères en 2017.
3. En ce qui concerne les compétences du Médiateur, la Commission des Pétitions prend acte de la recommandation n°51 concernant l’élargissement du champ des compétences du Médiateur qui a été remémorée par Madame le Médiateur lors de la présentation du rapport d’activité le 26 février 2020. En effet, ladite recommandation 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.»* A cet égard, la Commission des Pétitions préconise d’organiser dès que possible une entrevue entre le Médiateur et les commissions parlementaires compétentes afin de discuter sur cette recommandation.
4. ­­­­La Commission des Pétitions remercie le Médiateur et ses collaborateurs pour leur engagement. 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.