



Commission des Pétitions

Procès-verbal de la réunion du 15 mars 2017

Ordre du jour :

1. 7109 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman 2016
- Rapportrice : Madame Martine Hansen
- Echange de vues avec Madame la Médiateure Lydie Err
2. Adoption des projets de procès-verbal des réunions jointes des 16 janvier et 9 mars 2017

*

Présents : M. Marc Angel, M. Gilles Baum remplaçant M. Lex Delles, M. Gusty Graas, M. Max Hahn, M. Jean-Marie Halsdorf, Mme Martine Hansen, Mme Cécile Hemmen, M. Roger Negri, M. Marco Schank, M. David Wagner

Mme Lydie Err, Médiateure

Mme Vera Haas-Gelejinsky, de l'Administration parlementaire

Excusés : Mme Nancy Arendt, M. Lex Delles, M. Marcel Oberweis, M. Roberto Traversini

*

Présidence : M. Marco Schank, Président de la Commission

*

1. 7109 **Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman 2016**

Monsieur le Président remercie Madame la Médiateure des relations excellentes et des échanges réguliers qu'elle a entretenus avec la Commission des Pétitions tout au long de son mandat qui prendra fin prochainement.

Il tient à mettre en exergue le nombre impressionnant de dossiers traités par la Médiateure, en particulier les démarches entreprises en vue d'une adaptation

de la loi instituant un médiateur et les lignes de bonne conduite administrative que le Gouvernement vient d'adopter suite à la recommandation n°49.

Avant de céder la parole à Madame la Médiateure, il voudrait mettre l'accent dans le présent rapport sur l'encadrement des demandeurs de protection internationale et sur l'emploi d'un langage clair et simple vis-à-vis des administrés.

Madame la Médiateure fournit les explications suivantes :

- La simplification du langage administratif

Il est d'une importance capitale que l'administré comprenne les messages écrits des administrations.

Actuellement, l'INAP dispose d'un formateur en cette spécialisation.

- L'adaptation de la loi sur le médiateur

Madame la Médiateure dit ne pas vouloir se prononcer sur le contenu d'un projet de texte afférent, disponible depuis deux années. Par ailleurs elle propose de modifier les procédures en matière de recrutement du médiateur et donne à considérer que l'inscription du médiateur dans la Constitution serait garante de la stabilité de l'institution.

- L'encadrement des demandeurs de protection internationale

Les personnes impliquées dans l'encadrement des demandeurs de protection internationale se trouvent en présence de personnes traumatisées d'origine culturelle différente. Dès lors une formation en matière de communication interculturelle, en présence de demandeurs de protection internationale, serait bénéfique pour tous les intervenants. Une telle formation est offerte actuellement par l'INAP.

- Les lignes de bonne conduite administrative

Le Gouvernement vient d'approuver les lignes de bonne pratique suite à la recommandation n° 49 datant de 2012.

Répondant à une question de M. le Président au sujet de l'existence d'une démarche structurée dans le domaine de la simplification du langage administratif, Madame la Médiateure répond que dans une première étape il y a lieu de recruter des formateurs.

Madame la Rapportrice donne à considérer que toutes les administrations devraient revoir leurs lettres standard. Madame la Médiateure rappelle brièvement les règles principales en matière de rédaction d'une lettre et ajoute que l'apprentissage du langage administratif simple est obligatoire dans toutes les administrations québécoises, et que rien ne s'oppose à ce que nos administrations profitent de cette matière enseignée.

Pour ce qui est de la question de Madame la Rapportrice au sujet des formateurs en matière de compétences interculturelles, Madame la Médiateure informe que le Ministère de l'Éducation nationale joue un rôle précurseur dans ce domaine.

Le représentant de la sensibilité politique « déi Lénk », tout en saluant les efforts entrepris par les administrations pour rendre leur langage clair et compréhensible, explique que certains administrés ne sont pas capables de répondre au courrier des administrations et qu'il y a lieu de les soutenir dans leurs démarches.

Ensuite, l'orateur demande si la Médiateure a des propositions en matière de procédure de recrutement d'un médiateur selon des principes objectifs.

Madame la Médiateure estime qu'il appartient à la Chambre des Députés de faire des propositions en matière de procédures, ceci en faveur de la crédibilité de l'institution du Médiateur.

Une représentante du groupe LSAP s'enquiert de l'image du Médiateur parmi la population et demande si des actions de promotion supplémentaires s'imposent.

Madame la Médiateure conclut que même en présence de demandes dont son administration n'est pas concernée, les agents de son administration font toujours preuve de diligence et de compréhension et que les mots clés du succès de son administration sont : patience, politesse et prendre le temps d'écouter.

Répondant à une intervention d'un représentant du groupe DP, Madame la Médiateure souligne que la simplification du langage administratif ne doit en aucun cas se faire au détriment de la qualité du langage.

2. **Adoption des projets de procès-verbal des réunions jointes des 16 janvier et 9 mars 2017**

Les projets de procès-verbal sous rubrique sont adoptés.

Luxembourg, le 16 mars 2017

Le Secrétaire-administrateur,
Vera Haas-Gelejinsky

Le Président,
Marco Schank