

N° 8362

CHAMBRE DES DEPUTES

**DEBAT D'ORIENTATION
SUR LE RAPPORT D'ACTIVITE
DE L'OMBUDSMAN (2022)**

* * *

RAPPORT DE LA COMMISSION DES PETITIONS

(20.11.2024)

La commission se compose de : Mme Francine CLOSENER (Présidente) ; Mme Claire DELCOURT (Rapportrice) ; Mme Barbara AGOSTINO, Mme Nancy ARENDT épouse KEMP, M. Maurice BAUER, M. André BAULER, Mme Liz BRAZ, Mme Corinne CAHEN, M. Paul GALLES, M. Marc GOERGEN, M. Dan HARDY, Mme Mandy MINELLA, Mme Nathalie MORGENTHALER, M. Jean-Paul SCHAAF, M. Meris SEHOVIC, membres.

*

I. ANTECEDENTS

L'Ombudsman Claudia Monti a présenté en date du 11 mars 2024 son rapport d'activité relatif à l'année 2022 à la Chambre des Députés.

Par courrier du 12 mars 2024, les Commissions parlementaires concernées ont été invitées à communiquer à la Commission des Pétitions une prise de position au sujet du rapport d'activité cité sous rubrique et des recommandations éventuelles la concernant.

La Commission des Pétitions, saisie de l'instruction du rapport, a désignée le 30 avril 2024 Madame la Députée Claire Delcourt comme rapportrice.

La Commission des Pétitions a examiné et approuvé lors de sa réunion du 20 novembre 2024 les projets de rapport relatifs au débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman 2022 (8362) et au débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman 2023 (8393).

Le débat en séance publique relatif au rapport d'activité 2022 de l'Ombudsman aura lieu en même temps que le débat relatif au rapport 2023 de l'Ombudsman.

*

II. AVANT-PROPOS DE L'OMBUDSMAN

Le rapport d'activité 2022 est précédé d'un avant-propos de l'Ombudsman.

Au terme de l'exercice 2022. L'Ombudsman Claudia Monti se réjouit de pouvoir observer la normalisation de l'indication des voies de recours non contentieuses dans toute décision administrative susceptible de porter préjudice à un administré, de même que l'implication des différents services publics dans la promotion d'un traitement plus alternatif et amiable des litiges.

Pareille démarche s'inscrivant dans la lignée de l'adoption récente des Lignes de bonne conduite administrative, l'Ombudsman ne peut que saluer la voie suivie par le Gouvernement et soutenir pareille sensibilisation des agents et du public.

Dans le cadre du traitement des réclamations introduites au cours de l'année 2022, l'équipe de l'Ombudsman a multiplié les rencontres et les discussions avec les acteurs publics, ministres, bourgmestres, conseillers, échevins et plus généralement agents de la fonction publique, compte tenu de leur implication, rôle et compétence respectives dans les matières visées.

Au terme des échanges, l'Ombudsman se rend à l'évidence que nombre d'acteurs publics n'ont à ce jour qu'une connaissance limitée du rôle, du champ de compétence et des possibilités d'intervention de l'Ombudsman.

Brièvement et pour mémoire, l'Ombudsman est un intermédiaire neutre, indépendant et impartial. Il n'est ni avocat, ni juge. Lorsqu'il est saisi par un administré et estime la réclamation recevable et fondée, il n'a d'autre choix que d'intervenir auprès de l'Administration pour l'en informer et lui demander de prendre position. Dans certaines situations et si l'urgence le justifie, l'Ombudsman assortit son intervention d'une recommandation, d'une demande de sursis ou d'action préventive, afin d'éviter ou de limiter tout préjudice pour l'administré concerné.

En pratique, l'Ombudsman peut demander, par écrit ou oralement, au service visé par l'enquête tous les renseignements qu'il juge nécessaires. Le service visé est obligé de lui remettre dans les délais fixés tous les dossiers concernant l'affaire en question. Les Ministres et toutes autorités publiques doivent faciliter sa tâche et autoriser les fonctionnaires, employés et ouvriers placés sous leur autorité à répondre aux questions posées. Enfin, le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande la communication ne peut lui être opposé, sauf en matière de secret concernant la défense nationale, de sûreté de l'Etat ou de politique extérieure.

En dépit de tels principes, l'Ombudsman constate et regrette que certaines requêtes restent lettre morte et nécessitent encore trop souvent l'envoi de rappels pour être traitées. Pareil délai de traitement s'ajoutant à ceux déjà supportés par les administrés, il n'est pas rare que certaines décisions administratives n'interviennent, sans explication, qu'après une période pouvant dépasser 6 voire 12 mois.

A ces délais parfois incompréhensibles et, en tout état de cause, inacceptables, peuvent s'ajouter, dans un nombre de cas limité, un défaut de motivation, une motivation fondée sur des conditions non prévues par la loi, une interprétation stricte, rigide et non conforme à la volonté du législateur, pouvant aller jusqu'à une présomption de mauvaise foi dans le chef de l'administré.

Certaines réclamations illustrées dans le présent rapport d'activité mettent encore en lumière la survenance possible d'un ping-pong ou va-et-vient entre administrations, lesquelles se renvoient successivement faute ou compétence, ayant pour effet de laisser l'administré seul et désœuvré.

Au cours de ce dernier exercice, l'Ombudsman était à plusieurs reprises confronté à l'invocation de l'incontournable maxime selon laquelle « *Nul n'est censé ignorer la loi* ». Si tant est qu'il puisse être jugé opportun d'avancer pareil élément en guise d'argumentaire juridique, encore faudrait-il que ladite loi ne puisse prêter à discussion.

L'Ombudsman signale être saisi de situations trouvant leur origine dans des dispositions légales ou réglementaires floues, contradictoires, incomplètes ou dans l'absence de mesures transitoires, créant en pratique certains vides juridiques trop souvent propices à des interprétations défavorables par défaut.

Pour témoignages, les situations décrites dans le présent rapport d'activité démontrent, encore et à suffisance, que toute décision administrative, aussi simple puisse-t-elle paraître, peut être très lourde de conséquences.

En guise de conclusion, l'Ombudsman ne peut que remercier, y compris et avec ses collaborateurs, l'ensemble des intervenants, personnes privées et publiques, ayant œuvré une année de plus dans l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers et encourager tout un chacun à privilégier le dialogue, au besoin par l'intermédiaire de l'institution neutre, indépendante et impartiale qu'est l'Ombudsman.

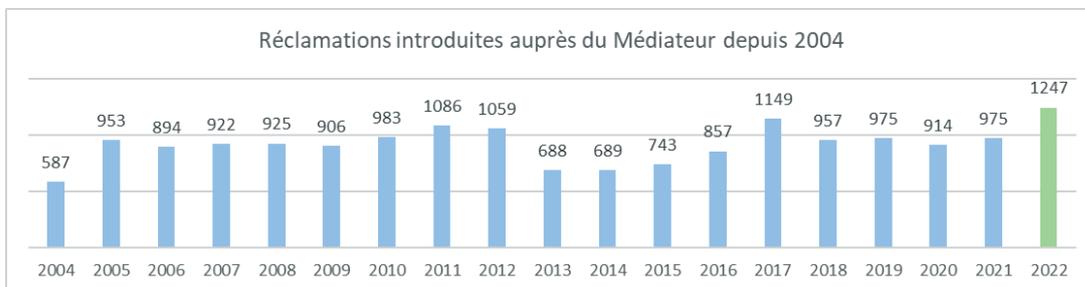
*

III. STATISTIQUES CONCERNANT LE RAPPORT D'ACTIVITE POUR LA PERIODE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2022

La partie 1 du rapport d'activité 2022 de l'Ombudsman est consacrée aux statistiques relatives aux affaires dont l'Ombudsman fut saisi.

Le présent rapport de la Commission des Pétitions reproduit ci-dessous les chiffres globaux renseignés par l'Ombudsman pour l'année 2022.

RELEVÉ GLOBAL
RECLAMATIONS INTRODUITES



Réclamations introduites auprès du Médiateur en 2022	1247
Clôture définitive	1059
Clôture provisoire	15
En cours	173

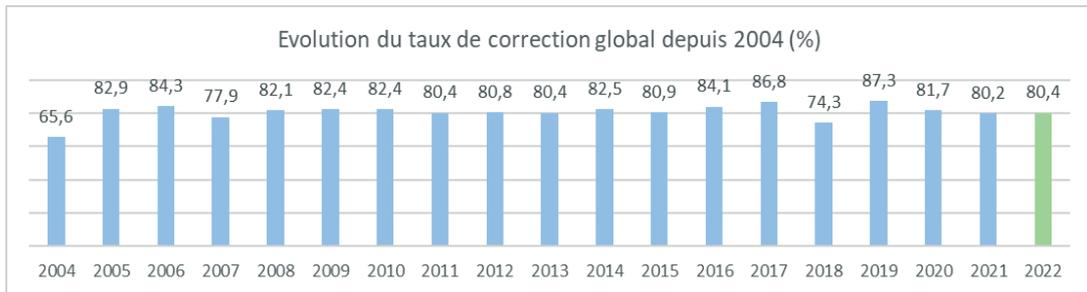
➤ *Ventilation des réclamations clôturées :*

Clôture définitive	1059
Réclamation recevable	641
Réclamation irrecevable	186
Désistement du réclamant	225
Transmis pour compétence	7

Réclamation recevable	641
Correction totale obtenue	224
Correction partielle obtenue	51
Pas de correction obtenue	67
Réclamation non fondée	299

Réclamation irrecevable	186
Actio popularis	4
Incompétence razione loci	5
Incompétence razione materiae	64
Décision coulée en force de chose jugée/décidée	16
Non immixtion dans une procédure judiciaire pendante	5
Libellé obscur	3
Réclamation anonyme	2
Réclamation manifestement non fondée	39
Réclamation prématurée	48

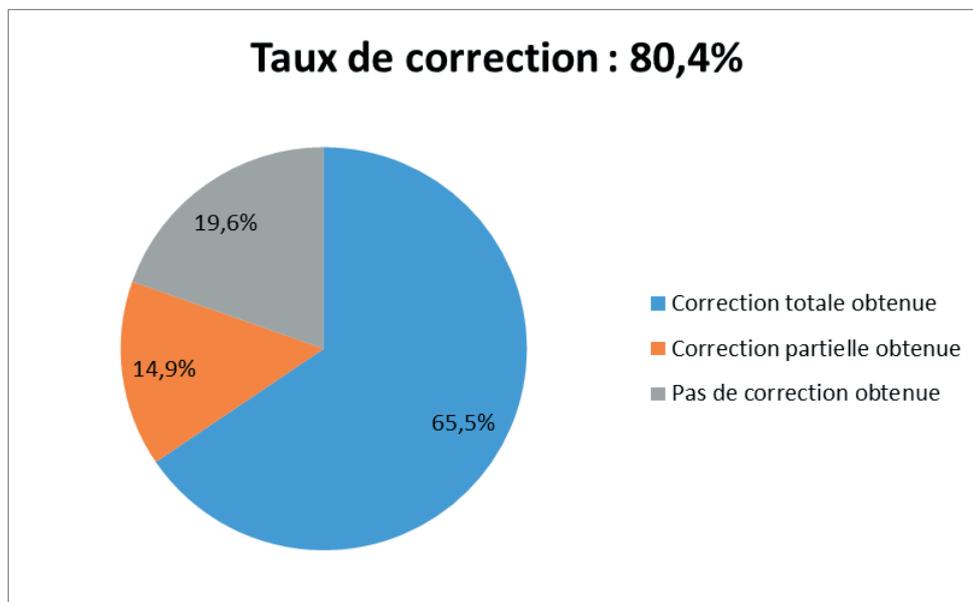
TAUX DE CORRECTION



Au cours de l'exercice concerné, l'Ombudsman est intervenu auprès de l'Administration dans le cadre de **342** réclamations et dans **80,4%** des cas, son intervention a permis d'obtenir une correction totale ou partielle de la situation administrative contestée.

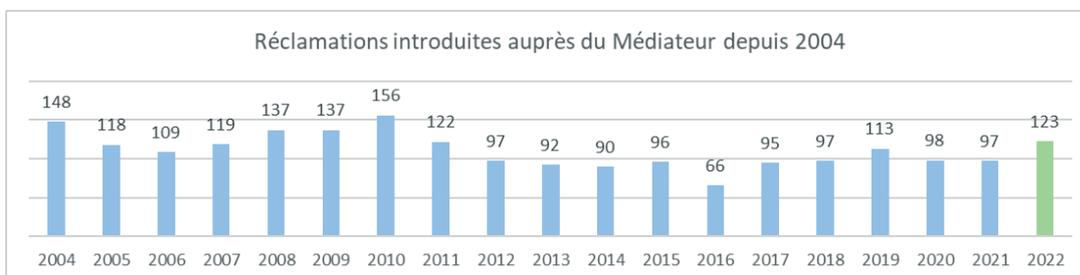
Il convient pourtant de préciser que pour l'ensemble des statistiques, la notion de « *correction totale ou partielle* » n'est pas nécessairement équivalent de satisfaction au sens que l'Administration ait suivi les recommandations ou avis de l'Ombudsman, mais veut souvent simplement dire qu'un réclamant avait saisi l'Ombudsman pour obtenir des éclaircissements, précisions ou tout simplement une réponse, même si la décision obtenue était en définitive négative.

Réclamations prises en compte pour le calcul du taux de correction	342
Correction totale obtenue	224
Correction partielle obtenue	51
Pas de correction obtenue	67



**ADMINISTRATIONS ET ETABLISSEMENTS PUBLICS
RELEVANT DES COMMUNES**

RECLAMATIONS INTRODUITES



Réclamations introduites auprès du Médiateur en 2022	123
Clôture définitive	92
Clôture provisoire	4
En cours	27

➤ *Ventilation des réclamations clôturées :*

Clôture définitive	92
Réclamation recevable	68
Réclamation irrecevable	14
Désistement du réclamant	10
Transmis pour compétence	0

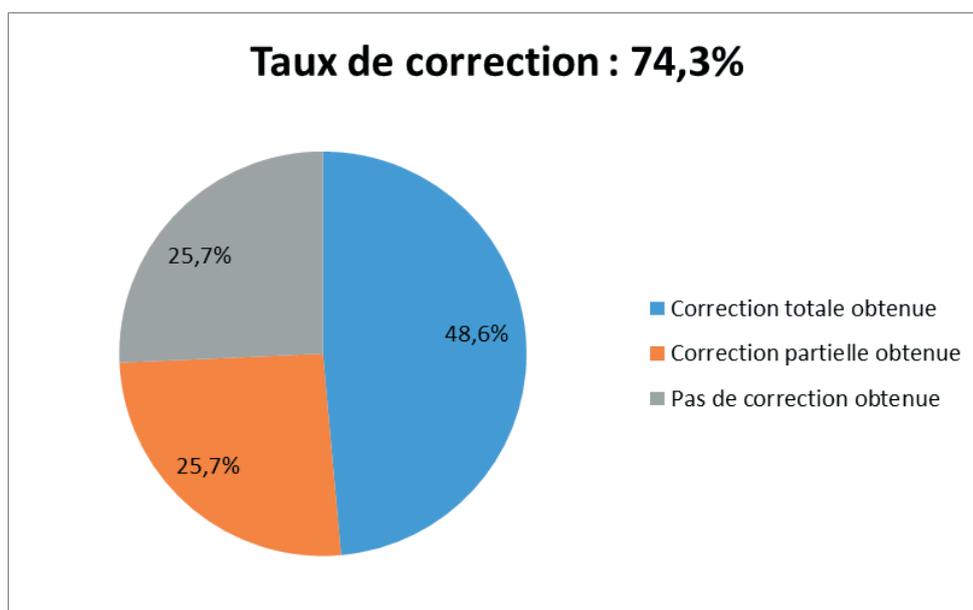
Réclamation recevable	68
Correction totale obtenue	17
Correction partielle obtenue	9
Pas de correction obtenue	9
Réclamation non fondée	33

Réclamation irrecevable	14
Actio popularis	0
Incompétence ratione loci	0
Incompétence ratione materiae	3
Décision coulée en force de chose jugée/décidée	3
Non immixtion dans une procédure judiciaire pendante	0
Libellé obscur	0
Réclamation anonyme	0
Réclamation manifestement non fondée	4
Réclamation prématurée	4

TAUX DE CORRECTION

Au cours de l'exercice concerné, l'Ombudsman est intervenu auprès des communes dans le cadre de **35** réclamations et dans **74,3%** 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	35
Correction totale obtenue	17
Correction partielle obtenue	9
Pas de correction obtenue	9



MATIERES CONCERNEES

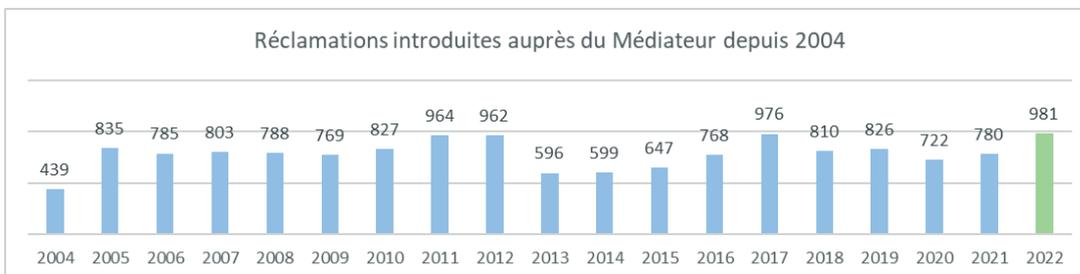
Les réclamations introduites auprès de l'Ombudsman et relatives aux communes concernent principalement les matières suivantes :

- ∞ 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 ETABLISSEMENTS PUBLICS
RELEVANT DE L'ETAT**

RECLAMATIONS INTRODUITES



Réclamations introduites auprès du Médiateur en 2022	981
Clôture définitive	836
Clôture provisoire	10
En cours	135

➤ *Ventilation des réclamations clôturées :*

Clôture définitive	836
Réclamation recevable	524
Réclamation irrecevable	103
Désistement du réclamant	205
Transmis pour compétence	4

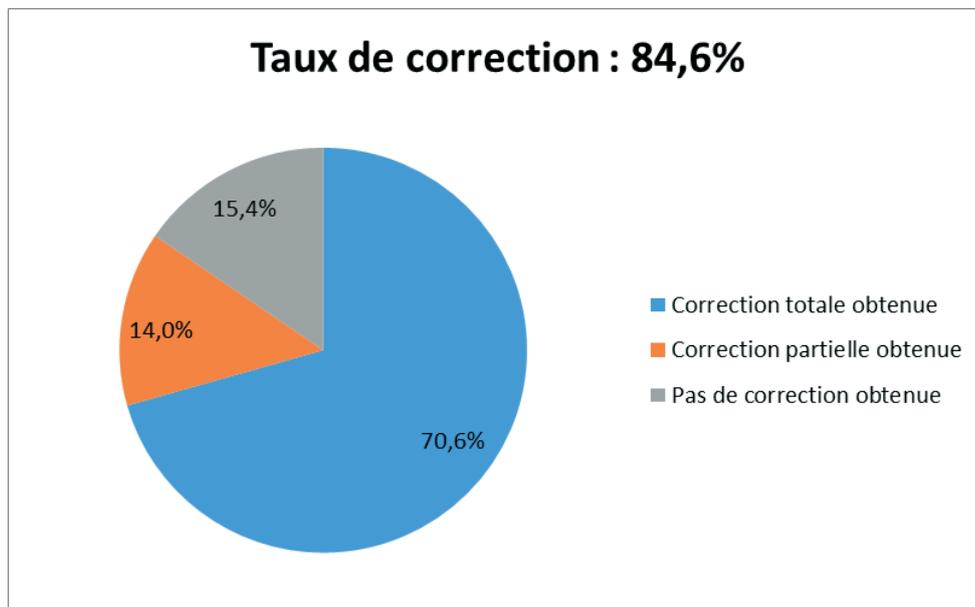
Réclamation recevable	524
Correction totale obtenue	192
Correction partielle obtenue	38
Pas de correction obtenue	42
Réclamation non fondée	252

Réclamation irrecevable	103
Actio popularis	3
Incompétence ratione loci	3
Incompétence ratione materiae	13
Décision coulée en force de chose jugée/décidée	12
Non immixtion dans une procédure judiciaire pendante	2
Libellé obscur	1
Réclamation anonyme	2
Réclamation manifestement non fondée	28
Réclamation prématurée	39

TAUX DE CORRECTION

Au cours de l'exercice concerné, l'Ombudsman est intervenu auprès d'une administration ou d'un établissement public relevant de l'Etat dans le cadre de **272** réclamations et dans **84,6%** 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	272
Correction totale obtenue	192
Correction partielle obtenue	38
Pas de correction obtenue	42



*

VENTILATION PAR MINISTÈRES

Réclamations introduites

Le tableau reproduit ci-après reprend la ventilation des réclamations introduites auprès de l’Ombudsman entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de l’exercice concerné en fonction du Ministère visé.

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

<i>Ministères</i>	<i>Réclamations introduites</i>	<i>Ratio</i>	<i>Clôture définitive</i>	<i>Réclamation recevable</i>	<i>Réclamation irrecevable</i>
Ministère des Affaires étrangères et européennes	263	26,81%	223	128	40
Ministère de la Sécurité sociale	146	14,88%	136	90	14
Ministère du Travail, de l’Emploi et de l’Économie sociale et solidaire	107	10,91%	92	68	5
Ministère des Finances	100	10,19%	92	62	5
Ministère de la Justice	82	8,36%	60	29	14
Ministère de la Famille, de l’Intégration et à la Grande Région	75	7,65%	58	39	5
Ministère du Logement	43	4,38%	34	22	5
Ministère de l’Enseignement supérieur et de la Recherche	39	3,98%	32	22	0
Ministère de l’Environnement, du Climat et du Développement durable	28	2,85%	25	14	3
Ministère de l’Éducation nationale, de l’Enfance et de la Jeunesse	23	2,34%	21	10	1
Ministère de la Santé	18	1,83%	15	9	2
Ministère de la Mobilité et des Travaux publics	17	1,73%	14	9	1
Ministère de l’Economie	13	1,33%	11	6	1
Ministère de la Sécurité intérieure	8	0,82%	7	5	2
Ministère de la Culture	6	0,61%	5	2	3
Ministère de la Fonction publique	4	0,41%	3	3	0
Ministère de l’Intérieur	4	0,41%	4	2	2
Ministère d’État	2	0,20%	2	2	0
Ministère de l’Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural	2	0,20%	2	2	0
Ministère de l’Energie et de l’Aménagement du territoire	1	0,10%	0	0	0
Ministère de la Digitalisation	0	0,00%	0	0	0
Ministère de l’Égalité entre les femmes et les hommes	0	0,00%	0	0	0
Ministère de la Protection des consommateurs	0	0,00%	0	0	0
Ministère des Sports	0	0,00%	0	0	0

Taux de correction

Le tableau reproduit ci-après reprend la ventilation des réclamations introduites auprès de l'Ombudsman 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.

<i>Ministères</i>	<i>Réclamations introduites</i>	<i>Ratio</i>	<i>Clôture définitive</i>	<i>Réclamation recevable</i>	<i>Réclamation irrecevable</i>
Ministère des Affaires étrangères et européennes	83	60	12	11	86,75%
Ministère de la Sécurité sociale	36	21	10	5	86,11%
Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire	31	23	1	7	77,42%
Ministère des Finances	33	18	4	11	66,67%
Ministère de la Justice	16	15	0	1	93,75%
Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région	21	13	4	4	80,95%
Ministère du Logement	14	12	2	0	100,00%
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	3	2	0	1	66,67%
Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable	9	6	3	0	100,00%
Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse	5	4	0	1	80,00%
Ministère de la Santé	4	4	0	0	100,00%
Ministère de la Mobilité et des Travaux publics	5	2	2	1	80,00%
Ministère de l'Économie	2	2	0	0	100,00%
Ministère de la Sécurité intérieure	1	1	0	0	100,00%
Ministère de la Culture	2	2	0	0	100,00%
Ministère de la Fonction publique	1	1	0	0	100,00%
Ministère de l'Intérieur	2	2	0	0	100,00%
Ministère d'État	2	2	0	0	100,00%
Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural	2	2	0	0	100,00%
Ministère de l'Énergie et de l'Aménagement du territoire	0	0	0	0	-
Ministère de la Digitalisation	0	0	0	0	-
Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes	0	0	0	0	-
Ministère de la Protection des consommateurs	0	0	0	0	-
Ministère des Sports	0	0	0	0	-

IV. Recommandations de l'Ombudsman

Dans la partie 3 de son rapport, l'Ombudsman réitère et complète les recommandations qu'il adresse aux autorités politiques et aux administrations. La Commission des Pétitions les reprend dans le présent rapport.

Recommandation N°57

Modification de l'article 69 (3) de la loi modifiée du 29 août 2008 sur la libre circulation des personnes et l'immigration

L'Ombudsman,

Rendu attentif au revirement d'une pratique administrative en défaveur de l'administré en matière de regroupement familial,

Considérant que l'article 70 de la loi modifiée du 29 août 2008 sur la libre circulation des personnes et l'immigration définit les catégories de membres de famille du ressortissant de pays tiers pouvant bénéficier d'un regroupement familial,

Considérant que la catégorie des mineurs à regrouper est restreinte de la façon suivante à l'article 70 (1) c) de la loi précitée :

« c) les enfants célibataires de moins de dix-huit ans, du regroupant et/ou de son conjoint ou partenaire, tel que défini au point b) qui précède, à condition d'en avoir le droit de garde et la charge, et en cas de garde partagée, à la condition que l'autre titulaire du droit de garde ait donné son accord »,

Considérant que jusqu'en 2021, l'article précité semble avoir été appliqué de façon extensive en faveur de l'intérêt supérieur de l'enfant, en accordant régulièrement un regroupement familial à des neveux, nièces, sœurs et frères mineurs de regroupants sous condition que le regroupant ait le droit de garde du mineur concerné,

Considérant qu'il s'agit d'une problématique récurrente lorsque les demandeurs sont bénéficiaires de protection internationale (BPI) en provenance d'un pays en guerre où les parents du mineur à regrouper sont décédés ou ont disparu et que par la suite le regroupant a pris en charge la garde du mineur concerné,

Considérant qu'une fois le statut de protection internationale accordé, le BPI peut déposer sa demande de regroupement familial en faveur du mineur resté dans le pays en guerre et dont il a le droit de garde,

Considérant que depuis 2021, l'Ombudsman a été saisi par plusieurs regroupants BPI dont une demande similaire en faveur d'un neveu, nièce, frère ou sœur pour lequel le BPI a le droit de garde, a été refusée au motif que l'article 70 (1) c) précité ne vise que les enfants du regroupant et/ou de son conjoint et exclut par conséquent tout autre membre de famille mineur ; ceci malgré l'existence d'un droit de garde,

Considérant que les interventions de l'Ombudsman en vue d'une considération de l'intérêt supérieur de l'enfant et soulevant la question d'un changement législatif dans ce contexte n'ont pas été fructueuses,

Considérant que l'article 3 (1) de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant dispose ce qui suit :

« Dans toutes les décisions qui concernent les enfants, qu'elles soient le fait des institutions publiques ou privées de protection sociale, des tribunaux, des autorités administratives ou des organes législatifs, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale »,

Considérant que le Ministère se limite à constater que des demandes similaires auraient été acceptées dans le passé dans quelques cas isolés *« sur une interprétation erronée du paragraphe c) de l'arti-*

cle 70 (1) de la loi modifiée du 29 août 2008 sur la libre circulation des personnes et l'immigration », alors que seuls les descendants directs du regroupant et/ou conjoint sont visés par ce paragraphe,

Considérant que le Ministère compétent estime par ailleurs qu'il respecte néanmoins l'intérêt supérieur du mineur par la proposition d'une autorisation de séjour pour des raisons privées au cas où les conditions y relatives sont remplies,

Considérant que l'Ombudsman a insisté en expliquant pour quelles raisons l'intérêt supérieur de l'enfant n'est pas respecté par la simple proposition d'une autorisation de séjour d'une catégorie dont les conditions ne sont actuellement pas remplies dans le cas d'espèces et dont les conditions sont dans la majorité des cas sont quasi impossibles à remplir et qui plus est dont le respect ne dépend pas de la seule volonté des regroupants BPI,

Considérant que l'Ombudsman a notamment exposé au Ministre les difficultés d'accès au logement (voir p.142 et suivantes de mon rapport d'activité de 2020) et les difficultés d'accès au travail qui le plus souvent s'opposent à ce que le mineur en détresse puisse rejoindre son tuteur légal dans l'immédiat, alors que ces conditions d'une autorisation de séjour de type vie privée ne sont souvent pas remplies si peu après l'octroi d'une protection internationale au BPI,

Considérant que les conséquences de ce changement de pratique administrative sont particulièrement lourdes dans la mesure où les situations des mineurs concernés, abandonnés dans un pays en guerre, sont particulièrement tragiques et ont le plus souvent déjà été rapportées en détail lors de l'entretien sur les raisons de la demande de protection internationale du regroupant,

Considérant que dans plusieurs cas, ces décisions de refus mettent le conjoint du regroupant, resté dans le pays en guerre avec l'enfant sous tutelle ainsi qu'éventuellement ses propres enfants dans une situation d'impasse, dans la mesure où le conjoint et les enfants du regroupant peuvent bénéficier d'un regroupement familial et doivent choisir entre rester dans un pays en guerre avec l'enfant sous tutelle, sinon abandonner cet enfant pour rejoindre le regroupant,

Considérant que lorsque le regroupant a des propres enfants à regrouper, l'éventuel conjoint à regrouper doit choisir entre ces enfants et l'enfant sous tutelle,

Considérant qu'il est inconcevable que la loi précitée crée une différence de traitement en défaveur d'enfants orphelins, respectivement d'enfants sans ascendant en ligne direct qui s'occupe d'eux,

Considérant que le Ministre estime que la Directive 2003/86 du 22 septembre 2003 relative au droit au regroupement familial ne permet pas un éventuel changement législatif à niveau national,

Considérant qu'effectivement les membres de famille du regroupant BPI exempts des conditions plus restrictives à l'article 7 de la Directive précitée (dont entre autres la preuve d'un certain revenu et la preuve d'accès à un logement) sont définis à l'article 4 de la même Directive,

Considérant qu'à l'instar de la loi nationale, l'article 4 de la directive exclut également tout autre mineur qui n'est pas le descendant du regroupant ou de son conjoint,

Considérant que d'autres membres de famille sont définis à l'article 10, catégorie non exempte des conditions plus restrictives à l'article 7 de la Directive,

Considérant que l'article 7 précité offre néanmoins une marge de manœuvre législative aux Etats membres pour exiger ou non certaines preuves :

« Article 7

*1. Lors du dépôt de la demande de regroupement familial, l'État membre concerné **peut** exiger de la personne qui a introduit la demande de fournir la preuve que le regroupant dispose:*

a) d'un logement considéré comme normal pour une famille de taille comparable dans la même région et qui répond aux normes générales de salubrité et de sécurité en vigueur dans l'État membre concerné;

- b) d'une assurance maladie couvrant l'ensemble des risques normalement couverts pour ses propres ressortissants dans l'État membre concerné, pour lui-même et les membres de sa famille;
- c) de ressources stables, régulières et suffisantes pour subvenir à ses propres besoins et à ceux des membres de sa famille sans recourir au système d'aide sociale de l'État membre concerné. Les États membres évaluent ces ressources par rapport à leur nature et leur régularité et peuvent tenir compte du niveau des rémunérations et des pensions minimales nationales ainsi que du nombre de membres que compte la famille.

2. Les États membres peuvent exiger des ressortissants de pays tiers qu'ils se conforment aux mesures d'intégration, dans le respect du droit national.

En ce qui concerne les réfugiés et/ou les membres de la famille de réfugiés visés à l'article 12, les mesures d'intégration visées au premier alinéa ne peuvent s'appliquer qu'une fois que les personnes concernées ont bénéficié du regroupement familial. »,

Considérant qu'il s'agit partant d'un pouvoir facultatif laissé au libre choix des différents Etats membres et que ce dernier ne devrait pas s'opposer à l'intérêt supérieur de l'enfant,

L'Ombudsman recommande de modifier l'article 69 (3) de la loi modifiée du 29 août 2008 sur la libre circulation des personnes et l'immigration offrant actuellement des conditions allégées aux regroupants BPI dans le cadre exclusif d'un regroupement familial avec les seuls membres de famille visés à l'article 70, de façon à étendre son champ d'application à d'autres membres de famille non couverts par l'article 70 qui sont à charge du regroupant.

*

Recommandation N°57

Prise de position du Ministère des Affaires étrangères et européennes

Madame le Médiateur,

J'accuse bonne réception de votre demande de prise de position par rapport à votre recommandation en matière de regroupement familial, qui m'est parvenue en date du 6 avril 2022.

Vous recommandez de modifier l'article 69, paragraphe (3) de la loi modifiée du 29 août 2008 sur la libre circulation des personnes et l'immigration (ci-après : la loi) de façon à étendre son champ d'application à d'autres membres de famille non couverts par l'article 70 qui sont à charge du regroupant.

Les dispositions de la loi en matière de regroupement familial résultent de la transposition de la directive 2003/86/CE du Conseil du 22 septembre 2003 relative au droit au regroupement familial (ci-après : la directive).

Il convient de rappeler à titre préliminaire les considérants (2), (8) et (9) de la directive, qui énoncent que « *la directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes qui sont reconnus notamment par l'article 8 de la convention européenne pour la protection des droits humains et des libertés fondamentales et par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne* » (dont l'article 24 a intégré l'intérêt supérieur de l'enfant tel qu'il est mis en avant dans la Convention internationale des droits de l'enfant), qu'il convient, s'agissant des réfugiés, « *de prévoir des conditions plus favorables pour l'exercice de leur droit au regroupement familial* » et que « *le regroupement familial devrait viser, en tout état de causes, les membres de la famille nucléaire, c'est-à-dire le conjoint et les enfants mineurs* ».

La directive vise à permettre au ressortissant d'un pays tiers qui réside légalement dans un Etat membre de demander le regroupement avec son conjoint et les enfants mineurs du regroupant et/ou de son conjoint. Elle prévoit que l'Etat membre peut exiger du regroupant de fournir la preuve d'un logement, d'une assurance maladie et de ressources stables (articles 4 et 7).

La directive prévoit par ailleurs des conditions plus favorables pour les réfugiés, dans la mesure où les Etats membres ne peuvent exiger à leur égard de fournir la preuve d'un logement, d'une assurance maladie et de ressources stables que si la demande de regroupement familial n'est pas introduite dans un délai de trois mois suivant l'octroi du statut de réfugié (article 12).

La loi, qui transpose en droit luxembourgeois les principes précités, dispose en son article 69 que le ressortissant de pays tiers peut demander le regroupement familial des membres de sa famille définis à l'article 70, à savoir son conjoint ou partenaire y assimilé et les enfants mineurs du regroupant et/ou de son conjoint ou partenaire y assimilé, s'il dispose d'un logement, d'une assurance maladie et de ressources stables.

Le législateur luxembourgeois a donc décidé de faire usage de la faculté donnée aux Etats membres par la directive d'imposer ces conditions au regroupant.

Le législateur a également respecté dans un premier temps à la lettre le texte de la directive en prévoyant que ces conditions ne s'appliquent pas aux bénéficiaires d'une protection internationale si la demande de regroupement est introduite dans un délai de trois mois suivant l'octroi de leur statut, délai qui a par la suite été porté à six mois par une loi modificative du 16 juin 2021. A noter que la loi prévoit désormais non seulement un délai plus favorable que la directive, mais elle est également plus large quant aux bénéficiaires de ce délai. En effet, la directive ne s'applique ici qu'aux réfugiés, soit à tout ressortissant de pays tiers ou apatride bénéficiant d'un statut de réfugié au sens de la convention relative au statut des réfugiés du 28 juillet 1951, modifiée par le protocole de New York du 31 janvier 1967, alors que la loi vise les bénéficiaires d'une protection internationale, notion qui inclut également les bénéficiaires de la protection subsidiaire.

On peut lire dans le commentaire d'article du projet de loi n° 5802 portant sur la libre circulation des personnes et l'immigration (p. 75, *ad* article 69) :

« Cette disposition énumère les conditions de mise en oeuvre du regroupement familial tenant à la situation individuelle du regroupant. En fait tout ressortissant étranger a le droit de faire venir sa famille dès lors qu'il est régulièrement installé sur le territoire et que les conditions d'accueil permettent d'envisager une bonne insertion de la famille. Ainsi le ressortissant de pays tiers doit disposer d'un logement adéquat, de ressources stables, régulières et suffisantes et d'une assurance maladie. Les législations de tous les Etats membres de l'Union européenne exigent que le ressortissant de pays tiers à l'origine du regroupement puisse offrir à sa famille des conditions de logement décentes et de subvenir personnellement et durablement aux besoins de ses proches. Les critères pour apprécier le caractère stable, régulier et suffisant des ressources sont fixés par règlement grand-ducal, mais il résulte du libellé du présent article que les ressources prises en compte sont celles qui présentent un caractère de stabilité. En outre, la condition d'une période d'attente d'un an est imposée au regroupant dans le but de s'assurer de la stabilité de son séjour. Les conditions de durée de séjour, de revenus et de logement ne s'appliquent pas aux personnes bénéficiant du statut de réfugié ou du statut conféré par la protection subsidiaire, si la demande est introduite dans un délai de trois mois suivant l'octroi de leur statut, alors qu'ils continuent de bénéficier de conditions plus favorables pendant cette période. »

Il résulte de ce qui précède que le champ d'application de l'article 69 ne saurait être étendu, s'agissant des bénéficiaires d'une protection internationale, à d'autres membres de famille non visés par l'article 70, puisque l'objet de l'article 69 est de définir non pas les membres de famille pouvant faire l'objet d'un regroupement familial, mais les conditions que doivent remplir les ressortissants de pays tiers pour pouvoir demander le regroupement familial.

Par ailleurs, la directive prévoit, s'agissant des réfugiés, que les Etats membres peuvent autoriser le regroupement d'autres membres de la famille s'ils sont à charge du réfugié (article 10). Il s'agit d'une faculté pour les Etats membres.

Le législateur luxembourgeois est allé au-delà de ce que prévoit la directive, puisque l'article 78, paragraphes (1) et (2) de la loi permet d'accorder une autorisation de séjour pour des raisons privées non seulement au réfugié, mais de façon plus générale à tout ressortissant de pays tiers qui ne remplit pas les conditions du regroupement familial, mais dont les liens personnels ou familiaux, appréciés notamment au regard de leur intensité, de leur ancienneté et de leur stabilité, sont tels que le refus d'autoriser son séjour porterait à son droit au respect de sa vie privée et familiale une atteinte disproportionnée au regard des motifs de refus.

Des conditions de preuve de logement, d'une assurance maladie et de ressources stables étant exigées pour le regroupement familial des membres de la famille nucléaire, *a fortiori* le sont-elles dans le cadre de l'article 78, qui investit le ministre d'un pouvoir discrétionnaire par rapport à, entre autres, des demandes concernant des membres de famille qui ne tombent pas sous la définition de membre de famille dans le cadre du regroupement familial.

La possibilité d'octroi d'une autorisation de séjour pour raisons privées lorsque les conditions du regroupement familial ne sont pas remplies est non seulement conforme à la lettre et à l'esprit de la directive, mais elle respecte l'intérêt supérieur de l'enfant dans la mesure où il s'agit de garantir non seulement pour les enfants du regroupant et/ou de son conjoint ou partenaire assimilé, mais également pour les autres mineurs dont le regroupant a la garde, qu'il s'agisse des frères, soeurs, neveux, nièces ou autre, des conditions de vie décentes. Il convient d'ajouter qu'il est également dans l'intérêt supérieur de l'enfant que les documents étrangers établissant le droit de garde invoqué par le regroupant fassent l'objet des vérifications nécessaires, l'exequatur de jugements étrangers étant ainsi exigée.

Il y a lieu de préciser qu'il est dès lors inexact d'affirmer que le conjoint du regroupant serait obligé de choisir entre rester dans le pays en guerre avec l'enfant sous tutelle ou abandonner cet enfant pour rejoindre le regroupant avec ses propres enfants. En acceptant la tutelle d'un enfant qui n'est pas le sien, le ressortissant de pays tiers a accepté d'assumer la responsabilité allant de pair avec ce choix.

Il lui appartient partant de décider soit d'attendre que les documents attestant son droit de tutelle soient reconnus au Luxembourg, ce qui prend un certain temps, et que le regroupant puisse offrir des conditions d'accueil adéquates pour toute la famille, soit de rejoindre directement le regroupant avec ses propres enfants, avant le délai d'expiration de six mois prévu à l'article 69, paragraphe (3) de la loi.

Il est libre de confier l'enfant dont il a la tutelle à un proche en attendant de pouvoir le faire venir au Luxembourg sur base de l'article 78 de la loi dès que le droit de tutelle a été reconnu et que le regroupant remplit les conditions de ressources et de logement nécessaires pour pouvoir prendre en charge l'enfant.

J'ajoute pour être complet qu'il ne saurait être question en l'espèce d'un revirement d'une pratique administrative en défaveur de l'administré, la Direction de l'immigration s'efforçant toujours de trouver des solutions aux cas qui lui sont soumis dans le respect de la loi et des principes en vigueur.

Au vu des développements qui précèdent, nous ne sommes pas en mesure de réserver une suite favorable à votre recommandation.

Je vous prie, Madame le Médiateur, de croire en l'expression de mes sentiments distingués.

Le Ministre de l'Immigration et de l'Asile,
Jean ASSELBORN

*

Recommandation N°57

Prise de position de l'Ombudsman

Dans le cadre de sa réponse du 6 mai 2022, le Ministre nie qu'il y ait eu un revirement de la pratique administrative en la matière.

Affirmation d'autant plus étonnante, alors qu'à l'instar de l'Ombudsman, plusieurs avocats spécialisés dans le domaine ont également pu confirmer qu'il y a eu un changement de la pratique administrative à partir de 2021, précisant que jusqu'à cette date, le regroupement familial était possible pour les enfants sous tutelle du regroupant.

L'Ombudsman constate que le sujet de sa recommandation a été repris dans le cadre de la question parlementaire N° 6142 de Monsieur le Député Paul GALLES en date du 5 mai 2022, et que dans le cadre de la réponse, le changement de pratique administrative est également démenti.

Il est regrettable de constater que Monsieur le Ministre de l'Immigration et de l'Asile se contente de constater la conformité de la loi nationale par rapport à la Directive 2003/86, ce qui n'était nullement remis en question dans le cadre de la recommandation de l'Ombudsman. Or, ses développements quant au problème fondamental ont été ignorés.

L'Ombudsman reste en effet d'avis que la Directive n'exclut pas la possibilité de modifier la loi nationale, de sorte que les enfants sous tutelle du regroupant devraient pouvoir bénéficier des mêmes conditions simplifiées que les enfants naturels pour rejoindre le regroupant.

Il semble *a priori* peu cohérent d'estimer que d'une part les enfants naturels d'un bénéficiaire de regroupement familial doivent pouvoir le rejoindre rapidement moyennant les conditions allégées

prévues à l'article 69 (3) de la loi modifiée du 29 août 2008 sur la libre circulation des personnes et l'immigration, tandis qu'il serait dans l'intérêt des enfants sous tutelle d'attendre que le regroupant remplisse d'abord des conditions plus restrictives (critère de logement et de ressources) afin « *de garantir non seulement pour les enfants du regroupant et/ou de son conjoint ou partenaire assimilé, mais également pour les autres mineurs dont le regroupant a la garde, qu'il s'agisse des frères, sœurs, neveux, nièces ou autre, des conditions de vie décentes.* » (page 3 de la réponse ministérielle).

L'intérêt supérieur de l'enfant devrait mettre sur un pied d'égalité enfant naturel et enfant sous tutelle, les deux devant pouvoir bénéficier d'une procédure simplifiée et rapide.

Le Ministère ne saurait se limiter à simple renvoi à la possibilité d'accorder une autorisation de séjour vie privée qui ne reprend actuellement pas les mêmes avantages quant aux conditions simplifiées.

Par ailleurs, l'Ombudsman ne comprend pas pour quelle raison le Ministère se réfère dans sa réponse à la nécessité d'exiger certaines formalités telles que l'exequatur d'un jugement de tutelle, alors que dans les cas soumis à l'Ombudsman après 2021, il s'agissait de refus catégoriques de regroupement familial, sans la moindre possibilité de réexaminer le volet regroupement familial moyennant des documents supplémentaires.

L'Ombudsman a seulement pu noter la demande de jugements et d'exequatur à titre de preuve pour le regroupement familial dans les dossiers lui soumis avant 2021, tandis qu'aucune marge de manœuvre ne semble exister à l'heure actuelle pour cette catégorie de séjour.

Suivi des recommandations

Le tableau ci-après reprend les recommandations pour lesquelles l'Ombudsman reste, au 31 décembre de l'exercice concerné, dans l'attente d'une prise de position, d'un réexamen de la position prise, d'un éclaircissement, d'un suivi et/ou d'une transposition.

N°	Intitulé	Date	Destinataire	Statut	Transposition	Clôturée
51	Modification de la loi du 22 août 2003 instituant un médiateur	08/03/2017	Gouvernement, Chambre des députés	Acceptée	En cours	Non
52	Mise en place d'un contrôle externe des structures d'hébergement pour demandeurs et bénéficiaires de protection internationale	08/03/2017	Gouvernement, Chambre des députés	Attente d'une prise de position	-	Non
55	Désavantage d'ordre administratif dans le système de demande en obtention d'une allocation de vie chère	26/05/2021	Fonds national de solidarité	Refusée	Non	Non
56	Droit à l'allocation familiale pour un enfant du conjoint ou du partenaire d'un travailleur au Luxembourg	26/10/2021	Caisse pour l'avenir des enfants	Attente d'une prise de position	Non	Non
57	Modification de l'article 69 (3) de la loi modifiée du 29 août 2008 sur la libre circulation des personnes et l'immigration	04/04/2022	Ministère des Affaires étrangères et européennes	Refusée	Non	Non

V. LA CONTRIBUTION DES COMMISSIONS PARLEMENTAIRES

La partie 4 du rapport d'activité 2022 de l'Ombudsman est relative aux réclamations dont l'Ombudsman 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 de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Digitalisation

Les membres de la Commission de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Digitalisation ont examiné le rapport 2022 de l'Ombudsman lors de leur réunion du 30 avril 2024. Tout d'abord la Commission constate que ce rapport ne fait mention d'aucune réclamation concernant le Ministère de la Digitalisation, de sorte qu'il y a lieu de considérer uniquement les réclamations introduites contre des décisions du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche comme ledit ministère a été dénommé au cours de la législature précédente.

La Commission a noté que 39 réclamations ont été introduites dont 32 ont pu être clôturées. Sur ces 32 dossiers, l'Ombudsman a déclaré 22 recevables et en a jugé la plupart non fondée. Les membres de la Commission ont encore appris que ces réclamations concernent généralement des décisions relatives aux bourses d'études et à la reconnaissance de titres académiques.

Lors de la réunion précitée du 30 avril 2024, les membres de la Commission ont obtenu de la part de Madame la Ministre de la Recherche et de l'Enseignement supérieur des explications relatives aux trois cas décrits dans le rapport de l'Ombudsman.

Le *premier cas* concerne un étudiant qui a remarqué une différence du montant de sa bourse d'études pour la deuxième année. Cette différence provient du montant alloué pour les frais d'inscription. En effet, pour la première année, l'étudiant avait soumis des justificatifs pour les frais d'inscription alors que pour la deuxième année, il avait également soumis des justificatifs pour le paiement de frais de scolarité qui sont plus élevés. Le ministère a pris ces frais de scolarité en compte en appliquant une définition large de la notion de frais d'inscription.

L'Ombudsman a conclu que les informations concernant la partie de la bourse accordée pour payer les frais d'inscription devraient être clarifiées, notamment dans les différentes traductions sur le site internet et les formulaires de demande.

La Commission a été informée qu'une telle adaptation a été effectuée entretemps et que l'opportunité de précisions complémentaires sera considérée dans le cadre d'une réforme du système des bourses d'études.

Le *deuxième cas* concerne une demande d'inscription dans le registre des titres pour un diplôme délivré par un établissement français au motif que la formation en question n'entre pas dans le cadre d'études supérieures conférant un titre académique. Le Luxembourg ne dispose cependant pas d'un système pour d'autres formations supérieures. L'Ombudsman conclut qu'au vu de la réglementation et de la jurisprudence en la matière, ces diplômes ne peuvent être pris en compte pour une reconnaissance ou l'octroi d'une bourse d'études.

Le *troisième cas* concerne un étudiant qui a payé des cotisations sociales en tant qu'étudiant et en tant que salarié de l'Université du Luxembourg. Les autorités de la sécurité sociale ont expliqué à l'Ombudsman, que l'Université devrait régulariser la situation et rembourser les cotisations sociales perçues de trop. Ceci a été fait à la suite de l'intervention de l'Ombudsman.

Par conséquent, la Commission de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Digitalisation constate que l'Ombudsman était satisfait de la réaction du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ainsi que de l'Université du Luxembourg dans deux des trois cas. En ce qui concerne le premier cas, le Ministère a *in fine* réservé une suite favorable à la demande de l'Ombudsman.

Commission de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité

Les membres de la Commission de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité ont examiné le rapport d'activité de l'Ombudsman lors de leur réunion du 8 mai 2024.

Au cours de cette analyse, ils ont noté qu'un administré s'est adressé à l'Ombudsman suite au rejet par le Ministère de l'Environnement, du Climat et du Développement durable de sa demande en

obtention d'un accord de principe en vue du paiement d'une aide financière pour l'assainissement énergétique de sa maison.

En effet, l'accord de principe lui a été refusé, alors que la loi modifiée du 23 décembre 2016 instituant un régime d'aides pour la promotion de la durabilité, de l'utilisation rationnelle de l'énergie et des énergies renouvelables dans le domaine du logement prévoit que l'assainissement doit, dans le cas d'une mesure unique, faire l'objet d'un accompagnement d'un conseiller en énergie ou être réalisé par une entreprise agréée au titre de la loi du 21 avril 1993 et alors que l'administré n'avait pas eu recours à un conseiller en énergie avant la réalisation des travaux, au regard de l'urgence des travaux à réaliser.

L'administré ayant pourtant pris contact avec le Ministère avant le début des travaux, il n'a pas pu être renseigné sur la procédure à suivre car, avant l'entrée en vigueur du règlement grand-ducal du 7 avril 2022 déterminant les mesures d'exécution de la loi précitée du 23 décembre 2016, il existait un vide juridique, de sorte qu'il n'était pas certain si le législateur envisageait de modifier les conditions en vue de l'obtention d'une aide financière.

Le Ministère a initialement rejeté les arguments développés par le réclamant. L'Ombudsman est alors intervenu auprès de la Ministre pour discuter de ce dossier et pour lui demander de prendre en considération le fait que l'administré n'avait commis aucune faute et qu'il s'était informé auprès du service compétent pour connaître les conditions à remplir pour obtenir l'aide financière.

Face à ces arguments, la Ministre est revenue sur sa position et a fait droit à la demande en obtention d'un accord de principe au réclamant.

La Commission de l'Environnement, du Climat et de la Biodiversité salue l'approche retenue par le Ministère.

Commission des Affaires intérieures

La Commission des Affaires intérieures a adopté une prise de position relative au rapport d'activité 2022 de l'Ombudsman lors de sa réunion du 17 avril 2024.

La Commission note qu'au cours de l'année 2022, 123 réclamations en relation avec le secteur communal ont été introduites auprès de l'Ombudsman. Le nombre total des réclamations à l'égard des communes a donc augmenté par rapport à 2021 (97 réclamations introduites).

92 réclamations introduites ont pu être clôturées définitivement, 4 réclamations ont pu être clôturées provisoirement et 27 dossiers ont été en cours¹.

Des 92 réclamations qui ont pu être clôturées définitivement, 68 réclamations ont été déclarées « recevables », 14 réclamations ont été « irrecevables » et 10 réclamations ont été retirées par les réclamants.

Pour les 68 réclamations recevables, 17 dossiers ont obtenu une correction totale et 9 dossiers ont obtenu une correction partielle. La Commission déplore que 9 réclamations n'aient pas obtenu de correction, mais soulève également que 33 réclamations introduites auprès de l'Ombudsman se sont avérées comme non fondées².

Malgré le fait qu'un nombre assez élevé de réclamations non fondées ont été introduites auprès de l'Ombudsman, la Commission conclut que les statistiques précitées permettent de tirer un bilan plutôt positif quant aux corrections qui ont pu être obtenues suite aux échanges qui ont eu lieu entre les administrés et les autorités communales, grâce à la médiation de l'Ombudsman.

La Commission retient dans le cadre de sa prise de position qu'il importe que les autorités communales soient à l'écoute des souhaits et des réclamations des citoyens et qu'elles poursuivent leurs efforts pour trouver des solutions acceptables pour les administrés.

1 Rapport Ombudsman 2022 : « En cours : réclamation introduite après le 1^{er} janvier et en cours de traitement après le 31 décembre de l'exercice concerné. ».

2 Rapport Ombudsman 2022 : « Réclamation non fondée : réclamation considérée non fondée par l'Ombudsman après étude au fond et éventuelle intervention auprès de l'administration. ».

Commission de la Santé et de la Sécurité sociale

Les membres de la Commission de la Santé et de la Sécurité sociale ont examiné le rapport de l'Ombudsman lors de leur réunion du 8 mai 2024. Au cours de cette analyse, ils ont constaté que 18 réclamations relevant du domaine de compétence du ministère de la Santé ont été introduites dans le courant de l'exercice 2022, dont 15 ont pu être clôturées définitivement, et que le taux de correction s'élève à 100,0 %.

Ainsi, l'Ombudsman a été saisi d'une réclamation relative à une lenteur dans le traitement d'une demande d'autorisation d'exercer la fonction de responsable de laboratoire d'analyses de biologie médicale [2022/36].

Dans le même ordre d'idées, l'Ombudsman a été saisi de plusieurs dossiers concernant des lenteurs dans le traitement de demandes d'autorisation d'exercer la profession de médecin ou de médecin-vétérinaire [2022/37].

Les membres de la Commission de la Santé et de la Sécurité sociale ont été informés que les réclamations introduites auprès de l'Ombudsman étaient justifiées et que les lenteurs constatées s'expliquent par le fait qu'une multitude d'acteurs est impliquée dans les procédures visant à accorder une autorisation d'exercer. Afin de porter remède aux difficultés rencontrées, il a été décidé de rationaliser les procédures en question. Les membres de la commission parlementaire ont appris avec satisfaction que le délai de traitement moyen pour une demande d'autorisation d'exercer se situe actuellement entre une et deux semaines.

En ce qui concerne les réclamations relevant du domaine de compétence du ministère de la Sécurité sociale, les membres de la Commission de la Santé et de la Sécurité sociale ont constaté que 146 réclamations ont été introduites dans le courant de l'exercice 2022, dont 136 ont pu être clôturées définitivement, et que le taux de correction s'élève à 86,1 %.

Ils ont pris note du fait que les quatre affaires mentionnées dans le rapport d'activité 2022 ont fait l'objet d'une entrevue, en date du 4 mars 2024, entre l'Ombudsman et le ministère de la Santé et de la Sécurité sociale.

D'abord, l'Ombudsman a été saisi d'une réclamation suite au refus par la Caisse nationale de santé (ci-après « CNS ») d'accorder un congé d'accueil demandé par un couple de résidents luxembourgeois détenant la double nationalité luxembourgeoise et portugaise et ayant recueilli un enfant né par gestation pour autrui en Ukraine [2022/38]. Conformément à la loi portugaise, les réclamants ont fait enregistrer l'enfant à l'ambassade du Portugal à Kiev comme étant leur enfant biologique, par filiation légitime, sans passer par une adoption. Or, l'article L. 234-56, paragraphe 1^{er}, du Code du travail limite l'octroi du congé d'accueil aux conjoints ayant adopté un ou plusieurs enfants. L'Ombudsman donne à considérer que l'objectif du congé d'accueil est d'accorder une période d'adaptation aux parents et à l'enfant adopté et que la loi modifiée du 14 mars 1988 portant création de congés d'accueil pour les salariés du secteur privé visait à éliminer les inégalités de traitement dans le domaine social. Partant, le refus d'un congé d'accueil aux réclamants lui semble être contraire à l'esprit de la loi précitée du 14 mars 1988. Les membres de la Commission de la Santé et de la Sécurité sociale ont été informés que les dispositions en question devraient être modifiées le moment venu dans le sens proposé par l'Ombudsman afin de porter remède aux difficultés constatées.

Ensuite, un assuré s'est adressé à l'Ombudsman suite à un refus de prise en charge rétroactive de prestations en nature, et ceci malgré une faute avérée de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance (ci-après « AEC ») [2022/391]. L'Ombudsman regrette le manque de volonté de la CNS de déroger au Code de la sécurité sociale et estime que le préjudice matériel subi par le réclamant devrait être indemnisé à hauteur d'un mois de prestations. Même si le réclamant n'a pas pu obtenir satisfaction, les membres de la Commission de la Santé et de la Sécurité sociale ont constaté que le Gouvernement a décidé de rationaliser la procédure de sorte qu'une telle situation ne devrait plus se reproduire.

L'Ombudsman a encore été saisi d'une affaire impliquant une assurée qui s'est vu refuser la prise en charge d'une boîte automatique dans la voiture, et ceci à l'issue d'une procédure particulièrement fastidieuse [2022/40]. Étant donné que la demande était en relation avec un accident du travail, elle a dû être introduite auprès de l'*Association* d'assurance accident (ci-après « AAA »), alors que les demandes de prise en charge d'une boîte automatique relèvent de la compétence de l'AEC. Afin de faciliter la procédure et de la rendre plus transparente, l'AAA a décidé d'inviter dorénavant les assurés

à introduire leur demande directement auprès de l'AEC. La Commission de la Santé et de la Sécurité sociale s'est félicitée du fait que l'Ombudsman a exprimé sa satisfaction quant à la solution mise en place par l'AAA.

Enfin, l'Ombudsman a été saisi d'une affaire impliquant une ressortissante luxembourgeoise résidant en Autriche mais ayant cotisé au Luxembourg et qui a été transférée dans une maison de soins en Autriche en 2020 [2022/41]. Malgré le fait que les droits de l'intéressée sont régis par le règlement (CE) n°883/2004 relatif à la coordination des systèmes de sécurité sociale, ses demandes de prestations de l'assurance dépendance ont été rejetées aussi bien par la CNS que par l'organisme compétent en Autriche. Les membres de la Commission de la Santé et de la Sécurité sociale ont été informés qu'une solution de principe devrait être trouvée au niveau du règlement (CE) n°883/2004 précité afin d'éviter des situations semblables à l'avenir, sachant que les négociations dans le contexte dudit règlement s'avèrent actuellement difficiles. Ils se sont félicités du fait que les problèmes rencontrés par l'intéressée ont pu être résolus dans la mesure où celle-ci réside entretemps au Luxembourg et peut dès lors bénéficier des prestations de l'assurance dépendance.

Les membres de la Commission de la Santé et de la Sécurité sociale ont noté que le rapport d'activité de l'Ombudsman a permis de mettre en lumière des lacunes dans les procédures complexes en matière de sécurité sociale et se sont félicités du fait que le Gouvernement a pris des mesures pour porter remède aux problèmes rencontrés, même s'il n'a pas été possible de donner une suite favorable à toutes les réclamations introduites.

Commission des Affaires étrangères et européennes, de la Coopération, du Commerce extérieur et à la Grande Région

La Commission des Affaires étrangères et européennes, de la Coopération, du Commerce extérieur et à la Grande Région a examiné le rapport de l'Ombudsman en date du 21 mars 2024. Elle a pu constater avec grande satisfaction qu'aucune observation, ni aucune recommandation relevant de son champ de compétence ne figure dans le rapport d'activité annuel 2022 de l'Ombudsman.

Commission des Institutions

La Commission des Institutions a examiné le rapport 2022 de l'Ombudsman lors de sa réunion du 20 mars 2024 et a constaté que l'Ombudsman n'avait été saisi d'aucun dossier relevant du domaine des institutions.

Commission du Logement et de l'Aménagement du territoire

Les membres de la Commission ont examiné, au cours de leur réunion du 17 avril 2024, le rapport 2022 de l'Ombudsman.

Au cours de cette analyse, les membres de la Commission ont constaté que le rapport de l'Ombudsman mentionne plusieurs réclamations dirigées contre le Service des aides au logement, portant essentiellement sur les lenteurs de traitement des dossiers.

Les membres de la Commission, ayant entendu les explications de M. le Ministre du Logement et de l'Aménagement du territoire à ce sujet, prennent connaissance des efforts consentis pour réduire les délais excessifs susmentionnés, et des pistes mises en place à cet effet, à savoir le renforcement du Service des aides au logement en termes d'effectifs, l'échange d'informations entre administrations concernées et la numérisation des démarches administratives.

Les membres de la Commission notent également qu'au vu des dispositions en matière d'aides individuelles au logement prévues dans le projet de loi 8353 portant introduction d'un paquet de mesures en vue de la relance du marché du logement, le nombre de demandes à traiter par le Service des aides au logement risque d'augmenter dans un avenir proche.

Commission de la Justice

Les membres de la Commission de la Justice ont pris acte du rapport d'activité de l'Ombudsman lors de la réunion du 2 mai 2024. Ils ont examiné l'affaire intitulée « *Changement de nom [2022/28]* », qui oppose une personne ayant acquis la nationalité luxembourgeoise par naturalisation au Ministère

de la Justice. Cette affaire porte sur une demande de changement de nom, introduite par la plaignante qui souhaite porter le nom patronymique de son conjoint, et qui a fait l'objet d'une décision de refus de la part du Ministre de la Justice.

Les Députés ont examiné le cadre légal applicable au changement de nom. Ils ont relevé que la *ratio legis* de la législation applicable fixe le principe selon lequel un tel changement ne peut être accordé que dans des circonstances exceptionnelles et qu'il incombe au demandeur de justifier sa demande par l'établissement de raisons impérieuses. Il échet de constater qu'aucun texte légal ne permet, à l'heure actuelle, à un conjoint de porter légalement le nom patronymique de l'autre conjoint.

De plus, les Députés ont adopté une approche de droit comparé et ils se sont penchés sur la législation allemande et la législation française en matière de changement de nom. Les membres de la commission parlementaire ont dressé le constat que ces deux législations étrangères ne sont pas comparables, comme elles obéissent à des philosophies différentes.

Une réforme éventuelle du cadre légal luxembourgeois, qui permettrait à un conjoint de porter légalement le nom patronymique de l'autre conjoint, nécessite une réflexion approfondie de la part du législateur. Dans une telle hypothèse, il conviendrait de fixer de manière claire les conditions y applicables, étant donné que le nom patronymique lie une personne à son histoire familiale et constitue un élément important de l'identité de celle-ci.

Lors de l'échange de vues des Députés à ce sujet, aucun consensus politique n'a pu être relevé dans l'immédiat. Par conséquent, il a été décidé de revenir à ce sujet lors d'une prochaine réunion de la commission parlementaire, permettant ainsi aux groupes et sensibilités politiques de fixer leur position politique sur l'opportunité d'une telle réforme législative.

Commission de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture

Les membres de la Commission de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture ont examiné le chapitre consacré au ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement rural³ du rapport d'activité en question au cours de leur réunion du 21 mars 2024. Ils ont constaté que l'Ombudsman n'a été saisi que de deux réclamations relevant du domaine de compétence dudit ministère.

L'un des cas portait sur une contestation concernant des lacunes dans la mise en œuvre de la procédure de lutte contre la loque américaine, maladie contagieuse affectant les colonies d'abeilles.

La réclamation en question émanait d'un apiculteur qui mettait en cause les décisions prises par l'Administration des services vétérinaires (ASV)⁴ en 2019. La destruction de ses colonies, suite à la détection présumée de la loque américaine, était au cœur du litige. L'apiculteur reprochait à l'administration une gestion défailante de la procédure qu'il considérait comme insuffisante pour une détection précise de la maladie, raison pour laquelle il reproche à l'administration que la destruction de ses colonies d'abeilles était injustifiée.

Concernant ce point, la commission parlementaire note, après avoir entendu Madame la Ministre de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture en ses explications, que la procédure de détection de la loque américaine n'avait pas été rigoureusement respectée, les échantillons envoyés au laboratoire se limitant à des échantillons de provision.

Par ailleurs, des critiques ont été formulées quant aux méthodes employées pour éliminer les colonies infectées, lesquelles auraient causé une souffrance inutile aux abeilles. Un représentant de l'ALVA a précisé devant la commission parlementaire qu'il existe uniquement deux procédés permettant d'éliminer des colonies d'abeilles affectées par la loque américaine ainsi que les sources de contamination connexes.

La méthode courante, mise en œuvre dans le présent cas, consiste à asphyxier les abeilles à l'aide d'une mèche de soufre et à incinérer les cadres. La seconde méthode implique l'utilisation de soufre liquide pour éliminer la colonie. Cependant, cette approche présente un risque plus élevé pour la santé de l'inspecteur chargé de l'opération d'élimination. C'est pourquoi l'administration a opté pour la première méthode.

Toutefois, l'ALVA a déclaré être disposée à expérimenter cette autre méthode lors d'un futur cas de loque américaine afin d'évaluer laquelle des deux techniques est la plus appropriée.

3 désormais dénommé ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture

4 désormais dénommée Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire (ALVA)

Lors d'une entrevue entre les parties, l'ALVA a consenti à publier un communiqué dans la « *Beizenzeitung* » afin de reconnaître que certaines étapes de la procédure de détection n'avaient pas été respectées. La Commission parlementaire salue l'accord trouvé entre les parties et espère que cette issue apportera une réponse satisfaisante à l'apiculteur concerné.

Commission de la Mobilité et des Travaux publics

Les membres de la Commission de la Mobilité et des Travaux publics ont examiné le rapport d'activité de l'Ombudsman lors d'une réunion du 23 mai 2024.

Le rapport d'activité de l'Ombudsman (2022) fait état de plusieurs doléances, d'une part, relatives à un examen pratique du permis de conduire et, d'autre part, en raison d'une restitution d'un permis de conduire retiré par des autorités étrangères.

Examen pratique d'un permis de conduire

En effet, le premier cas concerne une candidate qui, après avoir échoué à l'examen pratique du permis de conduire, conteste le protocole d'examen en invoquant un conflit d'intérêt voire un manque de neutralité de l'examineur, anciennement son moniteur de conduite à l'auto-école. La candidate n'aurait pas été informée de la possibilité de demander un remplacement de son examinateur. Ayant craint un manque d'objectivité de la part d'un examinateur et ne trouvant pas l'information sur la possibilité de demander un remplacement, l'Ombudsman trouve compréhensible qu'elle ne fera pas cette démarche spontanément de peur d'accentuer le conflit d'intérêt.

Pour éviter pareil dilemme, l'Ombudsman est d'avis qu'un examinateur devrait faire preuve de réserve et se retirer de l'examen d'anciens élèves. Par ailleurs, l'Ombudsman a suggéré à la SNCA (« Société nationale de circulation automobile ») d'informer systématiquement et automatiquement les candidats à l'avance de la possibilité de demander un remplacement de l'examineur en cas de crainte concrète et justifiée d'un éventuel conflit d'intérêts.

L'Ombudsman remercie le Ministère de la Mobilité et des Travaux publics et la SNCA pour leur réponse détaillée et leur volonté de vérifier la faisabilité d'une communication plus transparente dans les cas de crainte concrète et justifiée d'un éventuel conflit d'intérêts. L'Ombudsman invite le Ministère compétent à envisager la possibilité d'un enregistrement des examens de conduite.

La commission parlementaire est informée que, indépendamment du fait qu'un enregistrement serait très coûteux, les moniteurs d'auto-école exercent leur profession en bonne et due forme.

Il est encore expliqué à la commission qu'un tel incident se produit rarement, seulement dans des cas exceptionnels, en raison du nombre limité d'examineurs disponibles. Il est souligné que les examinateurs reçoivent un agrément ministériel et ne sont plus moniteurs d'auto-école.

La commission se montre satisfaite des explications reçues.

Restitution d'un permis de conduire retiré par des autorités policières étrangères

Le deuxième cas concerne la restitution d'un permis de conduire retiré par des autorités policières allemandes.

Un réclamant s'est adressé à l'Ombudsman suite aux difficultés rencontrées pour obtenir la restitution de son permis de conduire luxembourgeois, retiré par les autorités allemandes après une infraction aux règles de circulation en Allemagne. Étant donné qu'il s'agissait d'un permis de conduire luxembourgeois, celui-ci avait été restitué au Ministère de la Mobilité et des Travaux publics luxembourgeois. Le Ministère refusait au réclamant de lui rendre le document, suite à la demande de ce dernier.

L'Ombudsman a alors demandé des informations supplémentaires au Ministère compétent. Il s'est avéré que le réclamant n'avait pas communiqué tous les éléments, notamment qu'il résidait en Allemagne depuis plusieurs années au moment du retrait de son permis.

En conséquence, il faut appliquer la directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 relative au permis de conduire. Puisque le réclamant n'était plus résident luxembourgeois au sens de la directive, le Ministère luxembourgeois n'était pas autorisé à lui délivrer un nouveau permis de conduire. En tant que résident allemand, il est soumis à la législation allemande pour l'obtention et la restitution du permis de conduire.

Suite à ces explications, l'Ombudsman a conseillé au réclamant de contacter les autorités allemandes pour la restitution ou l'obtention d'un nouveau permis de conduire.

La Commission de la Mobilité et des Travaux publics s'est montrée satisfaite des explications reçues lors de ladite réunion du 23 mai 2024.

Commission du Travail

Les membres de la Commission du Travail ont examiné les rapports d'activité de l'Ombudsman relatifs aux années 2022 et 2023 lors de leur réunion du 18 septembre 2024, en présence de Monsieur le Ministre du Travail, Georges Mischo, et des responsables de l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM) et de l'Inspection du Travail et des Mines (ITM). Madame la Rapportrice pour le projet 8362, relatif à l'année 2022, et 8393, relatif au rapport de l'Ombudsman pour l'année 2023, était également présente à ladite réunion.

Réclamations en relation avec l'ADEM

Madame Isabelle Schlessler, Directrice de l'Agence pour le Développement de l'Emploi (ADEM), s'est penchée sur les deux cas d'espèce mis en exergue dans le rapport d'activité de l'Ombudsman relatif à l'année 2022. Elle a informé d'emblée que dans la grande majorité des cas, l'ADEM a réussi à clarifier les différents cas d'espèce portés devant l'Ombudsman, témoignant ainsi de l'existence d'une bonne relation avec l'institution.

Concernant le premier cas d'espèce évoqué dans le rapport relatif à l'année 2022, il a trait à un refus de toute indemnisation pour cause de présomption de mauvaise foi dans le chef de l'administré qui semblait vouloir refuser un emploi qualifié approprié. L'Ombudsman reproche dans ce contexte à l'ADEM d'avoir privilégié une position rigide, radicale et focalisée exclusivement sur la stricte interprétation des renseignements fournis sur un formulaire, dont l'administré n'a, selon des explications livrées *ex post*, ni mesuré l'importance, ni la portée. La responsable de l'ADEM estime les mots employés par l'Ombudsman trop fort, ceci d'autant plus que la situation a finalement connu une issue favorable pour l'administré et que l'ADEM fait un effort pour rendre désormais les formulaires incriminés plus clairs, notamment dans une version digitale, en y énumérant l'ensemble des cas de figure qui peuvent s'appliquer aux administrés.

Suite à une question de la Rapportrice des projets 8362 et 8393, il est précisé que le besoin de guider les administrés dans leur démarche pour remplir adéquatement un formulaire s'avère être très important.

Un second cas évoqué dans le rapport sur l'année 2022 a trait à la notion d'emploi approprié. Suite aux explications fournies par l'ADEM à l'Ombudsman, celui-ci n'a plus insisté à poursuivre le dossier.

Les membres de la Commission du Travail n'ont pas eu d'autres questions relatives aux explications données sur les cas d'espèce signalés dans le rapport 2022.

Réclamations en relation avec l'ITM

Monsieur le Directeur de l'Inspection du Travail et des Mines, Marco Boly, s'est distancé de l'affirmation de l'Ombudsman suivant laquelle l'ITM donnerait très souvent lieu à des réclamations quand il s'agit des amendes par lesquelles l'ITM sanctionne des entreprises. L'orateur relève que pour l'année 2022, sur un total de 2.400 amendes, seulement 19 ont fait l'objet d'une démarche auprès de l'Ombudsman, dont 9 concernaient des situations liées au détachement. Le montant des amendes peut s'étendre entre 252 euros et 25.000 euros. L'ITM en décide en considérant les circonstances, la gravité et le comportement des responsables d'entreprises. Le montant moyen des amendes était en 2022 de 3.500 euros.

Le responsable de l'ITM explique le fonctionnement de son administration. Il souligne que l'ITM ne sanctionne pas immédiatement un comportement fautif. Dans un premier temps, l'ITM donne conseil et assistance aux entreprises. S'il y a un contrôle, et si une infraction est constatée, l'ITM émet une injonction, assortie de délais pour permettre aux entreprises de régulariser la situation visée. Ce n'est que par la suite que l'ITM peut décider d'une amende. Une opposition à une telle décision reste possible. Par la suite, l'amende peut être maintenue, annulée ou son montant peut être réduit. Il subsiste

ensuite la possibilité d'un recours gracieux. Suite auquel peut être décidé soit de maintenir l'amende, soit de la retirer, soit d'en réduire le montant. Après un tel parcours, il existe encore la possibilité de porter la question devant un tribunal ou devant l'Ombudsman. Le Directeur de l'ITM constate que souvent, ces possibilités de recours ne sont pas utilisées et que bon nombre d'entreprises prennent le raccourci qui consiste à s'adresser immédiatement à l'Ombudsman.

La situation des Résidents de pays tiers (RPT) et la situation dans le cadre du détachement est régie à la base par des directives européennes, qui imposent des montants d'amendes entre 5.000 et 10.000 euros dans le premier cas et à partir de 5.000 euros dans le second cas, laissant ainsi peu de marge de manœuvre à l'ITM quant à la fixation d'un montant.

Le Directeur de l'ITM estime que les contrôles et injonctions sont aussi des mesures préventives qui peuvent contribuer au soutien des entreprises en leur permettant de se mettre en conformité. Quant à l'approche par rapport aux PME, l'ITM a le moyen de tenir compte des contraintes financières d'entreprises de taille modeste en adaptant en conséquence le montant d'une éventuelle amende.

La Commission du Travail en prend acte.

Le sujet des amendes et la manière de procéder de l'ITM feront également l'objet du rapport annuel de l'Ombudsman pour l'année 2023.

Commission des Finances

Les membres de la Commission des Finances ont examiné le chapitre consacré au ministère des Finances du rapport d'activité de l'Ombudsman sur l'année 2022 au cours de leur réunion du 23 avril 2024.

Ils ont constaté que les cas ayant trait à la fiscalité, présentés dans le rapport, sont des cas exceptionnels et complexes.

Les cas examinés ont suscité les commentaires suivants de leur part :

- il est jugé utile que les dispositions censées prouver la réalité économique des loyers payés à des propriétaires qui souhaitent les faire valoir fiscalement soient davantage clarifiées (remarque soulevée dans le cadre du cas (2022/33)) ;
- l'évaluation et l'interprétation des déclarations des contribuables propriétaires auprès de l'ACD (Administration des contributions directes) ne doivent pas inciter ces derniers à maximiser les loyers (remarque soulevée dans le cadre du cas (2022/33)) ;
- il est souhaité que l'ACD maintienne la publication des circulaires abrogées sur son site internet jusqu'à leur date de prescription (remarque soulevée dans le cadre du cas (2022/32)).

*

VI. LES CONCLUSIONS DE LA COMMISSION DES PETITIONS

La commission tient à féliciter la clarté, la lisibilité et l'exhaustivité du sixième rapport d'activité de l'Ombudsman Claudia Monti. La présentation de l'Ombudsman en date du 11 mars 2024 à la Chambre des Députés et les explications fournies complètent les informations du rapport. La commission partage son souci de ne pas politiser le rapport annuel, en raison duquel cette présentation n'a pas été faite en 2023, année marquée par les élections communales et législatives.

La commission apprécie le fait que l'évolution dans le temps des réclamations introduites est incluse dans le rapport. Il en ressort que le nombre de réclamations introduites a augmenté de manière significative en 2022 par rapport aux années précédentes. Le rôle de l'Ombudsman a clairement gagné en notoriété auprès des citoyens. En conséquence, le nombre de réclamations qui ont donné lieu à une intervention de l'Ombudsman a également fortement évolué, tandis que le taux de correction est resté dans la ligne des années précédentes. La commission prend note de la précision donnée par l'Ombudsman que « la notion de « correction totale ou partielle » n'est pas nécessairement équivalant de satisfaction au sens que l'Administration ait suivi les recommandations ou avis de l'Ombudsman, mais veut souvent simplement dire qu'un réclamant avait saisi l'Ombudsman pour obtenir des éclaircissements, précisions ou tout simplement une réponse, même si la décision obtenue était en définitive négative. »

La commission se félicite du fait que le taux de correction concernant les administrations et établissements publics relevant de l'État ait évolué de manière positive. Elle prend note que ceci n'est pas le cas pour les administrations et établissements publics relevant des communes, prenant néanmoins en compte le nombre peu élevé d'interventions auprès de ceux-ci. En 2022, l'Ombudsman fut saisi de 123 réclamations relevant des communes. Pour les 35 réclamations prises en compte pour le calcul du taux de correction, un taux de correction de 74,3% a été atteint.

Les ministères qui ont suscité le plus de réclamations restent quasiment les mêmes que les années précédentes, à savoir : le ministère des Affaires étrangères et européennes avec 263 réclamations introduites, le ministère de la Sécurité sociale avec 146 cas, le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire avec 107 cas, le ministère des Finances avec 100 cas, et le ministère de la Famille, de l'Intégration et de la Grande Région avec 75 cas.

Quatre ministères n'ont pas fait l'objet de réclamations auprès de l'Ombudsman. Il s'agit du ministère de la Digitalisation, du ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes, du ministère de la Protection des consommateurs et du ministère des Sports. Enfin, il est également intéressant de noter que dix ministères ont un taux de correction de 100%.

Selon les explications fournies par l'Ombudsman, l'augmentation des affaires introduites tient en partie au fait que les administrations informent systématiquement les citoyens sur les voies de recours non contentieuses au cas d'un désaccord. La commission salue cette approche proactive. Elle estime que celle-ci peut renforcer la résolution non contentieuse des litiges et augmenter la transparence concernant des décisions administratives parfois difficilement compréhensibles pour les citoyens concernés.

Si l'Ombudsman est de mieux en mieux connu par le public, le nombre élevé de réclamations irrecevables et non fondées laisse pourtant entrevoir une méconnaissance de son rôle. Selon l'avant-propos de l'Ombudsman, ce problème ne se limite pas aux citoyens, mais concerne également dans une certaine mesure les acteurs publics. La commission regrette que l'Ombudsman se voie parfois confronté à des situations où ses requêtes restent sans réponse et à des services qui se soustraient à leurs obligations en faisant trainer des affaires qui ne peuvent être clôturées sans dépasser un délai raisonnable.

La commission remercie l'Ombudsman de relayer en détail certains cas dans son rapport qui illustrent les difficultés que les citoyens peuvent rencontrer dans leurs relations avec les administrations. Elle est consciente du fait qu'une simple décision administrative peut être lourde en conséquences pour l'administré, d'autant plus que les services les plus sollicités sont souvent ceux qui octroient des aides financières aux plus vulnérables.

La commission estime encore que le rapport d'activité est d'une grande valeur pour le législateur dans la mesure où il attire l'attention sur des situations qui trouvent, selon les mots de l'Ombudsman « leur origine dans des dispositions légales ou réglementaires floues, contradictoires, incomplètes ou dans l'absence de mesures transitoires ». La commission admet que les citoyens ne devraient pas subir les conséquences d'un vide juridique donnant lieu à une interprétation qui leur est défavorable, contrairement à l'intention des auteurs des dispositions en question.

La commission tient à remercier l'Ombudsman et ses collaborateurs pour leur engagement tout au long de l'année. L'Ombudsman est 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 20.11.2024

La Présidente,
Francine CLOSENER

La Rapportrice,
Claire DELCOURT

