



## CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2011-2012

---

AT/vg

### Commission des Pétitions

#### Procès-verbal de la réunion du 08 mai 2012

##### ORDRE DU JOUR :

1. Recommandation n° 45 relative à l'institution d'un organe de surveillance auprès des ordres professionnels et autres professions libérales  
- Echange de vues avec la Médiateure
2. Pétition n° 277 soutenant la proposition de loi 5617  
- Examen du courrier du Président de la Commission des Institutions et de la Révision constitutionnelle
3. Pétition n° 309 contre la fermeture de la maternité de l'hôpital de Wiltz  
- Examen de l'avis du Comité luxembourgeois pour l'UNICEF et de l'avis des pétitionnaires
4. Pétition n° 311 pour la construction d'un mur anti-bruit sur la voie ferroviaire Luxembourg-Esch/Alzette en vertu de la directive européenne 2002/49/CE  
- Examen du courrier des pétitionnaires
5. Pétition n° 315 contre la construction de nouvelles résidences dans le quartier Belair/Metzkimert à Differdange  
- Examen de la pétition
6. Divers

\*

Présents : M. Marc Angel, M. André Bauler, M. Eugène Berger, M. Fernand Diederich, M. Félix Eischen, Mme Marie-Josée Frank, M. Camille Gira, M. Ali Kaes, M. Marcel Oberweis remplaçant Mme Christine Doerner, Mme Tessy Scholtes

Mme Lydie Err, Médiateure

Mme Anne Tescher, de l'Administration parlementaire

Excusés : Mme Claudia Dall'Agnol, Mme Christine Doerner, M. Serge Urbany

\*

Présidence : M. Camille Gira, Président de la Commission

\*

**1. Recommandation n° 45 relative à l'institution d'un organe de surveillance auprès des ordres professionnels et autres professions libérales**

***- Echange de vues avec Mme la Médiateure***

***- La recommandation n°45***

La Médiateure partage les soucis exprimés par l'ancien Médiateur M. Marc Fischbach dans sa recommandation n°45, estimant que la satisfaction du client doit être au cœur des préoccupations de tous les ordres professionnels.

La Médiateure prend acte :

- que tout organe concerné a rejeté la proposition du Médiateur d'instaurer un organe de contrôle juridictionnel ex post ;

- la proposition intéressante du Procureur Général d'Etat, lequel suggère de mettre en place un organe de contrôle composé des représentants des tous les ordres professionnels ;

- du fait que l'Ordre des avocats du barreau de Luxembourg dispose d'un médiateur sectoriel et que cette fonction n'est que très peu connue, même entre avocats. Le règlement intérieur de l'Ordre des avocats du barreau de Luxembourg prévoit que le Conseil de l'Ordre peut mettre en place un service d'accueil de type « ombudsman » qui a pour mission de tenter d'assurer la bonne compréhension mutuelle dans les relations entre avocats et leurs mandants et de trouver une solution aux difficultés qui les opposent sans pour autant régler la nomination, la formation à la médiation ni le mode de fonctionnement.

La Médiateure informe qu'elle a eu un échange de vues avec l'avocat faisant fonction de médiateur du Barreau. Ce médiateur peut être chargé d'une instruction de manière ponctuelle par le Conseil de l'Ordre. Dans sa fonction de médiateur du Barreau, cet avocat veille à éviter toute confusion entre sa fonction de médiation entre clients et avocats et son métier quotidien d'avocat. Ainsi, dans le contexte de son rôle de médiateur, il n'accueille pas de plaignants dans les locaux de son étude mais dans les locaux du conseil de l'ordre.

La Médiateure approuve l'idée de la médiation offerte par le Barreau, tout en soulignant que cette fonction devrait être formalisée et officialisée davantage. En ce qui concerne la nomination de ce médiateur, il est d'usage que le Conseil de l'Ordre confie cette mission à des avocats pouvant se prévaloir d'une grande expérience professionnelle. La Médiateure estime que le médiateur du Barreau gagnerait en professionnalisme par une formation à la technique de médiation et mériterait une plus grande visibilité.

Ainsi, la Médiateure propose à ce que tous les ordres professionnels instaurent un médiateur interne, de manière formelle dans leurs règlements internes respectifs, qui devra suivre une formation en médiation. La Médiateure apportera par ailleurs son soutien à la mise en place de cette formation. Cette idée a été accueillie favorablement par les ordres professionnels concernés. A noter que le Collège médical a marqué son accord à ce projet tout en insistant qu'il préfère recourir plutôt à des médiateurs agréés sous réserve que cette proposition soit acceptée par tous les membres médecins du Collège médical et ceux de l'AMMD. Avec le

Collège médical il a été question que la mission de médiateur pourrait aussi être confiée à la Médiateure. La Médiateure serait disposée à assumer la médiation à condition que la loi du 22 août 2003 lui en attribue la compétence requise à cet égard et les ressources adaptées.

Concernant la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers, que la Médiateure n'a pas encore rencontrées, il y a lieu de prendre acte que lesdites Chambres sont déjà associées au Centre de Médiation du Barreau (CMBL) dont soit dit en passant, le titre mériterait de refléter mieux la réalité.

En conclusion la Médiateure propose de remplacer la recommandation 45 par une recommandation portant introduction de la médiation ex ante dans les ordres professionnels dispensant un service au public en organisant une formation initiale et continue par un organisme agréé à la formation de tous les membres nommés à cet effet ou bien que lesdits ordres proposent systématiquement la médiation et fassent appel à des médiateurs agréés avant toute instruction au recours par ailleurs.

Cette alternative issue de l'entrevue avec le Collège médical n'a pas été discutée avec les représentants des autres ordres voire chambres professionnelles visées. Elle devrait être acceptable pour l'Ordre des avocats qui est la seule profession disposant déjà en son sein de médiateurs agréés qui satisferont sous peu aux conditions fixées par règlement grand-ducal concernant la loi sur l'introduction de la médiation judiciaire en matière civile et commerciale.

Finalement la Médiateure mentionne la possibilité d'une structure commune de médiation, inspirée de l'avis du Procureur général de l'Etat, qui aurait l'avantage incontournable d'une apparence d'indépendance et d'impartialité améliorée des médiateurs sectoriels et réfuterait toute critique de corporatisme.

En ce qui concerne une harmonisation des lois organiques des ordres professionnels, Mme la Médiateure est d'avis qu'une synchronisation des procédures en matière de plainte serait certes opportune.

#### - L'inscription du Médiateur dans la Constitution

La Médiateure rappelle que la constitutionnalisation du Médiateur est une question du niveau institutionnel. Le rang institutionnel de cette administration n'affecte pas le fonctionnement en pratique du Médiateur. Une constitutionnalisation instaure une barrière supplémentaire afin d'éviter à ce qu'un jour le Gouvernement puisse décider d'inhiber le fonctionnement du Médiateur par un amendement apparemment innocent d'une loi, tel que la suppression du budget.

L'argument qu'une constitutionnalisation du Médiateur entraînerait une constitutionnalisation d'autres institutions telles que l'*Ombudscomité fir d'Rechter vum Kand* (ORK) n'est guère convaincant dans la mesure où seule l'institution du Médiateur bénéficie d'une indépendance financière et juridique ancrée au niveau d'une loi. Des organes comme l'ORK, la Commission consultative des droits de l'homme (CCDH), le Centre pour l'égalité de traitement (CET) ou encore la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) ne bénéficient pas du même degré d'indépendance. Il ne s'agit pas d'institutions mais d'organes, qui restent cependant des partenaires essentiels pour la Médiateure.

La Médiateur informe qu'elle a eu avec la CCDH et le CET une réunion pour discuter de leurs compétences partagées en ce qui concerne le plan d'action national en matière d'handicap. Dans ce contexte, il y a eu discussion sur l'opportunité de regrouper les services au sein d'un même bâtiment, une sorte de « maison aux droits humains », à laquelle un

centre d'information avec bibliothèque devrait permettre des synergies et le renforcement de la visibilité de ces organes ainsi que la rationalisation des frais de fonctionnement.

- L'élargissement du champ de compétence du Médiateur

La Médiateure souligne que le champ de compétence ne devrait pas être déterminé par rapport à l'organisme, mais par rapport à la nature du service offert. Ce n'est donc pas la qualification juridique du prestataire mais la nature de la prestation qui fait qu'un service public relève du champ de compétence du Médiateur. Par ailleurs, un service tel que la garde d'enfants ou encore la prise en charge de personnes âgées reste un service public de par sa nature, indépendamment du seuil de participation financière de l'Etat.

La Médiateure propose donc d'élargir son champ de compétence aux « prestataires de service public » et d'intégrer cette disposition à l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 22 août 2003 instituant un Médiateur. L'oratrice rappelle qu'elle avait prévu dans sa proposition de loi sur l'instauration d'une ombudspersonne (doc. parl n°4798) que le champ d'action de cette institution porte notamment sur « tout service public ainsi que tout établissement public ou tout organisme au niveau national, régional ou local, chargé de la gestion d'un service public ».

**2. Pétition n° 277 soutenant la proposition de loi 5617**

***- Examen du courrier du Président de la Commission des Institutions et de la Révision constitutionnelle***

La Commission des Pétitions prend connaissance du courrier du Président de la Commission des Institutions et de la Révision constitutionnelle du 2 mai 2012 au sujet de la pétition sous rubrique.

La Commission des Institutions et de la Révision constitutionnelle a décidé de maintenir la suspension de l'instruction du projet de loi n°6087 portant modification de la loi modifiée du 23 juin 1972 sur les emblèmes nationaux ainsi que de la proposition de loi n°5617 portant modification de la loi du 23 juin 1972 sur les emblèmes nationaux et d'attendre l'avis du Conseil d'Etat sur la proposition de révision portant modification et nouvel ordonnancement de la Constitution dans lequel la problématique des emblèmes nationaux sera, le cas échéant, thématifiée.

**3. Pétition n° 309 contre la fermeture de la maternité de l'hôpital de Wiltz**

***- Examen de l'avis du Comité luxembourgeois pour l'UNICEF et de l'avis des pétitionnaires***

La Commission décide d'attendre l'avis de l'Association des sages-femmes et de reporter ce point à l'ordre du jour de la réunion du 21 mai 2012.

**4. Pétition n° 311 pour la construction d'un mur anti-bruit sur la voie ferroviaire Luxembourg-Esch/Alzette en vertu de la directive européenne 2002/49/CE**

***- Examen du courrier des pétitionnaires***

La Commission prend note de la prise de position des pétitionnaires du 24 avril 2012. Les pétitionnaires expriment leur grande déception face à la prise de position de Monsieur le Ministre délégué au Développement durable et aux Infrastructures. Les pétitionnaires s'attendent en fait à un calendrier précis pour la réalisation des mesures antibruit de la traversée de Schiffflange.

La Commission des Pétitions décide de renvoyer le courrier des pétitionnaires pour avis au Ministre délégué au Développement durable et aux Infrastructures.

**5. Pétition n° 315 contre la construction de nouvelles résidences dans le quartier Belair/Metzkimmert à Differdange**

***- Examen de la pétition***

La Commission déclare la pétition irrecevable vu que son objet relève exclusivement de l'intérêt communal.

Luxembourg, le 11 mai 2012

La secrétaire,  
Anne Tescher

Le Président,  
Camille Gira