



Commission des Pétitions

Procès-verbal de la réunion du 05 février 2020

Ordre du jour :

1. **Discussion sur des améliorations pour les pétitionnaires (uniquement en ce qui concerne le site internet et le formulaire de dépôt des pétitions)**
2. **Divers**

*

Présents : Mme Nancy Arendt épouse Kemp, Mme Simone Asselborn-Bintz, M. André Bauler, M. Frank Colabianchi, M. Mars Di Bartolomeo, M. Paul Galles, M. Marc Goergen, M. Gusty Graas, M. Jean-Marie Halsdorf, Mme Octavie Modert, Mme Lydia Mutsch, M. Marco Schank, M. Carlo Back remplaçant Mme Gary Chantal, M. Jeff Engelen remplaçant M. Gast Gibéryen, M. François Benoy remplaçant M. Marc Hansen

M. Joé Spier, de l'Administration parlementaire

Excusés : Mme Chantal Gary, M. Gast Gibéryen, M. Marc Hansen

M. David Wagner, observateur délégué

*

Présidence : Mme Nancy Arendt épouse Kemp, Présidente de la Commission

*

1. **Discussion sur des améliorations pour les pétitionnaires (uniquement en ce qui concerne le site internet et le formulaire de dépôt des pétitions)**

Au préalable de la discussion prévue sous rubrique, Madame la Présidente Nancy Arendt informe les membres de la commission parlementaire que **le rapport d'activité de l'année 2018 de l'Ombudsman sera présenté le 26 février 2020** à toutes les commissions de la Chambre des Députés. Madame la Présidente tient à remercier le Président de la Commission de la Justice, Monsieur le Député Charles Margue, d'avoir accepté de céder la plage fixe de sa commission afin de rendre possible la participation de chacun à ladite présentation par Madame la Médiatrice.

Concernant la démarche relative aux travaux d'amélioration en faveur des pétitionnaires, Madame la Présidente propose qu'une première étape sera traitée lors de la

présente réunion et qu'elle sera consacrée exclusivement à des propositions d'améliorations pour le site internet et les formulaires pour le dépôt et la signature d'une pétition publique. Il y va entre autres de la création d'une « app ». Madame la Présidente rappelle que la Chambre des Députés avait annoncé de mettre plus de moyens à la disposition des Députés et elle considère qu'il convient de voir les développements demandés dans cet esprit.

Une seconde étape sera, selon Madame la Présidente, consacrée à l'évaluation des débats publics. A cet effet, il convient d'attendre les prises de position de la part du gouvernement qui ont été sollicitées le 18 décembre 2019. Il convient également de récolter l'avis des pétitionnaires concernés en ce qui concerne leur satisfaction quant au déroulement de la procédure des débats publics.

Une troisième étape concernant les améliorations en faveur des pétitionnaires sera consacrée aux procédures et critères régissant le fonctionnement et les travaux de la Commission des Pétitions.

Échange de vues

FORMULAIRES

Emploi des langues

Madame la Présidente fait remarquer que le fait que les formulaires sur le site internet soient uniquement en langue française décourage tous ceux qui ne maîtrisent pas cette langue. Partant, elle propose d'indiquer sur le site que les formulaires peuvent être remplis non seulement en français, mais également en luxembourgeois et en allemand.

Madame la Députée Lydia Mutsch demande que les trois langues administratives officielles s'appliquent d'office sur le site internet.

Monsieur le Député François Benoy demande s'il convient d'offrir un accès au site en langue anglaise.

Madame la Présidente dit ne pas être opposée à cette idée. Elle rappelle que la commission s'était déjà prononcée en faveur du maintien des trois langues officielles pour le dépôt d'une pétition. La question à poser serait dès lors plutôt celle de savoir si les explications offertes sur le site devraient être également en langue anglaise.

Monsieur le Député Jeff Engelen se prononce en faveur du maintien des seules langues officielles, ceci pour des raisons d'ordre pratique.

Monsieur le Député Mars Di Bartolomeo préfère également s'en tenir aux trois langues officielles, car il n'est pas clair selon quels critères l'on inclut une langue plutôt qu'une autre. L'orateur donne de plus à considérer que la langue utilisée doit être compréhensible non seulement pour celui qui l'utilise en écrivant une pétition, mais également pour ceux qui la lisent et voudraient apporter leur signature à la pétition.

Madame la Présidente retient que l'on demandera que le site soit présenté d'office dans les trois langues administratives officielles du Grand-Duché.

Améliorations et réforme globale du site internet

Monsieur le Député François Benoy s'interroge si les améliorations à prévoir pour le volet des pétitions sur le site internet de la Chambre des Députés ne devraient pas être imbriquées dans la réforme globale qui est planifiée pour l'ensemble du site.

Monsieur le Député Marco Schank pense que les améliorations pour les pétitionnaires doivent certes figurer également dans la réforme du site dans son ensemble, mais que cela ne doit pas empêcher d'aller de l'avant et d'appliquer d'ores et déjà certaines améliorations particulières en faveur des pétitionnaires. L'orateur affirme par ailleurs ne pas savoir combien de temps nécessitera la réforme globale du site. Monsieur le Député constate une certaine urgence d'entreprendre les améliorations visées en raison d'une insatisfaction croissante perceptible auprès de nombreux citoyens.

Identification des pétitionnaires et des signataires

Madame la Présidente informe qu'il est difficile d'identifier un pétitionnaire ou signataire d'une pétition s'il s'agit d'une femme mariée qui souscrit avec le nom de son époux. Il conviendrait d'indiquer que les femmes mariées devraient s'identifier avec leur nom de naissance.

Monsieur le Député Marc Goergen fait remarquer qu'il serait intéressant que le site devienne interactif. Il propose de s'inspirer du site guichet.lu et des nouveaux pdf qui peuvent être programmés par le moyen d'un programme dit « Ado ».

Explications et FAQ

Monsieur le Député Paul Galles constate que l'actuelle présentation des pétitions sur le site internet évoque certes l'observation de principes d'éthique, mais n'explique pas en quoi consistent ces principes. L'orateur aimerait également que l'on ajoute de plus amples explications au sujet des différentes informations sollicitées de la part des internautes.

Monsieur le Député Mars Di Bartolomeo suggère d'envisager que les explications, notamment celles qui sont plus exhaustives, soient rendues disponibles dans une rubrique « Foire aux questions » (« FAQ » - Frequently asked questions).

Monsieur le Député Paul Galles donne plusieurs exemples qui devraient figurer dans la Foire aux questions, à savoir : une explication sur les raisons de s'identifier par le nom de naissance, la distinction entre l'intitulé, le but et la motivation d'une pétition, l'intérêt national, l'omission de pronoms et d'exemples personnels.

Monsieur le Député cite encore l'exemple de la présentation du Bundestag allemand qui indique que les pétitions ne doivent pas contenir de références personnelles (« ...darf keine persönlichen Bezüge enthalten »).

Madame la Présidente complète la liste des explications à prévoir dans la Foire aux questions. Il doit y être expliqué que les pétitions seront refusées lorsqu'elles contiennent des erreurs, des mensonges, des insultes, des propos discriminatoires ou des remarques racistes.

Intitulé d'une pétition

Madame la Présidente fait remarquer que certains auteurs de pétitions limitent leur intitulé à un seul mot qui ne reflète pas l'objectif poursuivi par la pétition. Il faudrait dès lors demander davantage de précisions pour la rédaction d'un intitulé.

Monsieur le Député Paul Galles constate à ce sujet qu'il est de l'intérêt du pétitionnaire de mieux développer l'intitulé de la pétition, car c'est d'abord l'intitulé qui apparaît sur le site. Monsieur le Député pense qu'il serait judicieux de présenter dans la Foire aux questions qui vient d'être proposée les raisons pour lesquelles l'on demande un intitulé plus explicite.

Assistance rédactionnelle/langue facile (« leichte Sprache »)

Madame la Présidente pose la question de savoir si le secrétariat de la Commission des Pétitions peut dorénavant offrir une assistance rédactionnelle aux pétitionnaires qui va au-delà des corrections actuellement faites à l'endroit de l'intitulé d'une pétition. Madame la Présidente estime qu'un tel appui, qui ne modifierait pas le contenu de la pétition mais se limiterait à corriger des erreurs d'orthographe ou grammaticales, irait à la rencontre des citoyens désireux de participer au dialogue démocratique que sont les pétitions publiques.

Monsieur le Député André Bauler opine qu'il ne faut pas corriger de telles erreurs. Il rappelle l'exemple d'une pétition dont l'auteur demandait la défense de la langue maternelle qu'est le luxembourgeois, mais dont le texte luxembourgeois foisonnait de fautes. L'orateur estime qu'une présentation non corrigée ajoute à l'idée objective que l'on doit se faire d'une pétition et de la démarche d'un pétitionnaire. Par ailleurs, Monsieur le Député est d'accord que l'intitulé soit corrigé, mais pas le reste du texte. Il est toutefois évident que les textes qui contiennent une forme personnelle ou des propos discriminatoires sont à reformuler. Concernant les personnes qui éprouvent des difficultés à rédiger un texte, elles peuvent se faire assister par des gens de leur entourage.

Monsieur le Député Gusty Graas estime que si l'on décide de présenter une revendication en public, il convient d'en assumer les conséquences. L'orateur rappelle l'exemple d'un pétitionnaire interviewé par RTL, qui s'y est fait féliciter pour le bon luxembourgeois dont il aurait fait preuve, alors qu'en vérité les services de la Chambre des Députés avaient corrigé son texte fautif. L'orateur estime qu'il existe aujourd'hui suffisamment de moyens pour qu'un auteur puisse assumer la responsabilité de ce qu'il écrit.

Monsieur le Député François Benoy suggère de recourir à l'aide d'experts en matière de langage simplifié (« leichte Sprache ») afin de rendre ainsi le site des pétitions plus accessible aux usagers.

Madame la Députée Simone Asselborn-Bintz informe que l'association « Klaro » offre un tel appui.

Monsieur le Député Paul Galles cite de nouveau la présentation internet du Bundestag allemand : « Anliegen und Begründung müssen knapp und verständlich sein ». Si l'on arrive à véhiculer une telle information, cela peut impliquer que les auteurs des pétitions s'expriment déjà plus clairement, ce qui peut avoir comme conséquence qu'une pétition rassemblera un nombre plus élevé de signatures.

Monsieur le Député Marco Schank met en exergue que lors du lancement des pétitions publiques en 2014, le souci était celui de rendre accessible à tous les citoyens la possibilité de s'exprimer au travers des pétitions déposées sur le site internet de la Chambre des Députés. Monsieur le Député rappelle qu'il fut décidé de publier immédiatement l'intitulé d'une pétition sur le site internet ce qui est la raison pour laquelle il fut aussi décidé d'apporter les corrections nécessaires aux intitulés.

Madame la Présidente conclut que cette procédure sera maintenue.

Madame la Députée Simone Asselborn-Bintz suggère un lien vers le programme « spellchecker » afin de faciliter la rédaction des pétitions. Monsieur le Député Paul Galles donne à considérer dans ce contexte qu'il faut éviter qu'il s'agisse d'un lien commercial.

Monsieur le Député Carlo Back donne encore à considérer que pour les citoyens d'origine portugaise, qui ne maîtrisent pas suffisamment le français, le programme « spellchecker » ne semble pas constituer une solution suffisamment performante. Monsieur le Député fait remarquer qu'après de certaines administrations communales existent des écrivains publics qui peuvent aider les citoyens à rédiger des textes.

Monsieur le Député André Bauler fait remarquer que le nombre d'écrivains publics est peu élevé. Il rappelle encore l'assistance rédactionnelle fournie par les services de l'ADEM aux demandeurs d'emploi.

Madame la Députée Lydia Mutsch met en garde à ce que l'on ne véhicule pas l'impression que la Chambre considère les citoyens comme des incapables. Elle préconise la publication sur le site d'un message indiquant qu'une assistance rédactionnelle peut, le cas échéant, être organisée par les soins de l'administration parlementaire.

Monsieur le Député Marco Schank estime que l'on n'est pas obligé de se gêner pour la situation linguistique complexe du pays. S'il y a des textes incompréhensibles qui sont déposés, ils seront retournés à leurs auteurs. S'il y a des textes fautifs, cela ne constitue pas non plus un énorme problème.

Madame la Présidente estime que si un texte est incompréhensible, l'auteur devrait bénéficier d'un soutien rédactionnel. Elle soutient la référence faite aux différents moyens d'appui pour la rédaction de textes. En fin de compte l'administration parlementaire devrait faire preuve de suffisamment de discernement pour aider à rédiger des textes corrects sans pour autant influencer leur contenu.

SITE

Madame la Présidente rappelle que le site internet devra se présenter dans les trois langues administratives du pays.

Captcha

Madame la Présidente rappelle qu'un courriel de la part de Monsieur le Député Franz Fayot, du 3 juillet 2019, a focalisé l'attention sur la difficulté qu'éprouvent de nombreuses personnes à déchiffrer correctement le captcha qui est censé distinguer un usager réel d'un robot. L'oratrice propose de se concerter avec le service informatique de la Chambre des Députés pour utiliser dorénavant un captcha qui soit plus facilement déchiffrable. Elle fait encore remarquer que le recours à des images n'est pas facile non plus. L'oratrice demande que les échecs des tentatives des usagers soient vérifiés par des « log-files ».

Courriel de validation

Madame la Présidente évoque encore la problématique qui naît du fait que les pétitionnaires et les signataires d'une pétition ne vont pas toujours au bout de leur démarche en raison d'un courriel qu'ils reçoivent pour valider leur démarche. Ce courriel n'est soit pas aperçu par les usagers, soit mépris comme une confirmation de leur dépôt ou de leur signature, ce qui

n'est pas le cas. L'oratrice constate qu'il y a déjà plus de six mois depuis qu'une pétition publique a pu récolter le minimum de 4.500 signatures nécessaires à l'organisation d'un débat public. Elle demande s'il est possible de faire abstraction dudit courriel lors de l'opération de la signature d'une pétition. Alternativement, il conviendrait d'indiquer beaucoup plus clairement qu'un courriel de validation doit être pris en compte en cliquant sur le lien y indiqué afin de tenir compte d'une signature, respectivement d'un dépôt de pétition.

Monsieur le Député Marc Goergen explique qu'un tel courriel de validation est nécessaire pour confirmer l'identité de la personne qui signe une pétition et qu'il convient dès lors de maintenir cette étape.

Il demande par ailleurs d'enregistrer les données saisies pour éviter aux internautes de devoir recommencer toute la saisie lorsqu'ils se sont trompés en cours de route.

Monsieur le Député François Benoy pense également qu'il serait peu sérieux de supprimer le courriel de validation. Il estime qu'il convient de mieux marquer la nécessité de valider l'opération par ce courriel.

Madame la Présidente retient qu'il faut donc indiquer d'une manière plus visible la nécessité de répondre au courriel de validation.

Monsieur le Député Paul Galles met encore en garde contre le risque de confusion des notions à employer, notamment en ce qui concerne les termes « confirmation » et « validation ».

Création d'une « App »

Madame la Présidente rappelle l'idée de la création d'une « App » qui, selon l'oratrice, est appuyée également par Monsieur le Député Marc Hansen (absent et excusé lors de la présente réunion), et qui avait déjà fait l'objet d'une demande exprimée dans le cadre de la pétition publique 1404 – « Petition für die Erschaffung einer Petitionsapp » (110 signatures). Madame la Présidente estime que l'idée de développer une « app » nécessite éventuellement d'importants moyens financiers et humains. Elle pense qu'il devrait également être possible de déléguer un tel travail à une firme externe. Monsieur le Député François Benoy est d'avis qu'il n'est pas aussi difficile de développer une « app » et que cela devrait se faire lors du développement d'un nouveau site.

Propositions supplémentaires

Monsieur le Député François Benoy ajoute encore quelques réflexions élaborées par le groupe politique « déi gréng » :

- Améliorer l'emplacement des pétitions sur le site chd.lu afin de les rendre plus visibles.
- Utiliser un langage simplifié (« leichte Sprache »). Nécessité de se faire conseiller par des experts en ce qui concerne l'emploi d'un langage simplifié (voir éventuellement avec l'association « Klaro »).
- Ouvrir le forum aux lecteurs sans qu'ils aient besoin de s'inscrire.
- Développer le moteur de recherche pour permettre de trouver la pétition recherchée à partir d'un mot clé qui peut figurer non seulement dans l'intitulé mais aussi dans les paragraphes dédiés au but et à la motivation.
- Liens avec des projets de lois qui font l'objet d'une pétition.

- Prévoir une fonction « plug-in » via *java script* afin de permettre aux pétitionnaires de mener leur campagne de publicité.
- Prévoir des *Short links*, c'est-à-dire des noms d'adresse plus concis permettant aux pétitionnaires de mener plus facilement une campagne publicitaire.
- Créer le site petition@chd.lu qui permettra un accès direct au volet des pétitions qui sont sur le site de la Chambre.

Madame la Députée Simone Asselborn-Bintz rend attentif à une erreur d'écriture sur l'actuel site où le terme « pétition » s'écrit avec une lettre « e » en fin de mot.

Transposition

Madame la Présidente propose que les suggestions faites au cours de la présente réunion seront résumées afin d'être soumises au service technique compétent de la Chambre des Députés. Elle propose d'inviter des collaborateurs du service pour évoquer la transposition des suggestions d'améliorations.

Madame la Députée Lydia Mutsch et Monsieur le Député Marco Schank soulignent qu'il convient de présenter les idées élaborées par la commission parlementaire aux services techniques et d'exiger de leur part une mise en œuvre de ces propositions.

Madame la Députée Lydia Mutsch ajoute que la mise en application des propositions doit de préférence être terminée pour la rentrée au mois de septembre 2020.

Madame la Présidente suggère qu'en vue de cet objectif, le service technique devra présenter dans 2, 3 mois, aux alentours de Pâques, ses propositions de transposition à la Commission des Pétitions.

Madame la Députée Lydia Mutsch propose de valider le résumé des propositions d'améliorations lors de la prochaine réunion de la Commission des Pétitions.

Le résumé des propositions d'améliorations est à prévoir à l'ordre du jour de la prochaine réunion de la Commission des Pétitions, le 12 février 2020.

2. Divers

Il n'y a aucun élément discuté sous le point « divers ».

Luxembourg, le 03 mars 2020

Le Secrétaire-administrateur,
Joé Spier

La Présidente de la Commission des Pétitions,
Nancy Arendt épouse Kemp

Annexe :

AMELIORATIONS – RESUME

(version soumise aux membres de la commission en vue de la réunion du 12.02.2020)

Résumé des propositions d'améliorations de la Commission des Pétitions en faveur des pétitionnaires et signataires d'une pétition relatives au site internet et aux formulaires de dépôt et de signature d'une pétition

FORMULAIRES

Améliorations à apporter aux formulaires de dépôt et de signature d'une pétition publique qui figurent sur le site chd.lu :

Proposer aux internautes les formulaires de dépôt et de signature en 3 langues (les trois langues administratives officielles : le luxembourgeois, le français et l'allemand).

Proposer toutes les explications relatives aux pétitions dans les 3 langues administratives officielles.

Explications concernant l'utilisation des formulaires :

E-Mail de validation. Les pétitionnaires et les signataires d'une pétition échouent souvent dans leur démarche, car ils ne se rendent pas compte qu'ils doivent encore valider un mail qui leur est adressé. Il arrive également que ce mail est considéré à tort comme une confirmation de leur démarche. Il convient dès lors de mieux faire apparaître sur le site l'explication qu'un tel mail n'est pas une confirmation d'un dépôt ou d'une signature, mais constitue une étape supplémentaire dont il faut impérativement s'acquitter.

Nom de naissance des femmes mariées. Il faut expliquer que les femmes mariées doivent s'inscrire avec leur nom de naissance, ceci en raison de leur identification au registre national des personnes physiques (RNPP).

(Ces améliorations vont contribuer à un nombre plus important de pétitions déposées et signées)

Explications concernant le contenu d'une demande de pétition publique :

Intitulé. Expliquer que l'intitulé ne peut pas se limiter à un mot mais qu'il convient d'y faire référence à l'objet de la pétition.

Intérêt national et forme personnelle. Expliquer l'intérêt national et son corollaire, l'exigence de s'abstenir de pronoms personnels et d'exemples personnels.

Principes d'éthique. Expliquer qu'au niveau rédactionnel, certains contenus sont prohibés, à savoir : des affirmations erronées, des mensonges, des insultes, des propos discriminatoires, voire des propos racistes. Indiquer que ces propos seront éliminés.

Soutien rédactionnel. Indiquer que le secrétariat de la Commission des Pétitions saura guider les auteurs des pétitions vers des solutions facilitant la rédaction d'un texte.

(Ces améliorations vont contribuer à un nombre plus important de pétitions avisées favorablement)

FAQ (Foire aux questions – most frequently asked questions)

(à compléter au fur et à mesure des besoins)

L'idée de cette FAQ est de fournir aux internautes des explications sur la raison d'être des différents éléments qui leur sont demandés et qui reflètent certains critères et principes selon lesquels opère la Commission des Pétitions.

Expliquer la distinction entre un dépôt en nom personnel et un dépôt au nom d'une association.

Expliquer la raison pour laquelle les femmes mariées doivent indiquer leur nom de naissance (Raison : RNPP).

Expliquer la raison pour laquelle l'intitulé doit déjà contenir une indication sur l'objet de la pétition (meilleure compréhension lorsqu'on découvre l'intitulé sur le site...).

Expliquer la différence entre l'intitulé, le but et la motivation d'une pétition.

Expliquer la raison de l'intérêt national et général à l'opposé d'un intérêt personnel ou d'ordre communal.

Expliquer la raison d'être des principes d'éthique.

SITE INTERNET

Améliorations à apporter au site internet chd.lu

(Les propositions d'améliorations suivantes visent à augmenter le nombre de pétitions déposées et signées et à faciliter et encourager l'emploi de l'instrument des pétitions publiques par les citoyens)

Les explications doivent figurer sur le site dans les 3 langues administratives officielles.

Développer une « APP ».

CAPTCHA – L'actuel captcha est considéré comme étant trop difficile à utiliser. Il convient de choisir une solution alternative plus simple.

Maintien de l'E-Mail de validation. Tant les pétitionnaires que les signataires devront continuer à valider le mail qu'ils reçoivent à la fin de leur démarche de dépôt, respectivement de signature d'une pétition. Il convient toutefois de rendre plus visible l'explication qu'un tel mail n'est pas une confirmation d'un dépôt ou d'une signature, mais constitue une étape supplémentaire dont il faut s'acquitter.

Améliorer l'interactivité, en s'inspirant du site guichet.lu. Il est proposé d'utiliser une nouvelle génération de pdf, ce qui peut être réalisé en utilisant un programme ADO.

Enregistrer les informations fournies lors d'un dépôt ou d'une signature de sorte qu'elles ne doivent pas toutes être saisies de nouveau si l'internaute commet une erreur et doit recommencer sa démarche.

Améliorer l'emplacement des pétitions sur le site chd.lu afin de les rendre plus visibles.

Utiliser un langage simplifié (« leichte Sprache »). Nécessité de se faire conseiller par des experts en ce qui concerne l'emploi d'un langage simplifié (voir éventuellement avec l'association « Klaro »).

Ouvrir le forum aux lecteurs sans qu'ils aient besoin de s'inscrire.

Développer le moteur de recherche pour permettre de trouver la pétition recherchée à partir d'un mot clé qui peut figurer non seulement dans l'intitulé mais aussi dans les paragraphes dédiés au but et à la motivation.

Liens avec des projets de lois qui font l'objet d'une pétition.

Prévoir une fonction « plug-in » via *java script* afin de permettre aux pétitionnaires de mener leur campagne de publicité.

Prévoir des *Short links*, c'est-à-dire des noms d'adresse plus concis permettant aux pétitionnaires de mener plus facilement une campagne publicitaire.

Créer le site petition@chd.lu qui permettra un accès direct au volet des pétitions qui sont sur le site de la Chambre.

À court terme :

Corriger une erreur d'écriture sur l'actuel site, à savoir le terme « pétitione»