Nº 7811

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2020-2021

DEBAT D'ORIENTATION SUR LE RAPPORT D'ACTIVITE DE L'OMBUDSMAN (2019)

* * *

RAPPORT DE LA COMMISSION DES PETITIONS

(13.7.2021)

La commission se compose de : Mme Nancy ARENDT épouse KEMP (Présidente) ; M. Paul GALLES (Rapporteur) ; Mme Simone ASSELBORN-BINTZ, M. André BAULER, M. Frank COLABIANCHI, M. Mars DI BARTOLOMEO, M. Emile EICHER, Mme Chantal GARY, M. Marc GOERGEN, M. Gusty GRAAS, M. Jean-Marie HALSDORF, M. Marc HANSEN, M. Fernand KARTHEISER, Mme Octavie MODERT, Mme Lydia MUTSCH, 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 2019 à la Chambre des Députés le 19 avril 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.

Le 21 avril 2021, la Commission des Pétitions a désigné Monsieur Paul Galles comme Rapporteur.

La commission a arrêté lors de sa réunion du 13 juillet 2021 ses conclusions au sujet du rapport d'activité 2019 de l'Ombudsman.

Le présent projet de rapport a été examiné et adopté au cours de la même réunion du 13 juillet 2021.

*

II. AVANT-PROPOS DU MEDIATEUR

Le rapport d'activité 2019 est précédé d'un avant-propos du Médiateur.

Madame le Médiateur constate qu'en dépit du travail considérable effectué pour défendre l'idée selon laquelle le Médiateur a pour rôle de faciliter le dialogue entre les usagers et l'Administration, d'en améliorer la communication et de participer ainsi à renforcer la confiance des citoyens dans les institutions publiques, elle doit encore regretter de devoir trop souvent faire face à des situations tragiques, sinon humainement difficiles à justifier, générées par un processus décisionnel écartant toute logique sociale ou empathie. Madame le Médiateur se voit encore trop souvent confrontée à des décisions administratives frôlant les limites de l'arbitraire, prises en dehors ou au-delà de tout cadre légal, de même qu'au silence, au refus de répondre ou aux réponses lacunaires de certaines administrations, établissements publics ou communes.

Depuis son entrée en fonction, nombre de ses interventions visait l'aspect humain inhérent à toute relation administrative. Au terme de sa troisième année de mandat, Madame le Médiateur reste persuadée de l'importance d'un tel aspect et constate, en dépit des constats négatifs susmentionnés, que nombre d'administrations étatiques et communales ont pris à cœur d'entretenir cette relation avec l'administré au-delà d'un aspect purement bureaucratique, en facilitant par exemple les démarches, en multipliant l'information pré et post décisionnelle ou encore en adaptant leurs réponses-types à la situation concrète de l'administré.

Par la notification de décisions contenant des explications claires et pertinentes en relation avec la situation concrète des administrés, ces administrations ont rendu compréhensible le raisonnement ayant conduit à la prise de décision.

Madame le Médiateur souligne qu'une telle motivation des décisions administratives permet de satisfaire le besoin de transparence des administrés. Elle leur permet ainsi de comprendre les agissements des administrations et d'éviter ainsi les frustrations pouvant émaner de l'incompréhension, de la suspicion d'un traitement défavorable voire discriminatoire ou d'une mauvaise volonté, sinon d'un manque d'intérêt pour leur cause.

Madame le Médiateur félicite en ce sens les administrations concernées pour cette mise en pratique des Lignes de bonne conduite administrative[1], desquelles il ressort notamment que tout administré a droit, lorsqu'il s'adresse à une administration, à une réponse circonstanciée rédigée dans un langage clair et simple et notifiée dans un délai raisonnable.

Certaines administrations ont encore accepté de ne pas se limiter à l'indication des seules voies de recours devant les juridictions administratives ou sociales au terme de tout courrier susceptible de porter préjudice à un administré et d'y inscrire expressément la possibilité pour lui d'introduire un recours gracieux et de saisir le Médiateur.

Madame le Médiateur précise encore que l'introduction d'une réclamation auprès du Médiateur est conditionnée à l'accomplissement par l'administré de démarches préalables en vue de trouver une solution à son problème. Pareilles démarches seront par exemple accomplies par l'introduction d'un recours gracieux. De plus, et contrairement au recours gracieux, la saisine du Médiateur n'a pas à ce jour pour effet de suspendre ou d'interrompre les délais de recours administratifs et contentieux. Il est partant essentiel de ne pas assimiler ces deux recours par l'emploi des termes « ou » et « et/ou ».

Enfin, Madame le Médiateur a pu constater que certaines administrations ont accepté, suite à une intervention du Médiateur en ce sens, d'intégrer dans leur processus décisionnel l'éventualité de prendre une décision en équité dans le cadre d'une situation spécifique.

La mise en place de telles mesures et l'introduction de telles procédures participent ainsi à renforcer la confiance des usagers envers l'Administration, à faciliter l'acceptation d'une décision de refus et à développer en pareille hypothèse le sentiment d'avoir été traité de manière juste.

Au terme de du rapport relatif à l'année 2019, Madame le Médiateur tient à remercier l'ensemble de son équipe ainsi que ses différents interlocuteurs au sein des administrations étatiques et communales pour leur précieuse assistance dans la résolution des réclamations traitées. Elle ne peut qu'encourager la poursuite de cette collaboration fructueuse pour les années à venir.

*

1 Adoptées en date du 27 janvier 2017 par le Gouvernement en conseil sur base de la Recommandation n°49 du Médiateur.

III. STATISTIQUES CONCERNANT LE RAPPORT D'ACTIVITE POUR LA PERIODE DU 1ER JANVIER AU 31 DECEMBRE 2019

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 2019.

Relevé global

Réclamations introduites

Réclamations introduites auprès du Médiateur	**975**
En cours	210
Clôture définitive	748
Clôture provisoire	17

Ventilation des réclamations clôturées :

Clôture définitive	**748**
Réclamation recevable	469
Réclamation irrecevable	97
Désistement du réclamant	175
Transmis pour compétence	7

Réclamation recevable	**469**
Correction totale obtenue	187
Correction partielle obtenue	33
Pas de correction obtenue	32
Réclamation non fondée	217

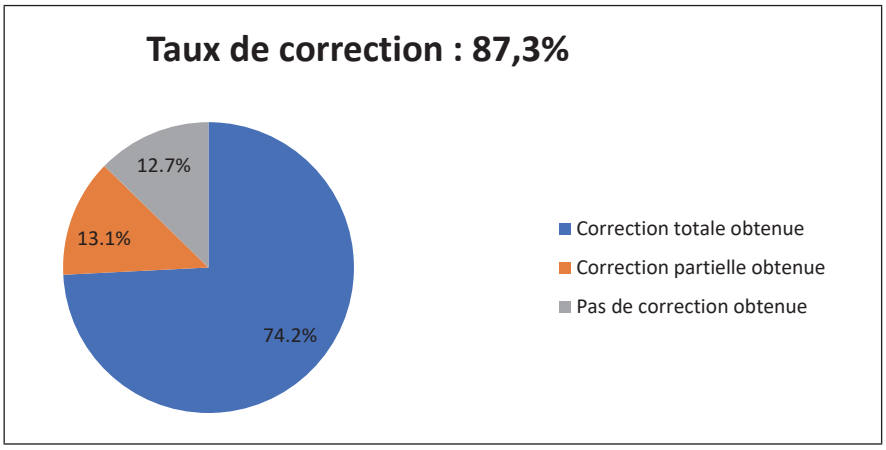
Réclamation irrecevable	**97**
Actio popularis	2
Incompétence *ratione loci*	*0*
Incompétence *ratione materiae*	41
Jugement coulé en force de chose jugée	6
Non-immixtion dans une procédure judiciaire pendante	2
Obscurum libellum	*0*
Réclamation anonyme	*0*
Réclamation manifestement non fondée	24
Réclamation prématurée	22

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.

Réclamations prises en compte pour le calcul du taux de correction	**252**	**100%**
Correction totale obtenue	187	74,2%
Correction partielle obtenue	33	13,1%
Pas de correction obtenue	32	12,7%



Administrations et établissements publics relevant des communes

Réclamations introduites

Réclamations introduites auprès du Médiateur	**113**
En cours	36
Clôture définitive	77
Clôture provisoire	*0*

Ventilation des réclamations clôturées :

Clôture définitive	**77**
Réclamation recevable	40
Réclamation irrecevable	10
Désistement du réclamant	27
Transmis pour compétence	*0*

Réclamation recevable	**40**
Correction totale obtenue	17
Correction partielle obtenue	5
Pas de correction obtenue	2
Réclamation non fondée	16

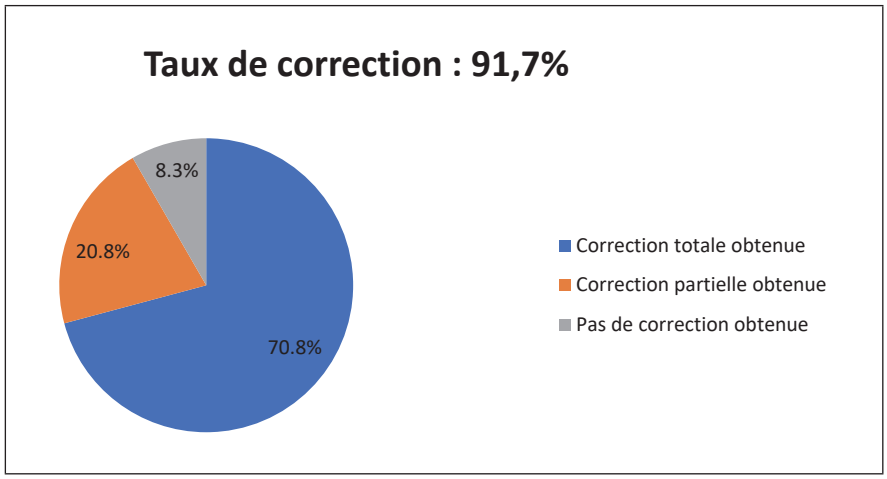
Réclamation irrecevable	**10**
Actio popularis	1
Incompétence ratione loci	*0*
Incompétence ratione materiae	6
Jugement coulé en force de chose jugée	*0*
Non-immixtion dans une procédure judiciaire pendante	*0*
Obscurum libellum	*0*
Réclamation anonyme	*0*
Réclamation manifestement non fondée	1
Réclamation prématurée	2

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.

Réclamations prises en compte pour le calcul du taux de correction	**24**	**100%**
Correction totale obtenue	17	70,8%
Correction partielle obtenue	5	20,8%
Pas de correction obtenue	2	8,3%



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

Réclamations introduites auprès du Médiateur	**826**
En cours	172
Clôture définitive	637
Clôture provisoire	17

Ventilation des réclamations clôturées :

Clôture définitive	**637**
Réclamation recevable	428
Réclamation irrecevable	58
Désistement du réclamant	146
Transmis pour compétence	5

Réclamation recevable	**428**
Correction totale obtenue	170
Correction partielle obtenue	28
Pas de correction obtenue	29
Réclamation non fondée	201

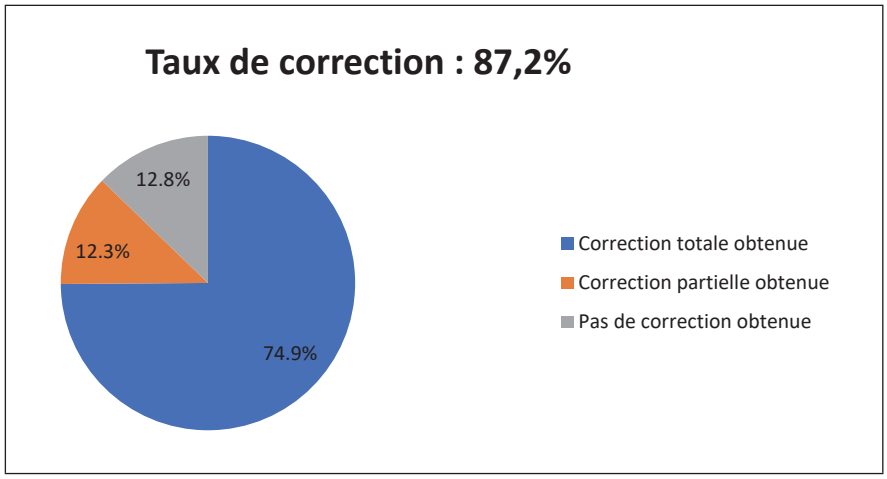
Réclamation irrecevable	**58**
Actio popularis	1
Incompétence ratione loci	*0*
Incompétence *ratione materiae*	8
Jugement coulé en force de chose jugée	5
Non-immixtion dans une procédure judiciaire pendante	1
Obscurum libellum	*0*
Réclamation anonyme	*0*
Réclamation manifestement non fondée	23
Réclamation prématurée	20

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.

Réclamations prises en compte pour le calcul du taux de correction	**227**	**100%**
Correction totale obtenue	170	74,9%
Correction partielle obtenue	28	12,3%
Pas de correction obtenue	29	12,8%



Administrations et établissements publics relevant de l'Etat

Ventilation par ministères

Le tableau reproduit ci-après reprend la ventilation des réclamations introduites auprès du Médiateur entre le 1er 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.

*

Ministères	*Réclamations introduites*	*Ratio Ministères*	*Clôture définitive*	*Réclamation recevable*	*Réclamation irrecevable*	*Base taux de correction*	*Correction totale obtenue*	*Correction partielle obtenue*	*Pas de correction obtenue*	*Taux de correction*
Ministère de la Sécurité sociale	207	25,06%	173	130	2	58	42	11	5	91,38%
Ministère des Affaires étrangères et européennes	182	22,03%	120	73	21	50	45	1	4	92,00%
Ministère des Finances	105	12,71%	85	59	6	36	23	7	6	83,33%
Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région	85	10,29%	63	45	4	14	7	2	5	64,29%
Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire	71	8,60%	63	39	9	18	13	1	4	77,78%
Ministère du Logement	41	4,96%	28	23	1	17	10	5	2	88,24%
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	31	3,75%	27	20	2	13	12	0	1	92,31%
Ministère de la Justice	26	3,15%	21	10	6	5	5	0	0	100,0%
Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse	22	2,66%	21	5	4	2	2	0	0	100,0%
Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable	17	2,06%	10	8	0	6	4	1	1	83,33%
Ministère de la Mobilité et des Travaux publics	12	1,45%	9	5	1	1	0	0	1	0,0%
Ministère de la Santé	9	1,09%	5	3	0	3	3	0	0	100,0%
Ministère de l'Intérieur	4	0,48%	3	2	1	1	1	0	0	100,0%
Ministère de l'Economie	3	0,36%	3	2	0	1	1	0	0	100,0%
Ministère de la Fonction publique	3	0,36%	2	1	0	0	0	0	0	-
Ministère de la Sécurité intérieure	3	0,36%	2	2	0	1	1	1	0	100,0%
Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs	2	0,24%	1	1	0	1	1	0	0	100,0%
Ministère de la Culture	2	0,24%	0	0	0	0	0	0	0	-
Ministère de l'Energie et de l'Aménagement du territoire	1	0,12%	1	0	1	0	0	0	0	-
Ministère d'État	*0*	*0,00%*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	-
Ministère de la Digitalisation	*0*	*0,00%*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	-
Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes	*0*	*0,00%*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	-
Ministère des Sports	*0*	*0,00%*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	-
Total	**826**	**100%**	**637**	**428**	**58**	**227**	**170**	**28**	**29**	**87,3%**

IV. LA CONTRIBUTION DES COMMISSIONS PARLEMENTAIRES

La partie 2 du rapport d'activité 2019 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.

Commission des Affaires intérieures et de l'Egalité entre les femmes et les hommes

La Commission des Affaires intérieures et de l'Égalité entre les femmes et les hommes a adopté une prise de position pour le volet Affaires intérieures relative au rapport d'activité 2019 de l'Ombudsman, lors de sa réunion du 11 juin 2021.

Le taux de correction global[2] concernant les réclamations contre des administrations et établissements publics relevant des communes s'élevait en 2017 à 55,6% et en 2018 à 71,4%. En 2019, 113 réclamations en relation avec le secteur communal ont été introduites. De ces réclamations 77 ont pu définitivement être clôturées, dont 40 ont été déclarées recevables et 36 ont été en cours[3]. Le taux de correction s'élevait à 91,7% (correction totale obtenue et correction partielle obtenue), alors que celui pour le secteur étatique s'élevait à 87,2%. Pour 70,8% des réclamations contre des communes, une correction totale a pu être obtenue.

La commission se félicite de cette évolution positive et considérable du taux de correction des affaires concernant le secteur communal entre 2017 et 2019. Elle en conclut que la qualité des échanges entre le Médiateur et les autorités communales s'est améliorée dans les dernières années et qu'une bonne collaboration générale s'est développée de sorte qu'une solution a pu être trouvée pour la majorité des situations concernant les communes.

La commission retient dans le cadre de sa prise de position qu'elle juge important que les échanges entre l'Ombudsman et les communes contactées dans le cadre de réclamations d'administrés respectent un certain formalisme qui permet de témoigner de professionnalisme et de respect mutuel.

Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace / Commission des Classes moyennes et du Tourisme

Lors de sa réunion du 6 mai 2021, la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace, en présence également de membres de la Commission des Classes moyennes et du Tourisme, ci-après la « commission », a examiné le rapport d'activité de l'Ombudsman relatif à l'année 2019. Celui-ci informe que le Médiateur a été saisi d'une réclamation d'une entreprise qui se retrouvait, en raison de la diversité de ses activités, affiliée à deux chambres professionnelles différentes, de sorte qu'elle devait s'acquitter de cotisations auprès de chacune d'elles. Il s'agissait de la Chambre des Métiers et de la Chambre d'Agriculture. Tandis que la problématique d'une éventuelle double affiliation est réglée entre la Chambre des Métiers et la Chambre de Commerce, une disposition légale afférente fait défaut en ce qui concerne la Chambre d'Agriculture.

Selon le rapport d'activité, « le Médiateur a demandé au Ministre de l'Economie s'il ne serait pas opportun » d'inclure également d'autres chambres professionnelles dans ladite disposition légale. Selon le rapport, le « Ministre de l'Economie a répondu positivement à cette proposition, en informant le Médiateur que le Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural était en train de prévoir une refonte des textes législatifs et réglementaires afin d'éviter au maximum une double affiliation de sociétés à ces deux chambres professionnelles. ».

---

2 Rapport Ombudsman 2019 : « 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). »

3 Rapport Ombudsman 2019 : « En cours : réclamation introduite après le 1er janvier et en cours de traitement après le 31 décembre de l'exercice concerné. »

La commission signale que cette problématique relève, d'une part, du ministre en charge des Classes moyennes et, d'autre part, du ministre en charge de l'Agriculture.

La commission salue la volonté du Gouvernement d'adapter la législation afin d'éviter à l'avenir au maximum pareils cas de double affiliation.

La commission se permet de rappeler que cette problématique a déjà été réglée, en ce qui concerne une éventuelle double-affiliation à la Chambre de Commerce et à la Chambre des Métiers, lors de la réforme de ces deux chambres professionnelles en 2010 et 2011.[4] La réforme annoncée saura utilement s'inspirer de ces deux dossiers parlementaires.

Commission de l'Education nationale, de l'Enfance, de la Jeunesse, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Les membres de la Commission ont examiné, au cours de leur réunion du 19 mai 2021, le rapport d'activité annuel de l'Ombudsman (2019).

Au cours de cette analyse, les membres de la Commission ont constaté que le Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse ne fait pas l'objet du rapport en question. Le rapport de l'Ombudsman mentionne plusieurs réclamations concernant le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, ayant trait aux aides financières de l'Etat pour études supérieures, d'une part, et à la reconnaissance de diplômes étrangers, d'autre part.

Concernant les réclamations relatives à des demandes émises par le Service Aides financières du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche pour le remboursement d'aides financières de l'Etat pour études supérieures attribuées par erreur en raison d'un « bug » informatique de la part du service précité, les membres de la Commission constatent avec satisfaction que ledit Ministère s'est aligné sur les interventions du Médiateur, en procédant à l'annulation des décisions de révocation d'attribution des aides financières susmentionnées ainsi qu'à la restitution des sommes déjà remboursées pour l'ensemble des étudiants concernés.

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 d'attribution des aides financières de l'Etat pour études supérieures et de reconnaissance de diplômes. Ces efforts se déclinent notamment par la mise à disposition d'informations afférentes, y compris d'informations exhaustives relatives aux voies de recours, sur le site Internet du Ministère ainsi que sur le site cedies.lu, et par la disponibilité de ses agents à fournir des informations complémentaires par téléphone. Les membres de la Commission encouragent le Ministère à poursuivre dans cette voie, conformément aux recommandations formulées par l'Ombudsman dans son rapport d'activité annuel 2019.

Commission de l'Environnement, du Climat, de l'Energie et de l'Aménagement du territoire

Les membres de la Commission de l'Environnement, du Climat, de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire ont examiné le rapport d'activité annuel de l'Ombudsman (2019) lors de leurs réunions des 31 mai et 2 juin 2021.

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

En ce qui concerne le département de l'Environnement, du Climat et du Développement durable, ils ont par contre noté que le Médiateur a observé que le Ministère ne répond pas toujours avec la diligence voulue aux demandes qu'il reçoit de la part des administrés. Le Médiateur est, de ce fait, souvent appelé à intervenir – parfois à plusieurs reprises – auprès du Ministère pour lui demander de réserver une suite aux courriers en question. La Commission de l'Environnement, du Climat, de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire se félicite d'avoir été informée que le Ministère veille à améliorer cette défaillance et a expressément nommé une personne responsable de cette tâche.

---

4 D'une part, par la loi modifiée du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce (doc. parl. n° 5939) et, d'autre part, par la loi modifiée du 2 septembre 2011 portant réorganisation de la Chambre des Métiers et modifiant la loi du 26 octobre 2010 portant réorganisation de la Chambre de Commerce (doc. parl. n° 6238).

La commission parlementaire se réjouit encore du fait que le Médiateur déclare entretenir de très bonnes relations avec l'Administration de l'environnement, qui réagit très rapidement à ses demandes.

Commission de la Famille et de l'Intégration

Les membres de la Commission de la Famille et de l'Intégration ont examiné le rapport d'activité 2019 de l'Ombudsman lors de la réunion du 4 juin 2021.

Le rapport d'activité de l'Ombudsman (2019) fait état de plusieurs doléances, provenant principalement de demandeurs d'allocation, qui ont été commentées par le président du Fonds national de solidarité et la présidente de la Caisse pour l'avenir des enfants. Il ressort des déclarations des intervenants que certains cas ont pu être résolus par la clémence des administrations. Dans d'autres cas, il n'a pas été possible de trouver une solution en raison des contraintes légales existantes.

Quant au Fonds national de solidarité, l'Ombudsman se demande s'il ne serait pas opportun de procéder par envoi recommandé plutôt que par lettre ordinaire en matière d'allocation de vie chère lorsque le formulaire de la demande est renvoyé, par exemple lorsqu'il est incomplet ou lorsque des pièces importantes manquent. Le président du Fonds national de solidarité concède que cela peut être réalisé si tel est le souhait des décideurs politiques.

La pratique du Fonds national de solidarité de différer, en cas d'activation du bénéficiaire de l'allocation d'inclusion, la mise en compte de l'allocation d'activation, sera suspendue dans les rares cas relevés par le médiateur où elle a des effets négatifs sur l'affiliation à la sécurité sociale des bénéficiaires.

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.

Commission de la Mobilité et des Transports publics

Les membres de la Commission de la Mobilité et des Transports publics ont examiné le rapport d'activité annuel de l'Ombudsman (2019) lors de la réunion du 10 juin 2021.

Le rapport d'activité de l'Ombudsman (2019) fait état de plusieurs doléances, d'une part, relatives à la carte de stationnement pour personnes handicapées et, d'autre part, en raison de la lenteur des décisions en matière d'indemnisation des entrepreneurs ayant connu une réduction de leur chiffre d'affaires en raison des travaux liés au chantier du tramway.

En effet, pour ce qui est du premier cas de figure, la requérante s'est adressée au Médiateur car elle trouvait que la décision de refus du Ministère de la Mobilité et des Travaux publics de lui délivrer une carte de stationnement pour personnes handicapées[5] était injustifiée au vu de son état de santé. En l'espèce, la commission médicale du MMTP – chargée de vérifier si les conditions réglementaires pour prétendre à une carte de stationnement pour personnes handicapées sont remplies –, était venue à la conclusion que le périmètre de marche de la réclamante était supérieur à 100 mètres. La réclamante a ensuite contesté cette décision. Le Ministre a cependant rappelé que ce cas de figure n'était pas prévu par le texte en vigueur et qu'il ne pouvait par conséquent pas faire droit à sa demande.

La commission a été informée qu'en l'occurrence la requérante n'a pas rempli les conditions pour prétendre à une carte de stationnement pour personnes handicapées. À noter dans ce contexte qu'il a déjà été prévu en 2019 de modifier la législation actuellement en vigueur et d'élaborer un nouveau modèle voire une nouvelle forme de carte de stationnement en s'alignant sur une recommandation de la DG Justice de la Commission européenne de 2013 pour un modèle uniforme européen de cartes de stationnement pour personnes handicapées. Un projet de règlement grand-ducal afférent a néanmoins

---

5 L'article 1er du règlement grand-ducal modifié du 31 janvier 2003 concernant la création et l'utilisation d'une carte de stationnement pour personnes handicapées dispose qu': *« Il est créé une carte de stationnement pour personnes handicapées, dont le handicap induit une mobilité réduite. Par handicap au sens du présent règlement on entend :*

- *les personnes incapables de faire seules et/ou de façon continue plus de 100 m,*
- *les personnes se déplaçant à l'aide de béquilles ou d'une chaise roulante,*
- *les aveugles ».*

dû être retiré suite à une opposition formelle du Conseil d'État pour non-conformité à la Constitution[6] puisqu'il s'agit d'une matière réservée à la loi. Par conséquent, un projet de loi a été déposé le 22 avril 2021 (dossier parlementaire 7805). L'on est actuellement en attente de l'avis du Conseil d'État. Le projet de loi a notamment pour objet d'élargir les critères d'éligibilité aux personnes atteintes d'une maladie évolutive ayant un impact sur la mobilité (groupe de personnes dont la requérante fait en l'occurrence partie), ce qui avait également été revendiqué par le Conseil supérieur des personnes handicapées. La commission est encore informée que le Ministre ayant la Mobilité et les Travaux publics dans ses attributions a répondu au Médiateur par un courrier du 30 mars 2020.

Concernant le deuxième cas de figure, il s'agit d'un commerçant qui s'était adressé au Médiateur pour se plaindre de la lenteur des décisions en matière d'indemnisation des commerçants ayant connu une perte en raison des travaux liés à la mise en place du tramway.

La commission a été informée que le dossier du commerçant était largement incomplet (la seule preuve versée en vue de démontrer une perte étaient des reçus de caisse et des bilans manuscrites incomplets). À noter encore que plusieurs demandes envoyées par courriel et invitant le requérant à faire certifier son bilan par un expert-comptable sont restées infructueuses voire sans réponse de sa part.

Il s'agit en l'occurrence d'un cas isolé. La commission a été informée dans ce contexte que jusqu'en mai 2021, 47 dossiers de demande d'indemnisation ont été introduits (sur quelque 80 à 90 commerces), dont 21 ont été déclarés irrecevables et ont dû être refusés (notamment pour défaut de perte respectivement pour défaut de longer le tracé du tramway), 12 dossiers ont conduit à une indemnisation et 14 demandes sont encore en cours de traitement.

La Commission de la Mobilité et des Travaux publics s'est montrée satisfaite des explications reçues lors de ladite réunion du 10 juin 2021.

Commission des Finances et du Budget

Les membres de la Commission des Finances et du Budget ont examiné le chapitre consacré au ministère des Finances du rapport d'activité de l'Ombudsman relatif à l'année 2019 au cours de leur réunion du 21 mai 2021.

Ils ont constaté que les cas ayant trait à la fiscalité, présentés dans le rapport, sont des cas exceptionnels et complexes qui ont pu, pour la majorité d'entre eux, être résolus suite à l'intervention du médiateur. Ils ont, de plus, apprécié le taux de correction élevé de 83,3% ressortant de l'intervention du médiateur dans les affaires touchant à la fiscalité.

Dans le cadre de l'examen du cas n°5 concernant l'octroi d'une remise gracieuse partielle par l'Administration des contributions directes (ACD) dans un cas de rigueur excessive, les membres de la Commission des Finances et du Budget ont demandé à l'ACD d'œuvrer en faveur d'une meilleure information du contribuable quant à sa possibilité de demander une remise gracieuse. Cette dernière n'étant susceptible d'être accordée qu'à partir du moment où différentes conditions sont remplies, il serait utile que ces conditions fassent partie intégrale de l'information adressée au contribuable. L'ACD reviendra vers la Commission pour lui exposer les démarches qu'elle aura entreprises dans ce sens.

Les membres de la Commission n'ont pas fait de commentaires au sujet de l'avant-propos de Madame le Médiateur.

Commission du Logement

Les membres de la Commission ont examiné, au cours de leur réunion du 3 juin 2021, le rapport d'activité du Médiateur relatif à l'année 2019. Monsieur le Rapporteur Paul Galles a été invité à ladite réunion afin de lui permettre de préparer son rapport en vue du débat d'orientation.

La Commission du Logement a examiné les critiques formulées aux pages 88 à 90 du rapport du Médiateur et elle a entendu les représentants gouvernementaux en leurs explications. Les membres de la commission ont pu constater que certaines questions ont pu trouver une solution, alors que pour

---

6 **Art. 11.** (5) La loi règle quant à ses principes la sécurité sociale, la protection de la santé, les droits des travailleurs, la lutte contre la pauvreté et l'intégration sociale des citoyens atteints d'un handicap.

d'autres cas, les instances compétentes ne disposent pas de la base légale leur permettant de donner raison au réclamant.

Subvention de loyer [2020/35]

Concernant les demandes en obtention de subventions de loyer, il est prévu à l'article 3(1) du règlement modifié grand-ducal du 9 décembre 2015 fixant les conditions et modalités d'octroi de la subvention de loyer prévue par la loi modifiée du 25 février 1979 concernant l'aide au logement que

> *« Les demandes en obtention de l'aide sont à adresser moyennant un formulaire spécifique, mis à disposition des personnes intéressées, ensemble avec les pièces justificatives à l'appui, au service.*
>
> *Toute demande présentée au service doit être dûment signée par le demandeur. En cas de mariage ou en cas de partenariat, les deux époux respectivement les deux partenaires doivent signer la demande. »*

Dans un premier dossier, la personne concernée, bénéficiaire de la protection internationale au Grand-Duché de Luxembourg, s'est vu refuser les aides au motif que le réclamant, bien qu'il fût marié, avait apposé sa seule signature sur la demande d'octroi des aides. De fait, son épouse se trouvait toujours dans son pays d'origine et la demande de regroupement familial était tenue en suspens jusqu'à ce que le réclamant puisse prouver qu'il disposait de ressources personnelles suffisantes.

Dans un deuxième dossier, la réclamante a informé le Médiateur avoir fait une demande de subvention de loyer en février 2018 en remettant tous les documents demandés par les services concernés. Elle reprochait au Service que celui-ci lui ait demandé à plusieurs reprises de fournir de nouveaux documents et de n'avoir pas pu prendre de décision en 11 mois de temps. La dernière demande en date du Service indiquait qu'étant donné que la réclamante était mariée, son mari devait habiter avec elle et qu'il devait signer la demande d'octroi des aides. Or, ceci était impossible pour des raisons dûment fournies au Service depuis l'introduction du dossier.

Le Médiateur s'est adressé au Service des aides au Logement pour obtenir une copie du dossier, mais finalement, étant donné que plusieurs dossiers du même type s'étaient présentés, le Service des Aides au Logement a informé le Médiateur qu'après une analyse desdits dossiers et des dispositions légales et réglementaires applicables en matière de subvention de loyer, la Commission en matière d'aides individuelles au logement a décidé d'accorder une subvention de loyer aux ménages concernés dans ces affaires.

Lors d'une entrevue avec le Service en question, il a été indiqué que si les personnes motivent pourquoi il est impossible aux deux conjoints de signer la demande ou si une procédure de divorce est entamée, les aides pourront quand-même être accordées.

De manière générale, les conjoints/partenaires sont tenus d'introduire conjointement la demande en obtention d'une subvention de loyer afin d'éviter notamment des situations confuses, voire même l'abus.

Or, au vu des **situations parfois précaires** des demandeurs de l'aide il a été procédé à une nouvelle analyse des dispositions réglementaires tout en tenant compte de l'esprit de la législation en la matière.

Ainsi, la Commission en matière d'aides au logement a **adopté une interprétation moins restrictive** de l'article 3 du règlement grand-ducal modifié du 9 décembre 2015 fixant les conditions et modalités d'octroi de la subvention de loyer pour les cas dans lesquels le demandeur vit en séparation de son conjoint mais n'est pas en mesure d'entamer une procédure de divorce ou produire une copie du jugement de divorce.

En revanche, pour minimiser l'abus (et partant l'impact budgétaire) **l'interprétation large** des dispositions réglementaires **n'est pas appliquée**, si les conjoints ne vivent pas ensemble pour des raisons de simple convenance personnelle.

Prime à la construction [2020/36]

Un réclamant s'est adressé au Médiateur alors qu'il estimait que c'était à tort qu'une prime à la construction lui avait été refusée par le Ministère du Logement pour l'acquisition de son immeuble.

La décision litigieuse était notamment motivée sur base de l'article 3, paragraphe 1er du règlement grand-ducal modifié du 5 mai 2011 fixant les mesures d'exécution relatives aux aides individuelles au

logement promouvant l'accès à la propriété et prévues par la loi du 25 février 1979 concernant l'aide au logement, qui dispose que : *« Le revenu à prendre en considération pour le calcul des primes de construction, des primes d'acquisition, des primes d'amélioration et des subventions d'intérêt respectivement pour la condition de revenu applicable à la bonification d'intérêt est le revenu imposable au sens de l'article 7 de la loi modifiée du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu, augmenté de tous les autres revenus, même non soumis à l'impôt, dont dispose le demandeur et toute autre personne qui vit avec le demandeur dans le logement en question (...) ».*

L'intéressé n'était cependant pas d'accord avec cette décision, alors que selon lui le revenu de sa compagne, qui habitait avec lui au moment de l'introduction de la demande, n'aurait pas dû être pris en compte, alors qu'il avait contracté seul un prêt hypothécaire pour l'acquisition du logement et qu'il avait également été seul à signer la demande en obtention des aides.

Le Ministère du Logement a toutefois correctement répondu qu'en vertu de l'article précité ainsi que de l'article 5 du même règlement grand-ducal, la situation de famille du demandeur à prendre en considération pour la détermination des aides au logement est celle existant à la date de commencement des travaux de construction.

Le Médiateur, bien qu'il ait été d'accord avec cette réponse, a néanmoins estimé que cette décision était injuste au vu de l'article 3 (7) du règlement grand-ducal de 2011 susmentionné, qui prévoit une exception en faveur des couples mariés ou pacsés depuis moins de 3 ans au moment de l'acquisition du bien immobilier pour lequel des aides étaient demandées.

L'article en question dispose notamment que *« Lorsque les conjoints sont mariés respectivement les partenaires ont signé une déclaration de partenariat depuis moins de 3 années au moment de la date de l'acte d'acquisition, de la date du commencement des travaux de construction respectivement de la date du commencement des travaux d'amélioration, il n'est tenu compte pour l'octroi de la prime que du revenu de l'un des conjoints respectivement de l'un des partenaires, le revenu à retenir étant le plus élevé. Dans ce cas, la réduction prévue au paragraphe (5) n'est pas applicable ».*

Si le réclamant avait donc été marié ou pacsé depuis moins de 3 ans au moment du dépôt de la demande, seul le revenu du ménage le plus élevé aurait été pris en compte.

Aussi, le Médiateur a estimé que cette disposition créait une discrimination par rapport aux couples qui vivent en ménage sans être unis par les liens du mariage ou du PACS et a demandé, sur base de ces réflexions, de reconsidérer la demande du réclamant.

Le Ministre compétent a répondu que l'article 3 (7) résultait d'un choix politique décidé en 1983 pour soutenir spécialement les jeunes mariés, mais qu'à son avis cette disposition n'aurait plus de raison d'être compte tenu des réalités actuelles et des changements sociodémographiques constatés au cours des dernières années.

Le Ministre a par ailleurs tenu à préciser qu'il était prévu de remplacer ce texte par des règles plus opportunes et équitables dans le cadre de la prochaine réforme de la législation applicable en matière de logement.

Etant donné qu'il n'avait pas pris position quant à l'éventualité de revoir la demande du réclamant, le Médiateur a écrit de nouveau au Ministre concerné (qui avait changé entre-temps) pour lui proposer de revenir sur la décision de refus d'attribution de la prime de construction sur base du principe d'équité.

En effet, l'article 4, paragraphe 2 de la loi du 22 août 2003 instituant un Médiateur permet à ce dernier, lorsqu'il apparaît que l'application d'une décision aboutit à une iniquité, de faire une recommandation en ce sens.

Le Ministre a toutefois répondu qu'il n'entendait pas revenir sur la décision, au motif que d'une part les textes en vigueur avaient été respectés et que d'autre part, la commission en matière d'aides au logement ne saurait être obligée d'accorder à titre exceptionnel l'aide sollicitée par le réclamant, ceci au risque de violer le principe d'équité par rapport à tous les autres ménages se trouvant dans la même situation.

Le Médiateur salue le fait que la disposition litigieuse fera l'objet d'une refonte en vue d'être adaptée à la réalité sociodémographique actuelle. Néanmoins, il déplore le fait que le ministre n'ait pas voulu faire une application du principe d'équité en faveur du réclamant, qui s'est vu discriminé au seul motif qu'il n'était pas marié ou pacsé avec sa compagne au moment de l'introduction de la demande en obtention des aides.

Le dossier dont question dans le rapport du Médiateur concernait cependant un **couple ni marié ni pacsé** de sorte que l'article 3(7) du règlement grand-ducal ne peut être appliqué. La Commission en

matière d'aides au logement n'avait donc aucun moyen de revenir sur sa décision prise dans le dossier concerné.

Comme déjà évoqué par le Médiateur, cette disposition résultait d'un choix politique pour **soutenir les jeunes mariés** (et par après les couples en partenariat déclaré). Il est d'ailleurs impossible de vérifier en pratique depuis quand deux personnes non mariées / pacsées vivent en couple.

Réforme des aides individuelles au logement

L'avant-projet de loi de réforme des aides individuelles au logement étant en cours de rédaction, il importe de noter que ce projet fera abstraction de la disposition actuellement prévue par l'article 3 (7) du règlement grand-ducal modifié du 5 mai 2011.

Commission du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale

Les membres de la Commission du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale ont examiné le **volet « sécurité sociale »** du rapport annuel de l'Ombudsman lors de leur réunion du 17 juin 2021. La commission a pris acte des explications fournies par Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale et les a approuvées. Ci-dessous, le détail de ladite prise de position :

Tout d'abord, il ressort du rapport qu'au courant de l'exercice 2019 ont été introduites 207 réclamations, dont 173 pouvaient être clôturées définitivement. Globalement, le département de la Sécurité sociale dispose d'un taux de correction de 91,38 % des réclamations introduites.

Caisse nationale de santé (CNS)

Prise en charge de frais médicaux sur base d'une assurance continuée [2020/37]

Ce dossier a pu être conclu suite à la transmission à la CNS des pièces requises en matière d'affiliation.

Assurance continuée et obligation pour le non-résident de transmettre à la CNS une attestation de non-affiliation émise par la caisse de son lieu de résidence [2020/38]

Le Médiateur suggère à la CNS d'envoyer certaines informations d'office aux assurés pour mieux les sensibiliser sur les démarches administratives à respecter. Cette suggestion sera analysée dans le cadre d'un groupe de travail de la CNS qui a comme objectif d'améliorer les informations à transmettre aux assurés, notamment en veillant à ce qu'elles deviennent plus compréhensibles et donc accessibles, pour que les assurés puissent plus facilement exercer leurs droits.

Prise en charge de frais médicaux en dépit d'une désaffiliation rétroactive de l'assuré intervenue après la réalisation des actes concernés [2020/39]

Ce dossier a pu être conclu suite à l'éclaircissement de certains points en matière d'affiliation.

Demande d'autorisation préalable d'un transfert à l'étranger [2020/40]

À l'instar du dossier [2020/38], les communications avec les assurés seront améliorées en continu afin que les assurés puissent assurer au mieux leurs droits en matière de sécurité sociale et notamment de les informer adéquatement en amont. De même, des efforts seront entamés pour mieux sensibiliser les prestataires concernés.

Extension d'assurance [2020/41]

À l'instar d'autres dossiers précités, les communications avec les assurés seront améliorées en continu afin que les assurés puissent assurer au mieux leurs droits en matière de sécurité sociale et notamment de les informer adéquatement en amont.

Refus de remboursement de prestations de soins prestées à l'étranger [2020/43]

En ce qui concerne les dossiers relatifs aux autorisations de transfert à l'étranger, la CNS et le CMSS se sont concertés en 2021 pour mieux départager les responsabilités respectives, ce qui devrait faciliter et optimiser le traitement des demandes. Les différents dossiers exposés dans le rapport annuel ont tous été traités de manière bienveillante par les gestionnaires de la CNS en tenant compte de la situation particulière de l'assuré., mais tout en respectant le cadre légal et statutaire qui s'impose à la CNS.

Certaines difficultés relèvent du fait que des professionnels de santé ne sont pas suffisamment bien informés par rapport aux règles qui s'appliquent en matière d'autorisation d'un transfert à l'étranger. Consciente de cette problématique, la CNS a envoyé fin mai 2021 un courrier à tous les médecins pour rappeler les règles qui sont à respecter pour éviter au patient le risque d'un refus de prise en charge.

En matière de transport de malades, le ministère de la Santé est en train d'élaborer un avant-projet de loi afin d'améliorer le cadre légal. La CNS participe à ces travaux ce qui devra également aboutir à une amélioration des statuts de la CNS.

Refus de remboursement d'un traitement médical [2020/44]

À l'instar d'autres dossiers précités, les communications avec les assurés seront améliorées en continu afin que les assurés puissent assurer au mieux leurs droits en matière de sécurité sociale. Il en est de même pour les décisions prises par la CNS.

Forfait informatique [2020/45]

Dans ce dossier, un prestataire n'a pas respecté les dispositions fixées dans la convention entre la CNS et l'ALK ainsi qu'issues de l'accord conclu entre parties. Il y a lieu de souligner qu'en application des dispositions légales, une telle convention s'applique à tous les prestataires relevant de son champ d'application, en l'occurrence la kinésithérapie, indépendamment du fait que le prestataire soit membre de l'organisme le plus représentatif ou non.

Contrôle médical de la sécurité sociale (CMSS)

Globalement il y a lieu de souligner que le CMSS, au cours des dernières années, a entrepris des efforts pour améliorer la communication avec d'autres institutions, notamment le Médiateur, afin que la compréhension sur son fonctionnement et les dispositions applicables soient plus accessibles. Ceci est par ailleurs salué par le Médiateur dans son rapport. Ces échanges ont également permis au CMSS de revoir et améliorer différentes procédures et points soulevés.

Justification d'un fait médical nouveau [2020/46]

Ce dossier a pu être réexaminé à la lumière des nouveaux faits portés à la connaissance du CMSS et la personne protégée a pu obtenir l'indemnité pécuniaire de maladie.

Dispense d'examen suite à une convocation du CMSS (2020/47)

En ce qui concerne la dispense suite à une convocation du CMSS, le CMSS confirme que des exceptions resteront certainement possibles pour des cas exceptionnels et dûment justifiés dans le respect des dispositions du Code de la sécurité sociale.

Contradiction entre le CMSS et la Médecine du travail concernant la capacité ou l'aptitude d'un salarié à reprendre son travail (202/48)

D'entrée il y a lieu de souligner que l'incapacité et l'aptitude sont deux choses distinctes et définies respectivement au Code de la sécurité sociale et au Code du travail.

Néanmoins, des adaptations légales sont envisagées en concertation avec le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale pour clarifier davantage la situation et de proposer des solutions adaptées pour éviter des situations telles que décrites par le Médiateur dans son rapport.

Centre commun de la sécurité sociale (CCSS)

Désaffiliation rétroactive d'un salarié [2020/49]

Cette affaire a pu être conclue dans l'intérêt du réclamant après que le CCSS a obtenu des informations et documents complémentaires.

Caisse nationale d'assurance pension (CNAP)

Pension de vieillesse [2020/50]

La présente affaire concerne une affaire de mise à la retraite auprès de l'Etat. La personne concernée n'a pas été dirigée vers la CNAP pour demander une pension de vieillesse par son administration ou par le CGPO. Néanmoins, la CNAP a résolu cette affaire suite aux informations et précisions lui transmises.

Globalement, la CNAP, comme toutes les autres institutions de sécurité sociale, ont été demandées par le département de la Sécurité sociale de revoir les informations véhiculées aux personnes protégées et de les compléter, afin qu'elles puissent plus facilement exercer tous leurs droits.

Pension de survie [2020/51]

Sous la législation actuelle, la CNAP est dans l'impossibilité d'accorder une pension de survie au survivant d'un couple en ménage commun, statut que revêt néanmoins un partenariat étranger s'il n'est pas enregistré auprès du Parquet général au Luxembourg.

La recommandation du médiateur à tout administré ayant conclu un partenariat à l'étranger de le faire inscrire au répertoire civil selon la procédure décrite à l'article 4-1 de la loi modifiée du 9 juillet 2004 ainsi que la recommandation aux autorités compétentes d'engager une discussion en vue de clarifier la situation devraient permettre de clarifier de telles situations.

Baby-year [2020/52]

Cette affaire concerne la mise en compte de périodes « baby-year » au cas où l'autre parent s'est déjà vu accorder l'entièreté des périodes.

Néanmoins, si cet enregistrement original est déjà coulé en force de chose décidé, la CNAP ne peut plus remplacer cet enregistrement par une nouvelle répartition des périodes correspondantes.

Les membres de la Commission du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale ont examiné le **volet « travail et emploi »** du rapport annuel de l'Ombudsman lors de leur réunion du 10 juin 2021.

L'analyse a porté tant sur les réclamations concernant l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) que sur les réclamations liées au reclassement professionnel. Les explications données par les responsables du Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire ont, pour les deux aspects prémentionnés, aidé à la compréhension des cas d'espèce relevés par l'Ombudsman ainsi que des procédures appliquées et ont donné satisfaction aux membres de la commission.

La commission s'est penchée plus particulièrement sur les aspects de la procédure appliquée par l'ADEM pour vérifier la disponibilité des bénéficiaires d'une indemnité de chômage pour le marché du travail – condition nécessaire à l'obtention et au maintien d'une telle indemnité. Les membres de la commission ont été informés que, dans les cas d'espèce, les services de l'ADEM sont renseignés par les employeurs au sujet d'une réponse non donnée de la part d'un demandeur d'emploi. Ensuite, les concernés sont convoqués à l'ADEM pour vérifier s'il y a une raison impérative les ayant empêchés de donner suite à une assignation. L'ADEM souligne que lors de l'examen de la situation, le bon sens prévaut pour apprécier les raisons d'empêchement évoquées par les personnes concernées. En cas de sanction, c'est-à-dire de retrait de l'indemnité de chômage, les concernés ont une possibilité de recours, d'abord devant la Commission spéciale de réexamen et ensuite devant le Conseil arbitral. En cas de

retrait d'une indemnité de chômage, les concernés peuvent s'adresser à l'Office national d'inclusion sociale (ONIS). Il importe de constater qu'une condition préalable pour obtenir une aide de la part de l'ONIS y est également la disponibilité pour le marché de l'emploi. L'ADEM ne transmet pas d'office les personnes concernées par le retrait d'une indemnité de chômage aux services de l'ONIS.

*

Plusieurs commissions parlementaires se sont penchées sur le rapport 2019 de l'Ombudsman et ont constaté qu'elles n'ont été saisies d'aucun dossier relavant de leur domaine de compétence. Il s'agit de la Commission de la Santé et des Sports (réunion du 18 mai 2021), de la Commission de la Fonction publique, de la Commission de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural (réunion du 3 juin 2021), de la Commission de la Digitalisation, des Médias et des Communications et de la Commission de la Sécurité intérieure et de la Défense.

*

VI. LES CONCLUSIONS DE LA COMMISSION DES PETITIONS

La Commission des Pétitions adopte les conclusions suivantes :

1. Il s'agit du troisième rapport de Madame Claudia Monti dans sa fonction de Médiateur. La Commission tient à remercier Madame Monti et son équipe pour son travail, son engagement et son abordabilité depuis son entrée en fonction. La Commission tient à féliciter Madame le Médiateur pour son excellent rapport d'activité pour l'année 2019. En effet, il s'agit d'un rapport qui a été rédigé sous des conditions particulières. D'un côté la rédaction a dû être réalisée sous les conditions restrictives de la pandémie, de l'autre la finalisation des rapports respectifs de 2019 et de 2020 se sont suivis de près, ceci dans le souci de retrouver le rythme d'avant-pandémie. Comme d'habitude 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 19 avril 2021 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, aussi bien au niveau de l'État que des communes.
2. La Commission des Pétitions prend acte du propos du Médiateur au début du rapport:

   « Mes prédécesseurs ont passé ensemble près de 15 années à défendre l'idée selon laquelle le Médiateur a pour rôle de faciliter le dialogue entre les usagers et l'Administration, d'en améliorer la communication et de participer ainsi à renforcer la confiance des citoyens dans les institutions publiques. A la lecture des rapports d'activité publiés depuis la mise en place de l'Institution du Médiateur, je me rends compte du travail considérable effectué en ce sens et ne peux dès lors que regretter faire encore trop souvent face à des situations tragiques, sinon humainement difficiles à justifier, générées par un processus décisionnel écartant toute logique sociale ou empathie.»

   Affirmant les soucis exprimés par Madame le Médiateur, la Commission des Pétitions tient à souligner le rôle énormément important du Médiateur et à préciser son rôle neutre qui, en refusant toute partialité ni pour les administrations ni pour les administrés, se propose de réussir une médiation à la satisfaction de tous les impliqués, ceci dans l'intérêt de la justice et de l'empathie en même temps.
3. En plus, la Commission des Pétitions se félicite aussi bien des efforts entrepris par de nombreuses administrations afin de rendre plus compréhensible la communication entre les administrations et les administrés, que de l'engagement des citoyens en faveur de leurs droits et besoins.

   En analogie à son rapport du projet n°7530 concernant le rapport d'activité de l'Ombudsman 2018, 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. En plus, elle encourage les citoyens à continuer à recourir aux possibilités prévues pour revendiquer leurs droits, afin que des situations humainement difficiles, comme s'exprime le Médiateur, puissent trouver réponse et soutien de la part des administrations.
4. En ce qui concerne les cas soumis au Médiateur, on compte au total 975 réclamations en 2019 contre un total de 957 en 2018 et 1149 en 2017. Au vu de ces chiffres, la Commission des Pétitions

tient à réitérer sa proposition de trouver les moyens statistiques pour permettre une comparaison dans le temps et de pouvoir évaluer l'évolution des performances des différentes administrations et établissements communales et de l'Etat.

5. Il convient de noter qu'aussi en 2019 les Ministères qui ont suscité le plus de réclamations restent quasiment les mêmes que les années précédentes, à savoir : le Ministère de la Sécurité sociale, qui prend la tête du peloton avec 207 cas, le Ministère des Affaires étrangères, relayé à la deuxième place avec 182 réclamations, le Ministère des Finances avec 105 cas, et le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région avec 85 cas. Quatre Ministères n'ont pas fait l'objet de réclamations auprès du Médiateur. Il s'agit du Ministère de l'État, du Ministère de la Digitalisation, du Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes et du Ministère des Sports. Enfin, il est également intéressant de noter que sept Ministères ont un taux de correction de 100% contre deux Ministères en 2017 et quatre en 2018.
6. En général, la Commission des Pétitions se félicite de l'évolution positive des taux de correction: au niveau du relevé global, le taux de correction a sensiblement augmenté de 74,3% en 2018 à 87,3% en 2019, au niveau des administrations et des établissements relevant des communes le taux ayant évolué de 71,4% en 2018 à 91,7% en 2019, au niveau des administrations et des établissements relevant de l'État l'augmentation étant de 74,8% en 2018 à 87,2% en 2019. Ces résultats savent témoigner aussi bien du grand respect des administrations pour les interventions du Médiateur que du bon travail de l'institution du Médiateur même.
7. La Commission des Pétitions prend acte du fait que le rapport du Médiateur renonce, au rebours d'une éventuelle prise en considération durant la présentation du rapport 2018, à nommer explicitement les communes qui donnaient des raisons d'insatisfaction dans leur manière de communiquer avec le Médiateur.
8. 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. 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.

   En plus, la Commission est demandeur d'une liste systématique de toutes les recommandations formulées par le Médiateur au cours de son mandat.
9. Enfin, la Commission des Pétitions tient à féliciter les administrations pour leur décision d'inscrire expressément dans leurs courriers concernés la possibilité d'un recours gracieux et à saisir le Médiateur. Au vu de ces bons exemples, la Commission exprime son soutien à toute démarche supplémentaire en ce sens.
10. 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.

Luxembourg, le 13 juillet 2021

La Présidente,	*Le Rapporteur,*
Nancy ARENDT épouse KEMP	Paul GALLES

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau