

# 01

## Ombudsman

Le Médiateur au service des citoyens



Le bon fonctionnement d'une démocratie est essentiellement tributaire de la confiance qui règne entre les citoyens et l'administration publique.

Cela est d'autant plus vrai dans un État de droit où, par l'extension constante et les réaménagements de plus en plus fréquents de l'arsenal législatif et réglementaire voire du domaine d'intervention public, les citoyens éprouvent de plus en plus de difficultés pour suivre et comprendre les actes et les procédures de l'administration.

Aussi, l'institution d'un médiateur public mise en place le 1<sup>er</sup> mai 2004 n'a-t-elle d'autre finalité que d'offrir de nouvelles perspectives pour que les citoyens se fassent entendre et participent aux processus de décision qui les concernent.

De par son mécanisme transparent, flexible et rapide et de par son offre gratuite l'institution du médiateur pourra s'avérer dans bien des cas mieux équipée et plus appropriée pour résoudre les conflits de droit public que les voies de recours traditionnelles.

*Quel est le rôle de l'Ombudsman ?*

Vous n'approuvez pas une décision ou une procédure vous concernant, prise ou mise en oeuvre par l'administration publique (c'est-à-dire une administration étatique ou communale ou encore un établissement public relevant de l'Etat ou des communes) ?

Vous estimez que les autorités se sont trompées ou que leur décision ou procédure ne se justifie pas, vous estimez inapproprié le comportement d'un agent public ? Dans ce cas, adressez-vous à votre Ombudsman ! Il vous aidera et tiendra lieu d'intermédiaire entre vous et les autorités.

L'Ombudsman est le représentant des citoyens. Cela veut dire qu'il joue le rôle de médiateur dans votre affaire et qu'il cherche à résoudre le litige qui vous oppose à l'administration. C'est un conseiller et un médiateur entre les citoyens et l'administration.

*Dans quels cas peut-il intervenir ?*

Vous n'avez reçu aucune réponse ou une réponse insatisfaisante à votre réclamation ?

L'Ombudsman se saisit de votre affaire. Il met en balance les différents points de vue, interroge les autorités concernées, consulte les documents requis et s'entretient avec les responsables.

L'Ombudsman n'est ni un juge, ni un arbitre. S'il estime que votre réclamation est fondée, il transmet ses recommandations aux autorités en question, afin de parvenir à une solution à l'amiable du conflit.

L'Ombudsman ne peut intervenir dans une procédure judiciaire. Cependant, il reste saisi de l'affaire même en cas de recours introduit devant une juridiction.

*Quelles sont les conséquences de son intervention ?*

S'il estime votre réclamation recevable et fondée, l'Ombudsman intervient en vue de trouver une issue.

La solution sera généralement telle que les autorités réexamineront leur décision en tenant compte des recommandations de l'Ombudsman et, le cas échéant, changeront leur position initiale.

Dans certains cas, l'Ombudsman peut en arriver à la conclusion qu'une disposition a des effets insupportables ou inacceptables pour le citoyen et n'est donc plus compatible avec le principe de proportionnalité. Il transmet alors sa recommandation à l'administration compétente.

Dans ses efforts visant à respecter le principe d'équité, l'Ombudsman vérifie si l'effet de la règle de droit dans un cas concret est conforme au principe d'égalité. Si ce n'est pas le cas, l'Ombudsman propose une recommandation susceptible de résoudre le conflit.

*Qui peut s'adresser à l'Ombudsman ?*

Toute personne physique, quelle que soit sa nationalité, ou toute personne morale de droit privé peut s'adresser par écrit ou oralement à l'Ombudsman.

Par personne morale de droit privé on entend soit une association sans but lucratif (a.s.b.l.) soit une société commerciale, comme par exemple une société anonyme (S.A.).

Vous pouvez adresser votre requête à l'Ombudsman oralement ou par écrit. Ce service offert au citoyen est une prestation gratuite et devrait renforcer la confiance des citoyens dans la démocratie et les institutions.

Les réclamations écrites peuvent être adressées en luxembourgeois, en français, en allemand ou en anglais.

Les réclamations orales peuvent en outre être formulées dans une autre langue étrangère, à la condition que le réclamant se fasse accompagner d'un ou d'une interprète.