

Réseau européen des Médiateurs

Bulletin d'information N° 23

Avril 2015



© L'Union européenne et les auteurs, 2015

Les avis exprimés dans cette publication sont ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement l'opinion du Médiateur européen ou de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO).

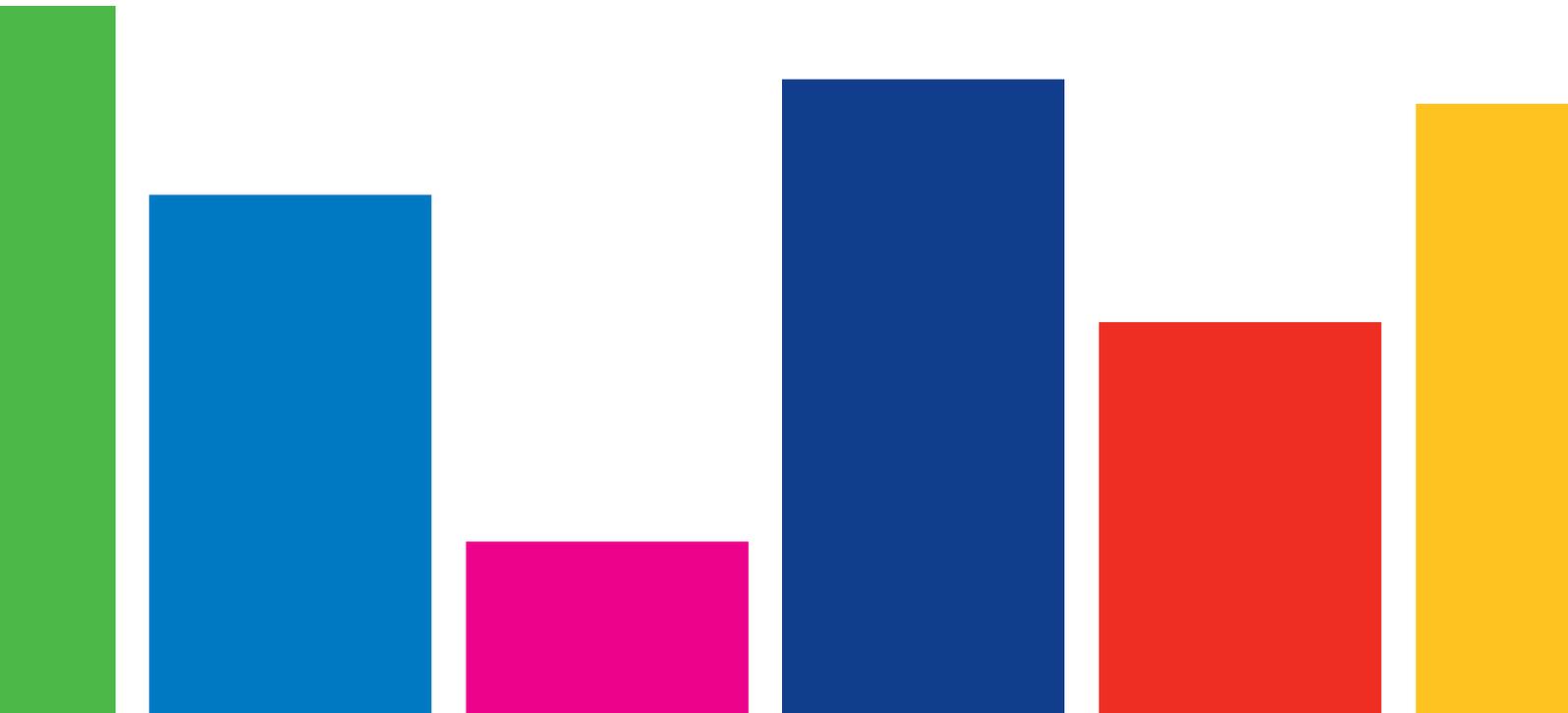
Les contributions apparaissent dans l'ordre protocolaire de l'Union européenne, c'est-à-dire dans l'ordre alphabétique déterminé par le nom de chaque pays dans sa propre langue.

Réseau européen des Médiateurs

Bulletin d'information N° 23

Avril 2015

Table des matières



4 Éditorial

6 Actualités

Changements au sein du Réseau européen des Médiateurs et d'autres institutions de médiateurs en Europe

12 Droit de l'Union européenne

Affaires

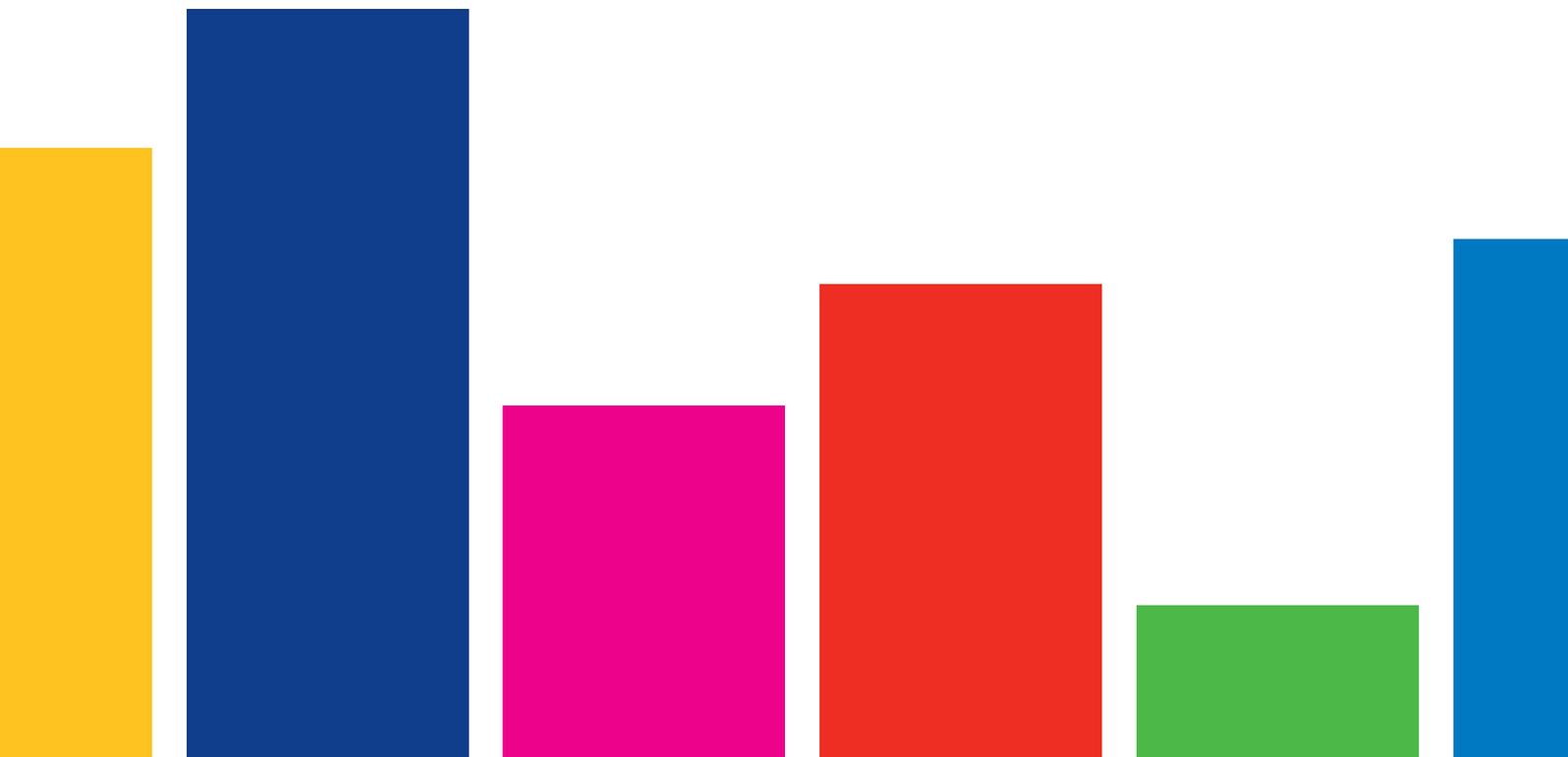
Affaires ayant trait au droit de l'Union européenne traitées par des membres du Réseau européen des Médiateurs

18 Le travail des médiateurs et des organes similaires

Rapports portant sur le travail des membres du Réseau européen des Médiateurs et d'autres institutions de médiateurs en Europe

40 Séminaires et réunions

Rapports de séminaires et réunions organisés par des membres du Réseau européen des Médiateurs et d'autres institutions de médiateurs en Europe



Éditorial

Chers collègues,

Au moment où vous lirez ce bulletin d'information, le dixième séminaire national du Réseau européen des Médiateurs sera sur le point de débiter à Varsovie. Je suis impatiente de rencontrer un grand nombre d'entre vous à ce séminaire, placé cette année sous le thème «Les Médiateurs contre la discrimination».

Nous allons introduire plusieurs innovations lors du séminaire de cette année. Tout d'abord, nous allons dépasser le cadre strict des membres du Réseau en organisant une session ouverte à la société civile le dimanche après-midi. Les organisations non gouvernementales (ONG) polonaises actives dans la lutte contre la discrimination auront ainsi l'occasion de rencontrer des médiateurs de toute l'Europe et d'apprendre à connaître les activités du Réseau. Tout aussi important, nous aurons ainsi tous l'opportunité d'en apprendre davantage sur leur travail et de nous inspirer de leur expérience lors des discussions que nous aurons les deux jours suivants.

Ensuite, le séminaire prévoit l'introduction de groupes de travail afin de stimuler un dialogue plus constructif et de permettre à davantage de participants de jouer un rôle actif dans les discussions. Je suis convaincue que ce nouveau format contribuera à renforcer l'efficacité du Réseau en promouvant plus clairement les meilleures pratiques de nos bureaux respectifs.

La troisième innovation sera la session du mardi matin sur le contrôle des vols assurant les retours forcés. Ces derniers mois, le Réseau a connu des développements nouveaux et intéressants dans ce domaine. Plusieurs bureaux nationaux de médiation se sont penchés sur cette question parallèlement à ma propre enquête systémique et, grâce au Réseau, ce sujet a trouvé une résonance qu'il n'aurait pas eue sans cette excellente coopération. La session qui y sera consacrée durant le séminaire nous donnera l'occasion d'entendre plusieurs médiateurs qui se sont intéressés à la question et de réfléchir à la manière de coordonner au mieux nos activités sur des sujets similaires à l'avenir.

Enfin, le sujet sur lequel je me pencherai durant la session du Réseau du lundi après-midi est celui du Partenariat pour un gouvernement transparent (OGP). Ces derniers mois, j'ai resserré progressivement les liens avec l'OGP. Vous pourrez lire un article sur l'OGP et la raison pour laquelle les médiateurs devraient envisager de participer à cette initiative dans la section «Le travail des médiateurs et des organes similaires». Vingt États membres de l'UE ont désormais adhéré à ce Partenariat et je souhaiterais encourager les médiateurs de ces pays à participer aux processus de l'OGP en tant que médiateurs du dialogue entre la société civile et les gouvernements, dans le cadre des structures qui gèrent l'OGP, ou en introduisant des «exigences» concrètes dans les plans d'action. Dans les huit États membres qui ne font pas partie de l'OGP (Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Luxembourg, Pologne, Portugal et Slovénie), les médiateurs nationaux ou la commission des pétitions pourraient constituer un instrument important pour assurer la participation. En ce qui concerne la gouvernance

au niveau de l'Union européenne, j'ai récemment écrit au Premier vice-président de la Commission européenne, Frans Timmermans, pour souligner la valeur ajoutée qu'aurait une adhésion de l'UE à cette initiative. Cette lettre peut être consultée sur mon site internet.

Je tiens à remercier tous les bureaux qui ont rédigé des articles pour ce numéro du bulletin d'information et j'espère que vous le trouverez intéressant et utile pour votre travail.

Emily O'Reilly
Médiatrice européenne
Avril 2015

Actualités

Médiateur européen

Élection du médiateur européen — Où en sommes-nous et où allons-nous?

Le 16 décembre 2014, le Parlement européen a élu Emily O'Reilly au poste de médiateur européen pour un mandat de cinq ans, qui court jusqu'en 2019. L'élection s'est soldée par une majorité très confortable — 569 députés ont voté pour, 66 contre et 43 se sont abstenus — et a été considérée comme un soutien vigoureux à la stratégie suivie par M^{me} O'Reilly à la tête de cette institution. Tous les principaux groupes politiques l'ont soutenue.

La stratégie de la médiatrice européenne, intitulée *Cap sur 2019*, poursuit les objectifs suivants: assurer la pertinence de son action, en accroître la visibilité et renforcer son impact. Elle vise à utiliser au mieux les pouvoirs et les ressources du Médiateur pour le bien du plus grand nombre possible de citoyens.

Lors de l'audition devant la commission des pétitions avant le vote de Strasbourg, M^{me} O'Reilly est revenue sur le travail qu'elle a réalisé depuis sa prise de fonction.

Elle a attiré l'attention des parlementaires sur quelques-unes des réformes internes qu'elle a menées au sein du bureau, comme la nomination d'un coordinateur des enquêtes d'initiative et l'accent accru mis sur les enquêtes stratégiques dans l'intérêt du grand public.

M^{me} O'Reilly s'est également efforcée de replacer le bureau dans le contexte politique européen et d'expliquer comment l'ouverture des dossiers effectuée au cours des douze mois précédents sur diverses questions — depuis la transparence des négociations en cours sur le Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement (PTCI) jusqu'à la protection des dénonciateurs — renforcera la transparence et la confiance dans l'Union et rendra le bureau du Médiateur plus proche des préoccupations et des inquiétudes des citoyens.

La médiatrice a largement insisté sur la visibilité du bureau et sur l'efficacité de la communication aux citoyens des travaux qu'elle mène sur le terrain. La notion qui sous-tend sa stratégie médiatique est que l'institution doit communiquer sur son travail de façon aussi ouverte et accessible que possible et que, de la sorte, elle incitera les gens à déposer une plainte s'ils ont constaté des cas de mauvaise administration supposée dont ils pensent qu'ils devraient faire l'objet d'une enquête.

Cette stratégie a déjà porté ses fruits, dans la mesure où la médiatrice bénéficie d'une couverture sensiblement plus large tant dans la presse écrite que dans les médias en ligne. Elle a également triplé le nombre de ses «followers» sur Twitter depuis son entrée en fonction.

L'une des relations les plus importantes pour le Médiateur européen est celle qu'il entretient avec le Parlement. La médiatrice a déclaré, dans le passé, que «la force d'un Médiateur dans son rôle de contrôle démocratique de l'administration au nom des citoyens est à la hauteur de sa relation avec le Parlement». Depuis son entrée en fonction, M^{me} O'Reilly s'est efforcée de poursuivre le travail entrepris par ses prédécesseurs et d'entretenir un rapport de travail fort avec les parlementaires et les commissions du Parlement, afin que les deux institutions représentent plus efficacement les intérêts des citoyens au sein des institutions européennes.

À l'avenir, une grande partie de l'activité de la médiatrice et de son équipe sera axée sur la mise en œuvre de sa stratégie, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, et tendra à faire en sorte que la mission du Médiateur de «servir la démocratie en collaborant avec les institutions de l'Union européenne pour créer une administration plus efficace, responsable, transparente et éthique» trouve un écho parmi les citoyens et les résidents d'Europe.

Contact

Karl Ryan; karl.ryan@ombudsman.europa.eu

Allemagne

Médiateurs du *Land* de Rhénanie-Palatinat

Remise d'une distinction à M. Walter Mallmann — L'ancien médiateur reçoit l'ordre du Mérite de la République fédérale d'Allemagne

Dans le cadre d'une cérémonie officielle, la ministre-présidente, M^{me} Malu Dreyer, a décerné à l'ancien médiateur, M. Walter Mallmann, au nom du président de la République, M. Joachim Gauck, la grande-croix du Mérite au ruban de la République fédérale d'Allemagne. La ministre-présidente a rendu hommage aux nombreux mérites de l'ancien médiateur du *Land* de Rhénanie-Palatinat et ancien maire de la ville de Saint-Goar. M. Mallmann a exercé la fonction de médiateur pendant huit ans, du 1^{er} janvier 1987 au 31 décembre 1994, en tant que successeur du premier médiateur, M. Johann Baptist Rösler. Pendant la durée de ses fonctions, il a renforcé l'institution du Médiateur. Il a mis le droit de pétition à la portée de la population et des institutions et a pu offrir une assistance concrète dans plusieurs milliers de cas. L'actuel médiateur, M. Dieter Burgard, et son adjoint, M. Hermann Josef Linn, ont présenté à M. Mallmann leurs sincères félicitations à l'occasion de la remise de cette haute distinction.

Contact

Désirée Rausch;
desiree.rausch@derbuengerbeauftragte.rlp.de

Pays-Bas

La Seconde chambre des États généraux nomme M. Reinier van Zutphen au poste de médiateur national

Le 3 février 2015, la Seconde chambre a nommé Reinier van Zutphen au poste de médiateur national. Les fonctionnaires de tutelle et le bureau de l'office du Médiateur national en ont pris acte et signifié leur approbation. Le président de la Seconde chambre doit encore faire prêter serment à M. van Zutphen avant la fin du 1^{er} trimestre de 2015, après quoi ce dernier pourra assumer son mandat de médiateur national.

Reinier van Zutphen (Wageningen, 1960) possède une très riche expérience de magistrat qu'il a accumulée à Utrecht, La Haye, Almelo, Luxembourg, Amsterdam, Curaçao et Alkmaar. Il a en outre également assumé la présidence de la Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak (Association néerlandaise pour l'étude de la jurisprudence). Depuis 2012, il est président du College van Beroep voor het bedrijfsleven (organe de recours pour l'industrie et le commerce, une institution de droit administratif).

Les Pays-Bas accèdent à la présidence du Réseau européen des médiateurs pour enfants

Le 1^{er} octobre 2015, le médiateur néerlandais des enfants, M. Marc Dullaert, deviendra président du Réseau européen des médiateurs pour enfants (ENOC). Cette responsabilité lui a été attribuée par une décision prise à l'unanimité par les membres du Réseau qui se compose de 42 commissaires aux droits de l'enfant représentant 32 pays.

Le président du Réseau est actuellement M. Tam Baillie, le commissaire écossais aux droits de l'enfant. La présidence néerlandaise débutera à la fin de septembre 2015 par une conférence internationale qui se tiendra aux Pays-Bas. Outre son rôle de président du Réseau européen, le médiateur des enfants continuera à défendre les droits des enfants aux Pays-Bas.



Ombudsplein

L'Ombudsplein a été inauguré en 2014 au sein des services du Médiateur national. Il s'agit d'un environnement virtuel et physique permettant d'obtenir des informations concernant la relation entre le citoyen et les autorités, d'introduire des plaintes et de dénoncer des faits. L'Ombudsplein permet, grâce à la collaboration de gestionnaires de plaintes représentant une diversité de disciplines, de résoudre directement le plus grand nombre possible de problèmes rencontrés par les citoyens. La mise en œuvre de l'Ombudsplein a permis d'améliorer considérablement le service d'assistance téléphonique. La proportion d'appels téléphoniques auxquels il est répondu dans les 20 secondes a augmenté, passant de 67 % à 92 %. Afin de garantir la qualité du service téléphonique, une banque de connaissances est disponible et tenue à jour. Sur l'Ombudsplein, les gestionnaires de plaintes collaborent en outre avec des conseillers en communication et des spécialistes en information de façon à pouvoir réagir rapidement à des thématiques d'actualité ou à des faits et évolutions d'importance. Des informations concernant des événements actuels et autres sont directement placées sur l'Ombudsplein virtuel, le nouveau site internet du médiateur. La prestation de service et l'information du citoyen s'en trouvent accélérées et améliorées.

Grâce à la mise en œuvre de l'Ombudsplein, le citoyen peut introduire ses demandes par le canal de son choix (appel téléphonique, lettre, formulaire électronique ou courriel). Un traitement identique est garanti dans tous les cas. Cela n'est, en revanche, pas encore le cas pour l'enregistrement. Les demandes orales sont en effet enregistrées dans un autre système que celui des demandes écrites. L'intégration des deux systèmes a démarré en 2014. Dans le souci de poursuivre l'amélioration de la prestation des services, la procédure d'enregistrement a été adaptée de manière que le citoyen ne doive plus fournir ses coordonnées qu'une seule fois. En outre, préalablement à l'intégration, l'enregistrement des demandes téléphoniques a été adapté à la fin de l'année 2014, de sorte qu'il fournit davantage d'informations plus actuelles sur le type de plaintes reçues par le médiateur.

Le médiateur national exprime sa confiance dans le mécanisme national de prévention (MNP) néerlandais

Dans de nombreux pays, le médiateur national est également désigné en tant que mécanisme national de prévention, en abrégé MNP. De leur côté, les Pays-Bas ont opté pour une structure de MNP composée de quatre inspections. Le médiateur néerlandais en est observateur, mais pas membre à part entière. Le médiateur a constaté que le MNP néerlandais ne fonctionne pas de manière optimale. Après avoir exprimé ses préoccupations à ce sujet, il a décidé de quitter le MNP. Il a adressé un courrier à la sous-commission concernée des Nations unies pour signaler les dysfonctionnements constatés et faire état de son désir de voir la situation s'améliorer. Selon les prévisions, le Sous-comité pour la prévention de la torture (SPT) devrait se rendre aux Pays-Bas en 2015.

Contact

Stephan Sjouke; s.sjouke@nationaleombudsman.nl

Portugal

Le Médiateur au Portugal: 40 années aux côtés du citoyen

2015 sera l'année de la célébration du 40^e anniversaire de l'institution du Médiateur.

Le décret-loi n° 212/75 portant création au Portugal de la fonction de médiateur a été publié avec effet au 21 avril 1975.

L'intégration dans la législation portugaise de la figure du Médiateur a eu lieu à un moment de rupture générée par la révolution d'avril 1974 et, par conséquent, comme partie intégrante de l'avènement, dans le pays, d'un régime démocratique et comme l'affirmation de la primauté de l'État de droit et de la préservation des droits et des libertés des citoyens.

Ce texte législatif a concrétisé le Plan d'action du ministère de la Justice du 20 septembre 1974, qui, en ce qui concerne le Médiateur, avait déjà été considéré comme «une innovation qui répondra indiscutablement aux profondes attentes de justice du peuple» avec «des résultats appréciables dans d'autres pays».

La matrice de légitimation correspondante a été élaborée lors de cette étape juridico-politique préconstitutionnelle, puis inscrite dans la Constitution de 1976, qui a reconnu aux citoyens le droit fondamental de recourir au Médiateur pour des actions ou des omissions commises par des pouvoirs publics et fondé la légitimité démocratique correspondante dans son élection par le Parlement.

Après cette reconnaissance constitutionnelle, le premier statut du Médiateur a été inscrit dans la loi n° 81/77 du 22 novembre 1977, remplacée par la loi n° 9/91, du 9 avril 1991, texte qui, avec les modifications résultant des lois n° 30/96, n° 52-A/2005 et n° 17/2013¹, établissait le statut du Médiateur actuellement en vigueur.

Avec la souplesse qui caractérise cet organe de l'État, indépendant et unipersonnel, qu'est le Médiateur, avec ses critères inaltérables d'intervention informelle et rapide, sans pouvoir de décision, et les garanties fonctionnelles d'autonomie, d'impartialité, d'ancienneté et d'immunité personnelle inhérentes à l'exercice de son mandat, le Médiateur portugais est, depuis son origine, garant des droits fondamentaux des citoyens. Tout au long de 40 années, il a pu consolider son rôle dans la société portugaise comme institution notable de l'État de droit démocratique portugais.

Conformément à son profil matriciel, le Médiateur est reconnu, depuis 1999, au sein des Nations unies, comme l'unique institution nationale des droits de l'homme (INDH) portugaise accréditée avec le statut «A» (c'est-à-dire entièrement conforme aux «principes de Paris»). En outre, dans le droit fil de la reconnaissance de sa mission de promotion et de défense des droits de l'homme, il a été appelé en 2013 à assumer la mission de Mécanisme national de prévention (MNP) de la torture dans le cadre des obligations internationales assumées par l'État portugais, à la suite de la ratification du Protocole optionnel de la Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants².

«Dans notre régime démocratique, le Médiateur se présente donc comme un organe constitutionnel de respect des droits et des libertés fondamentales et de défense des droits de l'homme, toujours au service de la justice et du droit, en renforçant, par son action, la culture démocratique et la dignité de la personne humaine.» Ainsi s'exprime le médiateur actuel, le professeur José de Faria Costa, dans un message institutionnel du 2 janvier 2015 qui a inauguré les célébrations actuelles, sous la devise «40 années aux côtés du citoyen»³ et dont la commission d'honneur compte parmi ses membres le président de la République et le président du Parlement.

À cette même occasion, le logo du 40^e anniversaire du Médiateur a été divulgué et, depuis le 5 janvier, le site institutionnel de cet organe de l'État accueille la page internet du 40^e anniversaire, consacrée exclusivement à la publication des activités prévues pour la célébration en cours⁴.

La devise choisie par le Médiateur «40 années aux côtés du citoyen» vise à refléter la relation étroite, personnelle et informelle établie entre le Médiateur et le citoyen. Dans ce contexte, et comme l'indique également le message institutionnel du médiateur, le professeur José de Faria Costa:

«On célèbre ainsi le 40^e anniversaire de cet organe de l'État au service de la démocratie, de l'État de droit et des droits fondamentaux, mais aussi comme un organe de pacification et "d'interlocuteur idéal" entre les trois pouvoirs traditionnels de l'État.

L'affirmation positive des institutions qui représentent démocratiquement les citoyens s'avère être un facteur essentiel de stabilité et de confiance dans les organes de l'État, en particulier dans les moments que nous vivons actuellement.

¹ Respectivement du 14 août 1996, du 10 octobre 2005 et du 18 février 2013.

² Adopté par l'Assemblée générale des Nations unies le 18 décembre 2002.

³ Le message institutionnel du Médiateur «40 années aux côtés du citoyen» est disponible en langue portugaise sur <http://www.provedor-jus.pt/?idc=100>

⁴ Accessible sur <http://www.provedor-jus.pt/?idc=100>

Je pense donc que ce doit être un moment où le Médiateur renforce et réitère sans réserve son engagement éthique en faveur de la défense et de la poursuite de tous les objectifs que l'État a jugé bon de lui confier. Un tel engagement ne peut jamais être considéré comme le résultat d'un récit abstrait, incolore et inodore, mais plutôt et toujours comme la manifestation concrète, réelle et véritable des droits fondamentaux de tous les citoyens.

Les célébrations qui débutent devraient donc accroître l'idée forte qui consiste à comprendre pour pouvoir donner et resserrer plus intensément encore le lien indissoluble qui unit cet organe de l'État à ses concitoyens.»

Entre autres initiatives prévues pour marquer cet événement figure la tenue au Parlement, le 21 avril, d'une séance solennelle, qui comprendra la présentation du film institutionnel sur le 40^e anniversaire du Médiateur, réalisé par l'École supérieure de communication sociale. À cette même date se déroulera un séminaire institutionnel portant sur les nouveaux défis posés au Médiateur. À noter également: le lancement d'un timbre commémoratif; l'édition de monographies sur le rôle de cet organe de l'État dans la société portugaise au cours des 40 dernières années; un ensemble de visites du Médiateur dans les établissements d'enseignement (avec l'accent mis sur son rôle en faveur de la défense des droits des enfants); la diffusion institutionnelle de l'intervention du Médiateur auprès des citoyens, par le biais des médias et des collectivités publiques (information, en particulier par le biais de *spots* institutionnels, de *flyers* et d'affiches); la réalisation d'un concours de photographies intitulé «40 ans, 40 photographies, 40 photographes»; l'organisation d'un festival du film sur les droits de l'homme dans le cinéma portugais et un concert de l'Orchestre métropolitain de Lisbonne.

Contact

Catarina Ventura; catarina.ventura@provedor-jus.pt



Droit de l'Union européenne Affaires

Médiateur européen

Comment rendre les groupes d'experts de la Commission européenne plus équilibrés et transparents

En mai 2014, la médiatrice européenne a ouvert une enquête d'initiative sur la composition des groupes d'experts de la Commission européenne¹. La Commission supervise des centaines de groupes d'experts lesquels, en lui apportant leurs compétences, jouent un rôle crucial dans l'élaboration de la législation et de la politique de l'UE dans tous les domaines d'activité de l'UE. Des organisations, des experts individuels et des autorités nationales des États membres peuvent être désignés comme membres de ces groupes d'experts. L'enquête d'initiative a pour but de promouvoir la transparence et de soutenir les efforts visant à atteindre une composition plus équilibrée des groupes d'experts de la Commission en s'attaquant aux défaillances systémiques du système actuel.

Dans un premier temps, la médiatrice a procédé à une consultation publique et a invité les parties intéressées à donner leur avis sur la situation actuelle concernant les groupes d'experts. La médiatrice a reçu 60 réponses². Globalement, la teneur des contributions était négative. Les parties prenantes ont notamment indiqué que les organisations membres étaient classées de façon incohérente et elles ont fait part de leur sentiment qu'un grand nombre de groupes d'experts était dominé par des intérêts corporatifs.

En janvier 2015, à l'issue d'un examen approfondi de la question, la médiatrice a adressé à la Commission une lettre³ lui demandant un avis dans cette enquête. Dans son courrier, la médiatrice a expliqué son point de vue initial sur la situation actuelle et a dressé une liste de suggestions précises afin que la Commission fasse en sorte que, à l'avenir, la composition des groupes d'experts soit plus transparente et mieux équilibrée.

L'avis préliminaire de la médiatrice est qu'il n'est actuellement pas possible d'examiner de façon adéquate et cohérente la composition de groupes d'experts spécifiques, à savoir quels sont les intérêts représentés et dans quelle mesure ils le sont, en raison des lacunes constatées dans le cadre qui régit ces groupes. La médiatrice a notamment observé qu'il n'existait pas de qualification/classification cohérente des organisations désignées pour siéger dans les groupes d'experts et que,

jusqu'à présent, la Commission n'avait pas établi de critères généraux définissant différents groupes de parties prenantes.

Dans sa lettre, la médiatrice a toutefois reconnu que l'objectif de parvenir à une composition équilibrée des groupes d'experts de la Commission constituait une tâche complexe et un véritable défi. Elle a indiqué que la Commission avait déjà pris une série d'initiatives positives qui, si elles étaient appliquées à l'ensemble des groupes d'experts, apporteraient une plus grande transparence et garantiraient un équilibre. Parmi ces initiatives figurent l'adoption d'un nouveau cadre juridique favorable pour un type particulier de groupe d'experts relevant de la direction générale de l'agriculture et du développement rural de la Commission et l'engagement pris par la nouvelle Commission de présenter une proposition de registre obligatoire de la transparence.

Eu égard aux considérations susvisées, la médiatrice a suggéré à la Commission d'adopter 22 mesures concrètes afin de créer un cadre cohérent et juridiquement contraignant pour tous ses groupes d'experts, qui permettrait de contrôler les intérêts représentés au sein de ces groupes. La médiatrice a classé ses suggestions en cinq domaines thématiques: i) la nature (juridique) des règles horizontales et la réalisation d'une composition équilibrée; ii) des appels à candidatures; iii) un lien vers le registre de la transparence; iv) la politique en matière de conflits d'intérêts pour les experts individuels nommés à titre personnel et v) l'amélioration de la disponibilité des données dans le registre.

Mais surtout, la médiatrice a demandé à la Commission d'envisager l'adoption des mesures suivantes:

- la Commission devrait adopter une décision juridiquement contraignante établissant un cadre pour les groupes d'experts. Cette décision de la Commission devrait imposer une représentation équilibrée de tous les intérêts pertinents au sein de chaque groupe d'experts. Elle devrait exiger qu'une définition individuelle de l'équilibre soit élaborée pour chaque groupe d'experts individuels et contenir des critères généraux pour délimiter les intérêts économiques et non économiques;
- la Commission devrait publier un appel à candidatures pour chaque groupe d'experts afin d'aider à accroître le nombre d'organisations de la société civile éligibles pour siéger au sein des groupes d'experts. Elle devrait également créer un portail unique pour les appels à candidatures et introduire un délai minimal standard de réponse aux appels à candidatures;

¹ La médiatrice a annoncé son intention d'ouvrir une enquête d'initiative sur les groupes d'experts de la Commission dans sa décision de clôture de la plainte 1682/2010(ANA)BEH.

² La liste des personnes ayant contribué à la consultation publique du Médiateur européen dans cette enquête est disponible sur le site internet du Médiateur à l'adresse suivante: <http://www.ombudsman.europa.eu/fr/cases/correspondence.faces/en/55509/html.bookmark>

³ Cette lettre et d'autres documents relatifs à l'enquête sont disponibles sur le site internet du Médiateur à l'adresse suivante: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/correspondence.faces/en/58861/html.bookmark>

- la Commission devrait utiliser la classification du registre de la transparence pour classer les membres des groupes d'experts de la Commission et imposer l'inscription dans le registre de la transparence pour la nomination au sein des groupes d'experts;
- la Commission devrait revoir sa politique en matière de conflits d'intérêts pour les experts individuels nommés à titre personnel afin qu'aucune personne faisant l'objet d'un conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent ne puisse être désignée comme membre d'un groupe d'experts à titre personnel;
- la Commission devrait encore améliorer les données disponibles dans son registre des groupes d'experts⁴ afin de permettre une première évaluation rapide de l'équilibre de la composition des groupes et de renforcer encore la transparence du travail de ces groupes.

La Commission devrait faire connaître son avis sur les suggestions de la médiatrice avant le 30 avril 2015. En particulier, elle devra répondre à la demande de la médiatrice d'envisager i) d'adopter en 2015 une décision établissant le cadre général régissant les groupes d'experts et ii) de revoir la composition des groupes d'experts qui sont actifs ou suspendus, dès que cette décision aura été adoptée. La médiatrice publiera la réponse de la Commission sur son site internet.

Contact

Nastasja Fuxa; nastasja.fuxa@ombudsman.europa.eu

Espagne

Collaboration entre le Médiateur espagnol et le Médiateur européen concernant les vols de rapatriement coordonnés par l'Agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures des États membres de l'Union européenne (Frontex)

En octobre 2014, la médiatrice européenne a adressé à la médiatrice espagnole⁵ une demande écrite de collaboration dans l'enquête d'initiative OI/9/2014/MHZ⁶ ouverte à l'égard de l'Agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures des États membres de l'Union européenne (Frontex) afin d'examiner la façon dont sont menées les opérations de retour forcé visant des ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier, coordonnées et financées par l'Agence européenne et auxquelles participent les États membres.

Le 6 novembre 2014, en réponse à cette demande de collaboration, la médiatrice espagnole a communiqué à la médiatrice européenne, Emily O'Reilly, les éléments suivants:

- En Espagne, le Médiateur se charge de superviser les procédures de rapatriement d'étrangers depuis 2007.
- Entre 2012 et 2015, en sa qualité de mécanisme national de prévention de la torture (MNP), le Médiateur espagnol a supervisé sept procédures de rapatriement d'étrangers coordonnées par Frontex et auxquelles participait l'Espagne, et ce depuis le départ jusqu'à l'arrivée dans le pays de destination.
- De l'avis du Médiateur espagnol, la prise en charge médicale, l'utilisation des mesures de contention et le mandat des mécanismes nationaux de prévention ainsi que la directive «retour»⁷ sont autant de points à analyser dans le détail.

⁵ La médiatrice européenne a demandé la collaboration des Médiateurs nationaux.

⁶ Communiqué de presse publié par la médiatrice européenne sur l'affaire: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/58136/html.bookmark>

⁷ Directive 2008/115/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2008 relative aux normes et procédures communes applicables dans les États membres au retour des ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier (JO C 348 E du 24.12.2008), <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2008-82607>

⁴ Le registre des groupes d'experts de la Commission peut être consulté à l'adresse suivante: <http://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?Lang=FR>

Au mois de février de cette année, un nouveau courrier a été adressé à la médiatrice européenne l'informant des conclusions découlant du contrôle des vols de rapatriement qui concernent directement les compétences de Frontex et, en particulier, son code de conduite. Ce courrier portait notamment sur les points suivants:

- Le code de conduite de Frontex, positif à certains égards, représente, de l'avis du Médiateur espagnol, un code de minima. Ses normes de protection des droits fondamentaux des personnes expulsées sont inférieures aux normes appliquées par le Médiateur et à celles du Comité européen pour la prévention de la torture (CPT), qui se réfère tout particulièrement à cette question dans son 13^e rapport général [CPT/Inf (2003) 35]⁸.
- «Fit to fly». Examen médical préalable pour tous et régularisation nécessaire de la prise en charge médicale au cours de toute la durée du processus.
- Aucun système d'enregistrement vidéo n'a été mis en place concernant le déroulement des procédures d'expulsion, conformément à la possibilité visée à l'article 10.1 du code de conduite — notamment lorsque l'expulsion est jugée problématique — et au paragraphe 44 du 13^e rapport général du CPT.
- Les personnes expulsées n'étaient pas informées de l'existence d'un mécanisme de réclamation dans les cas où elles estimaient que leurs droits fondamentaux n'avaient pas été respectés.
- Certains vols se sont effectués en l'absence d'interprète, en dépit des dispositions visées à l'article 11.2 du code de conduite.
- Il serait opportun d'établir la façon d'accompagner les femmes enceintes et les mineurs jusqu'à l'avion et la manière de les placer à l'intérieur de l'avion, de sorte qu'ils ne soient pas en contact avec d'autres étrangers non membres de la même famille.
- Le code de conduite devrait prévoir l'obligation pour le personnel d'escorte de porter un numéro d'identification professionnel, de telle sorte que ce personnel puisse être identifié au cas où les personnes expulsées souhaiteraient introduire une réclamation.

Enfin, il est important de signaler que les visites du MNP sont en principe des visites non annoncées, aspect fondamental du contrôle de la privation de liberté. Cependant, à ce jour, ce contrôle des vols Frontex sans avertissement préalable n'a pas été possible, ce qui, de l'avis du Médiateur espagnol, limite l'efficacité du système de contrôle du retour forcé.

Contact

Carmen Comas-Mata Mira;
carmen.comas-mata@defensordelpueblo.es

Italie

Médiateur de la Région Latium

Intervention du Médiateur de la Région Latium en matière de transparence et de droit d'accès aux informations environnementales

Une association sans but lucratif d'utilité sociale, inscrite sur la liste des associations de protection environnementale reconnues aux termes de l'article 13 de la loi n° 349/86 telle qu'ultérieurement modifiée et complétée, a demandé, dans les délais fixés dans l'avis public publié par une commune de la Région Latium, à pouvoir consulter et obtenir une copie du plan de gestion et d'aménagement forestier (PGAF) des bois appartenant à la commune; elle n'a cependant pas pu avoir accès à la totalité des documents.

Saisi par ladite association sans but lucratif d'utilité sociale, le Médiateur de la Région Latium a immédiatement envoyé une note aux administrations concernées et compétentes, dont le responsable de la transparence de la commune et l'Autorité nationale anticorruption (ANAC), en précisant qu'il estimait tout à fait acceptable la demande de l'association de prévoir une prorogation ou la republication du PGAF et de tous les textes s'y rapportant et/ou de ses annexes, ainsi que le report des délais de présentation d'observations éventuelles.

À l'appui des motifs de la demande, le Médiateur a souligné les points suivants:

- Le droit d'accès à l'information en matière d'environnement, consacré par la convention d'Aarhus visée à la décision 2005/370/CE du 17 février 2005 et transposée en droit italien par la loi n° 108 du 16 mars 2001 portant «ratification et exécution de la convention sur l'accès à l'information», garantit la participation du public aux décisions relatives à l'environnement qui concernent la collectivité et confère la possibilité de formuler des observations dont les pouvoirs publics doivent tenir compte, afin de rechercher des solutions partagées en concertation avec le territoire. La convention d'Aarhus a été signée par la Communauté, puis approuvée par la décision 2005/370/CE. Il s'ensuit que, selon une jurisprudence constante, ses dispositions font désormais partie intégrante de l'ordre juridique de l'Union et sont contraignantes pour les États membres (voir les arrêts de la Cour du 10 janvier 2006 dans l'affaire C-344/04 et du 30 mai 2006 dans l'affaire C-459/03).

⁸ <http://www.cpt.coe.int/en/annual/rep-13.htm>

- Il découle de l'avis public par lequel la commune a informé la population du dépôt des actes relatifs à l'approbation du PGAF que le délai de 15 jours imparti pour la présentation des observations concernant le PGAF était à cheval sur la période des fêtes de Noël et de fin d'année, de sorte que le temps dont la population disposait pour consulter ledit plan et formuler des observations était sensiblement réduit. Cette procédure ne semble pas pleinement se conformer à l'économie de la décision n° 126 du Conseil régional du Latium, du 14 février 2005, qui dispose, à l'article 5, point a), de l'annexe 2, que la publication des actes au panneau d'affichage de l'entité concernée et/ou de la commune doit avoir lieu durant une période d'au moins quinze jours, et que tous les citoyens doivent avoir la possibilité de présenter des observations, depuis la date de début de la publication jusqu'au trentième jour au moins.

- Aux termes de l'article 39 du décret législatif n° 33 de 2013, l'obligation de transparence qui incombe à l'administration en matière d'actes relatifs à l'aménagement du territoire s'étend aussi aux projets de mesures et aux annexes techniques (voir l'arrêt n° 175 du tribunal administratif du Frioul-Vénétie julienne du 24 avril 2014).

Se plaignant de la publication partielle, et sur certains sites internet seulement, des documents afférents à la procédure d'évaluation environnementale stratégique du plan général d'urbanisme d'une commune du Latium, une citoyenne a déposé une demande d'intervention auprès du Médiateur. La demanderesse dénonce, en particulier, le défaut de publication des documents sur le site de la Région, qui a qualité d'autorité compétente, et le fait que la publication sur le site de la commune et au BUR (Journal officiel régional) ne fait pas mention de la possibilité de présenter des observations et ne précise pas non plus les adresses des entités où ces observations peuvent être envoyées. En outre, les documents publiés sur le site de la commune ne sont pas complets, puisque plusieurs études importantes sont manquantes, par exemple celle sur la végétation.

Dans sa demande d'informations adressée à la direction régionale du territoire, de l'urbanisme, de la mobilité et des déchets — service «Autorisations d'urbanisme et évaluation environnementale stratégique» (*Direzione regionale Territorio, urbanistica, mobilità e rifiuti — area Autorizzazioni paesaggistiche e valutazione ambientale strategica*), ainsi qu'au maire de l'administration communale concernée, au sujet de la requête légitime de la demanderesse concernant une seconde publication de l'évaluation stratégique environnementale et du plan, accompagné de ses éléments essentiels, ainsi que le report des délais de présentation des observations éventuelles, le Médiateur a mis l'accent sur les points suivants:

- La procédure prévue par la directive 2001/42/CE concernant l'évaluation des incidences de certains plans et programmes sur l'environnement s'articule autour des phases suivantes: vérification préliminaire (*screening*) destinée à déterminer si un plan ou programme doit être

soumis à une évaluation stratégique environnementale; délimitation du champ des enquêtes requises aux fins de l'évaluation (*scoping*); évaluation des incidences environnementales significatives probables, pouvant être définies au moyen d'indicateurs environnementaux; information et consultation du public et des divers acteurs du processus décisionnel (voir arrêt n° 4926 du Conseil d'État, quatrième chambre, du 17 septembre 2012), y compris sur la base de toutes les évaluations environnementales effectuées; décision, à rendre publique, en précisant de quelle manière et dans quelle mesure le rapport environnemental, les avis exprimés et les résultats des consultations ont été pris en considération; suivi des incidences du plan ou du programme sur l'environnement.

- Le principe directeur de l'évaluation stratégique environnementale est celui de la précaution: il consiste à intégrer l'intérêt environnemental dans les autres intérêts (généralement socio-économiques) qui président à l'établissement des plans et des politiques, et constitue, en substance, l'élément de construction, d'évaluation, de gestion et de suivi. Le principe de précaution représente un des fondements de la politique de l'Union européenne et de l'État italien en matière d'environnement, en plus des principes de l'action préventive et de la correction, en priorité et à la source, des dommages causés à l'environnement [voir arrêt n° 1281 du Conseil d'État, troisième chambre, du 4 mars 2013; arrêt de la Cour (deuxième chambre) du 15 janvier 2009 dans l'affaire C-383/07].

Contact

Felice Maria Filocamo, médiateur;
difensore.civico@cert.consreglazio.it

Le travail des médiateurs et des organes similaires

Médiateur européen

Le Partenariat pour un gouvernement transparent: qu'est-ce que cela implique pour les médiateurs?

«Je suis convaincue que l'OGP est le développement mondial le plus prometteur du XXI^e siècle pour transformer en une réalité dynamique le concept de gouvernement ouvert et de bonne gouvernance», Emily O'Reilly, médiatrice européenne, Dublin, mai 2014.

Qu'est-ce que le Partenariat pour un gouvernement transparent?

Le Partenariat pour un gouvernement transparent (OGP) est une initiative internationale qui tend à obtenir des gouvernements des engagements concrets visant à promouvoir la transparence, à accroître la participation citoyenne, à lutter contre la corruption et à mettre en œuvre de nouvelles technologies afin de renforcer la gouvernance. L'OGP a été lancé par 8 pays en 2011¹. En l'espace de trois ans seulement, le nombre de membres a atteint le chiffre impressionnant de 65 pays².

Dans tous ces pays, l'OGP rassemble des réformateurs nationaux désireux d'élaborer et de mettre en œuvre des réformes ambitieuses pour un gouvernement transparent. Le développement rapide de l'OGP indique qu'il existe une très large demande populaire en faveur d'un gouvernement plus honnête et plus réactif.

Que doivent faire les pays membres?

Pour devenir membre de l'OGP, les gouvernements doivent faire la preuve de leur engagement en faveur d'un gouvernement transparent dans quatre domaines clés: la transparence budgétaire; l'accès à l'information; la divulgation des revenus des responsables publics; la participation citoyenne. Dès qu'un pays souhaitant rejoindre l'OGP est éligible, il doit produire un «plan d'action», c'est-à-dire un ensemble d'engagements ambitieux, concrets et mesurables de réformer un ou plusieurs des cinq domaines suivants: améliorer les services publics; renforcer l'intégrité publique; gérer plus efficacement les ressources publiques; créer des communautés plus sûres; renforcer la responsabilité des entreprises. Chaque pays a son propre contexte et point de départ, et l'OGP le prévoit.

¹ Afrique du Sud, Brésil, États-Unis, Indonésie, Mexique, Norvège, Philippines et Royaume-Uni.

² Membres européens: Albanie, ancienne République yougoslave de Macédoine, Arménie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Malte, Moldavie, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Suède et Ukraine.

Quel est le rôle dévolu à la société civile et aux institutions chargées de demander des comptes?

Quatre éléments justifient la participation à l'OGP de la société civile et des institutions chargées de demander des comptes. Premièrement, le plan d'action doit être le fruit d'une consultation — ou d'un dialogue — entre le gouvernement et la société. Deuxièmement, les pays doivent produire un plan d'action ambitieux contenant des engagements concrets allant plus loin que les plans existants et couvrant l'ensemble du pays. Troisièmement, les progrès en matière de réalisation des processus et des engagements sont évalués par des chercheurs indépendants, utilisant la même méthodologie de contrôle dans tous les pays. Quatrièmement, l'OGP offre aux acteurs une plateforme de connexion par-delà les frontières, en créant de multiples occasions d'apprentissage par les pairs et de soutien mutuel pour concevoir et mettre en œuvre les engagements et faciliter ainsi la course vers le sommet.

Les premiers résultats sont positifs. L'OGP a incité plusieurs gouvernements à faire adopter des réformes stratégiques politiquement difficiles, mais extrêmement importantes, que la société civile réclamait depuis des années. D'autres pays ont mis en œuvre des réformes politiques capitales afin de satisfaire aux critères d'éligibilité. Les autorités grecques, par exemple, publieront une liste de toutes les sociétés offshore étrangères avec les numéros d'identité des contribuables, tandis que les autorités britanniques imposeront aux entreprises de publier des informations sur différents éléments: qui les détient, qui les contrôle et qui perçoit les bénéfices. La Lituanie renforcera les dispositions législatives qui régissent la participation publique dans le gouvernement.

Quel est le rôle spécifique des médiateurs?

Après l'élaboration du plan d'action, les engagements doivent être mis en œuvre et leur réalisation contrôlée. Dans ce contexte, les pays participant à l'OGP doivent désigner une enceinte permettant une consultation permanente et régulière des parties prenantes sur la mise en œuvre du plan d'action.

Le fait de disposer d'une plateforme de dialogue permanent peut contribuer à développer la confiance et la compréhension, à échanger des compétences et à surveiller les progrès accomplis. De nombreux pays ont avancé dans la mise en place de mécanismes de dialogue qui permettent un engagement continu de ce type. Les institutions chargées de demander des comptes participent à certains de ces mécanismes de dialogue. Au Pérou, par exemple, le bureau du Médiateur siège en qualité d'observateur au comité exécutif de l'OGP.

Pourquoi est-il important que les médiateurs participent à l'OGP?

L'OGP offre une occasion supplémentaire aux médiateurs du secteur public d'entreprendre un dialogue constructif avec le gouvernement et les réformateurs nationaux afin de faire avancer des réformes concrètes dans leurs domaines de compétence, qu'il s'agisse de la prestation de services, de la liberté d'information ou de la lutte contre la corruption. Le Partenariat offre aussi une plateforme pour promouvoir le renforcement des institutions et des cadres nationaux de reddition de comptes. Lorsqu'elles rencontrent des difficultés dans l'accomplissement de leurs tâches, l'OGP peut apporter aux institutions indépendantes une voie pour surmonter ces difficultés en obtenant des engagements de réformer les contraintes législatives ou structurelles qui doivent l'être. L'OGP donne donc à ces institutions l'opportunité d'introduire des «demandes» concrètes dans le plan d'action et peut les aider à être plus efficaces dans leur travail et, ce faisant, à se rapprocher d'une gouvernance ouverte.

Pourquoi est-il important pour l'OGP que des médiateurs y participent?

Les institutions chargées de demander des comptes possèdent naturellement de nombreuses données utiles sur les performances de différentes agences de gouvernance, qu'elles obtiennent dans le cadre des enquêtes qu'elles réalisent. Ces informations sont importantes dans la mesure où elles peuvent servir à identifier les domaines prioritaires de réforme dans le pays considéré. Ces institutions sont aussi parfois mieux placées pour convaincre le gouvernement de l'importance de l'OGP pour faire avancer les réformes et accroître la participation du public aux processus de gouvernance. Lorsque les relations entre le gouvernement et la société civile peuvent être améliorées, une institution comme celle du Médiateur peut, en tant qu'organe inspirant confiance aux deux parties, contribuer à abattre ces murs et instaurer le dialogue et la confiance. Par ailleurs, les médiateurs peuvent contribuer à maintenir la pression sur le gouvernement pour qu'il tienne réellement ses promesses.

Contact

Elpida Apostolidou;
elpida.apostolidou@ombudsman.europa.eu

Belgique

Les allocations familiales par-delà les frontières

La dimension internationale de la réglementation en matière d'allocations familiales et les difficultés qui l'accompagnent ont occupé le Médiateur fédéral en 2014.

De plus en plus d'enfants ont un de leurs parents qui vit ou travaille à l'étranger. Certains l'accompagnent dans cette expérience internationale, tandis que d'autres restent en Belgique avec l'autre parent. Pour ces derniers, la détermination du pays compétent pour payer les allocations familiales dépend de différents facteurs et doit être appréciée cas par cas.

Les dossiers d'allocations familiales sont souvent des dossiers complexes et, au fil des années, les plaintes ont démontré que la collaboration transfrontalière en matière de paiement des allocations familiales ne coule pas toujours de source. Un échange de données bien structuré entre les différentes caisses d'allocations familiales — belges et étrangères — est essentiel. Or c'est souvent là que le bât blesse.

Le Médiateur fédéral a naturellement traité ces dossiers avec les caisses d'allocations familiales belges. Et, dans la mesure du possible, ce sont donc elles qui ont été amenées à prendre les mesures nécessaires pour résoudre les difficultés indépendamment du fait qu'elles aient été ou non à l'origine du problème.

Ainsi, l'exemple d'une mère et de sa fille qui ont déménagé de Belgique vers le Royaume-Uni pour rejoindre le père qui y travaillait déjà depuis six mois en tant qu'expatrié. Comme la caisse d'allocations familiales belge avait été informée du déménagement de la famille vers le Royaume-Uni, elle a interrompu le paiement des allocations familiales en novembre 2011. La famille ne percevait plus d'allocations familiales et, depuis mai 2013, le père multipliait les démarches pour mettre le dossier en ordre. La caisse d'allocations familiales belge a fourni au père les formulaires adéquats et l'a dirigé vers la caisse d'allocations familiales au Royaume-Uni, puis vers l'ambassade de Belgique...

En mars 2014, le père a pris contact avec le Médiateur fédéral, car il était lassé d'être renvoyé d'un service à l'autre. En effet, bien qu'il ait finalement réussi, après beaucoup de difficultés, à dûment faire compléter les formulaires, son dossier ne semblait toujours pas en ordre.

La caisse d'allocations familiales belge a expliqué au Médiateur fédéral que le père avait en effet transmis peu de temps auparavant tous les formulaires et données nécessaires. Suite à cela, les dossiers ouverts en Belgique et au Royaume-Uni devaient encore être accordés pour déterminer quel pays devait payer en priorité et quel pays prendrait la différence à sa charge. Le formulaire envoyé à cet effet par la caisse d'allocations familiales belge au Royaume-Uni était malheureusement revenu incomplet. Compte tenu de la situation exceptionnelle et de la durée déjà excessive de traitement, la caisse d'allocations familiales belge a accepté de débloquer le dossier et a notifié au Royaume-Uni qu'elle entamait le paiement des allocations familiales en priorité et réglerait ensuite le dossier avec l'autre caisse.

Dans un autre cas, une femme portugaise avait demandé à FAMIFED, l'organisme belge pour les allocations familiales, de pouvoir bénéficier des prestations familiales garanties. Le service «Prestations familiales garanties» de FAMIFED avait transféré le dossier au service «Conventions internationales» de FAMIFED.

À la suite de l'intervention du Médiateur fédéral, une partie du problème a été immédiatement résolue. Les arriérés d'allocations familiales ont pu être payés pour une période. Le droit semblait en effet ouvert en Belgique sur la base des prestations de la mère ou de son nouveau partenaire. Mais pour d'autres périodes, le service «Prestations familiales garanties» avait pris une décision négative, car une enquête de cumul était toujours en cours au Portugal. À plusieurs reprises, FAMIFED avait écrit à l'organe de liaison portugais pour les allocations familiales afin d'obtenir un formulaire au nom du père qui résidait et travaillait toujours au Portugal. Sans ce formulaire, aucun droit aux allocations familiales en Belgique ne pouvait être établi.

FAMIFED n'avait obtenu aucune réponse de l'organisme portugais, malgré le fait que Solvit avait déjà entrepris des démarches à travers son homologue portugais.

En novembre 2014, Solvit a indiqué au Médiateur fédéral que le Portugal avait fini par débloquer le dossier d'allocations familiales et qu'il devait payer les allocations familiales pour les périodes restantes, conformément à la réglementation européenne qui établit les règles de priorité en matière de cumul. Les contacts prévus avec le Médiateur portugais n'étaient donc plus nécessaires.

Il ressort d'une série d'autres dossiers soumis au Médiateur fédéral que l'échange d'informations entre caisses d'allocations familiales avec la Pologne et la France ne se déroule pas non plus sans encombre.

Dans ces dossiers, le Médiateur fédéral intervient principalement par voie de médiation. Il est rarement question de plaintes fondées envers les caisses d'allocations familiales belges. L'échange d'informations dans les dossiers d'allocations familiales transfrontaliers semble souvent se dérouler très lentement et difficilement, parce que les formulaires ne sont pas compris ou complétés partout de la même manière. L'intervention du Médiateur fédéral, en collaboration avec les autres médiateurs nationaux ou avec Solvit lorsque cela s'avère nécessaire, permet généralement d'aider à débloquer la situation.

Contact

Pierre Charlot; pierre.charlot@federaalombudsman.be

République tchèque

La médiatrice tchèque a constaté des manquements graves dans le traitement des seniors dans des établissements non enregistrés

La médiatrice Anna Šabatová a examiné, cette année, quatre cas de mauvais traitement de seniors dans des établissements non enregistrés auprès des autorités compétentes. Dans deux de ces cas, les faits constatés étaient si graves que la médiatrice s'est adressée au procureur de la République tchèque afin d'établir s'il s'agissait ou non d'une activité délictueuse.

Officiellement, ces établissements accueillant des personnes âgées ne fonctionnaient qu'en qualité de centres d'hébergement, alors qu'ils fournissaient des soins ainsi que des services sociaux (par exemple du type de ceux d'une maison de retraite). Ce mode de fonctionnement constitue une violation de la loi relative aux services sociaux³, qui n'autorise la fourniture de services sociaux que sous réserve de l'obtention d'une autorisation préalable. La procédure fixe de nombreuses obligations au demandeur, y compris celles de remplir des critères de qualité, de garantir les qualifications professionnelles des employés ou de respecter certaines conditions sanitaires et techniques. Faute d'avoir respecté cette procédure, ces établissements non seulement ne remplissaient pas ces critères, mais échappaient également à tous les contrôles, pourtant effectués régulièrement dans les établissements qui offrent des services sociaux.

Ces établissements imposaient des restrictions injustifiées de la liberté personnelle, portaient atteinte à la vie privée de leurs clients et avaient recours à une utilisation risquée et non transparente de médicaments, selon différents degrés de gravité. Une alimentation inadaptée était servie, y compris aux clients ayant un régime à respecter. De nombreuses personnes âgées risquaient la malnutrition et la déshydratation. «Ces établissements agissaient dans le non-respect de la dignité humaine et même, dans certains cas, des normes sanitaires», a expliqué la médiatrice Šabatová.

Les établissements visités s'orientaient délibérément vers les seniors et les personnes souffrant de déséquilibres mentaux et dépendant de l'assistance d'une autre personne. Les membres du personnel étaient en nombre insuffisant et ne possédaient pas les qualifications requises pour ce type de travail. Les tarifs exigés pour un séjour dans ces établissements dépassaient, dans certains cas, le montant moyen d'une pension de retraite. Dans tous les cas, les clients versaient aux établissements une partie ou l'intégralité de leurs allocations de soins, et ce même si, selon la loi, ils ne pouvaient pas les verser à un établissement non enregistré.

Les établissements limitaient également la liberté de circulation de leurs clients. Les responsables les empêchaient de sortir de leur établissement et, dans plusieurs cas, les enfermaient même à clé dans leur chambre contre leur volonté. Plusieurs établissements utilisaient des dispositifs pour attacher leurs clients et avaient équipé les lits de barrières latérales de manière à limiter également leur liberté de mouvement. «Les établissements non enregistrés, de type d'hébergement, n'ont pas le droit d'empêcher les personnes hébergées de circuler librement», souligne la médiatrice Šabatová.

Au cours de ces trois dernières années, la médiatrice a effectué des visites dans neuf établissements non enregistrés et a constaté, à chaque fois, des violations des droits des clients. La médiatrice a clairement fait savoir à ces établissements qu'ils doivent fournir des services qui correspondent aux normes requises par la loi et qu'ils doivent s'enregistrer auprès des autorités compétentes pour pouvoir fournir des services sociaux et d'hébergement conformément à la loi, et qu'à défaut de ce faire, ils doivent cesser ce type d'activité. Par ailleurs, elle a averti les citoyens de ne pas placer leurs proches dans ces établissements.

Contact

Iva Hrazdílková; hrazdilko@ochrance.cz

³ Loi n° 108/2006 du JO relative aux services sociaux datée du 14 mars 2006.

Allemagne

Médiateur du *Land* de Mecklembourg-Poméranie occidentale

Allocations familiales

Les prestations d'allocations familiales s'inscrivent de plus en plus souvent dans des contextes européens. En Allemagne, ce sont les parents, en principe, qui perçoivent les allocations familiales tant que les enfants sont mineurs. Les grands-parents ou les parents d'accueil peuvent également en bénéficier pour un enfant vivant sous leur toit. Des allocataires, mais aussi des jeunes (majeurs) se sont adressés au Médiateur pour lui soumettre des questions relatives au versement d'allocations familiales pour les jeunes sans emploi ou à la recherche d'une formation.

Les allocations familiales sont versées au moins jusqu'à l'âge de 18 ans révolus. Jusqu'à l'âge de 21 ans révolus, les allocataires perçoivent les allocations familiales lorsque le jeune est sans emploi mais est inscrit comme demandeur d'emploi auprès de l'Agence fédérale pour l'emploi ou d'un bureau local de l'emploi. Les allocations familiales sont versées jusqu'à l'âge de 25 ans lorsque le jeune suit une formation ou est à la recherche d'une formation. Le jeune à la recherche d'une formation doit toutefois être inscrit en bonne et due forme auprès de l'administration de l'emploi. Le bureau du Médiateur a organisé des consultations à ce sujet.

Les allocations familiales en Europe

Le Médiateur a reçu un grand nombre de questions concernant les allocations familiales des travailleurs transfrontaliers présentées par des Allemands et des ressortissants de l'UE établis dans le *Land* de Mecklembourg-Poméranie occidentale. Les citoyens se sont surtout plaints de la durée de traitement des dossiers par les caisses d'allocations familiales, de plus d'un an dans certains cas.

Les allocations familiales des travailleurs transfrontaliers relèvent de compétences particulières. La caisse d'allocations familiales de Bavière du Sud (*Familienkasse Bayern Süd*), par exemple, est compétente dans le cas de l'Autriche. La caisse d'allocations familiales de Saxe (*Familienkasse Sachsen*) est compétente dans le cas de la Pologne et de la République tchèque. Le Médiateur s'est adressé à la caisse d'allocations familiales compétente dans chaque cas et a informé l'Office central fédéral des impôts (*Bundeszentralamt für Steuern*) en tant qu'autorité de tutelle des caisses d'allocations familiales.

Les cas suivants sont des exemples de pétitions dans ce contexte.

- En avril 2013, des grands-parents qui percevaient jusqu'alors les allocations familiales pour leurs

petits-enfants vivant sous leur toit ont été informés de la nécessité de réexaminer leur droit aux allocations familiales allemandes en raison de l'activité professionnelle des parents des enfants concernés en Autriche. Jusqu'à la décision définitive, les grands-parents n'ont perçu, dans un premier temps, qu'une partie des allocations familiales équivalant à 71,30 euros par mois. Ce montant correspond à la différence calculée soustraction faite de la prestation autrichienne (112,70 euros).

Le cas des travailleurs transfrontaliers impose la prise en compte des dispositions du droit européen. Ces dispositions européennes de coordination définissent l'État compétent pour le paiement des allocations familiales. Il s'agit d'une procédure longue et compliquée, étant donné qu'elle nécessite l'intervention des autorités de différents pays.

Le Médiateur s'est adressé à plusieurs reprises à la caisse d'allocations familiales par écrit et par téléphone en lui demandant de prendre une décision. La décision n'a été prise qu'en juillet 2014. Le montant des allocations familiales a été définitivement fixé par décision du 31 juillet 2014. Les grands-parents ont reçu un versement de régularisation de 1 690,50 euros. Depuis août 2014, la caisse d'allocations familiales leur verse à nouveau le montant intégral des allocations familiales, c'est-à-dire 184 euros par mois.

La longue durée de traitement du dossier est due au fait que certains documents ont été demandés plusieurs fois, mais aussi à des erreurs de la part des autorités impliquées. L'Office central fédéral des impôts (*Bundeszentralamt für Steuern*) a également informé le Médiateur que la longue durée de traitement des dossiers était due à une restructuration de l'organisation; en raison du grand nombre de dossiers d'allocations familiales concernés par la réorganisation, les effets positifs ne se manifestent qu'après un certain temps.

- Une ressortissante polonaise qui travaille et vit en Allemagne a demandé, pour la première fois en juin 2013, des allocations familiales pour son fils qui suivait une formation. En réponse à sa demande adressée à la caisse d'allocations familiales, celle-ci l'a informée qu'elle n'avait pas reçu les documents. Elle a renouvelé sa demande en décembre 2013. En novembre 2014, elle s'est adressée au Médiateur, car sa demande était toujours en suspens.

Les ressortissants d'États membres de l'Union européenne bénéficiant de la liberté de circulation ont en principe droit aux allocations familiales allemandes lorsqu'ils vivent ou travaillent en Allemagne. Les allocations familiales leur sont versées dans les mêmes conditions qu'aux ressortissants nationaux. Malgré la demande du Médiateur, la caisse d'allocations familiales de Saxe (*Familienkasse Sachsen*), qui était compétente, n'avait pas encore fini de traiter le dossier à la date de la rédaction. L'autorité de tutelle, qui est également intervenue, a, elle aussi, invoqué les restructurations de l'organisation.

Contact

Ina Latendorf; i.latendorf@buengerbeauftragter-mv.de

Grèce

Le Médiateur défend les droits légitimes des Roms

En tant qu'organisme chargé de lutter contre la mauvaise administration et de veiller à l'égalité de traitement afin de promouvoir et de défendre les citoyens contre les discriminations, le Médiateur examine, entre autres, des affaires concernant les résidents roms et propose des mesures et des moyens visant à mettre fin à leur exclusion sociale.

Les affaires examinées par le Médiateur concernent tous les secteurs de la vie sociale. Cependant, les problèmes les plus graves et les plus complexes dans lesquels le Médiateur intervient concernent le caractère suffisant et approprié du logement des Roms ainsi que l'accès au système éducatif et la scolarisation des membres de ce groupe socialement vulnérable.

Les deux cas d'intervention du Médiateur exposés ci-dessous concernent l'exclusion et l'inégalité de traitement des Roms et mettent en évidence les difficultés auxquelles se heurte le règlement des problèmes complexes qu'ils rencontrent.

La première affaire concerne ledit relogement des Roms dans la région de «Kamilovrysi» réalisé par la municipalité de Lamia sans que les conditions légales soient remplies.

Des membres du service du Médiateur ont effectué un contrôle sur place dans cette région et ont constaté les éléments suivants:



Site d'installation des Roms à Kamilovrysi, en Fthiotide

La zone montagneuse de Kamilovrysi, en Fthiotide, se situe à proximité de la route départementale reliant Lamia à Domoko, à environ 11 kilomètres de la ville de Lamia. Des centaines de Roms, hommes, femmes et enfants, vivent dans un vaste «campement» de baraques (plus de 60) nouvellement construit à 400 mètres d'altitude, juste en dessous de la route départementale, sur un site de la municipalité de Lamia qui consiste en un coteau aménagé en quatre terrasses.

Les baraques sont construites en matériaux de mauvaise qualité, nylon, bois, portes et fenêtres de récupération, tôles, toiles de tente, etc. L'éclairage est assuré par deux rangées de pylônes municipaux, mais seulement à deux niveaux du site, et leur implantation même constitue en soi, comme le montre la photo ci-dessous, un foyer de risque d'incendie, de court-circuit, d'électrocution, etc.



Site d'installation de Roms à Kamilovrysi, en Fthiotide: raccordement électrique

Le campement est approvisionné en eau par des fontaines publiques, mais aucune installation sanitaire (toilettes, douches, lieux de lavage d'ustensiles, etc.) n'a été constatée. Les rues à l'intérieur du site sont des routes de terre sans revêtement. Les contrôleurs n'ont pas observé la présence/l'utilisation de poubelles. Selon les Roms, des poubelles avaient été installées au départ, mais elles ont ensuite été volées.

Vu l'aspect rudimentaire des baraques, il est manifeste qu'elles ne protègent qu'imparfaitement leurs occupants contre les intempéries; les matériaux très inflammables dont elles sont faites génèrent des risques graves d'incendie, notamment en raison des foyers que les Roms allument pour faire la cuisine ou pour se chauffer, ou à cause des risques de court-circuit. Il existe également des foyers importants d'infection, une pollution importante et des installations antiesthétiques.

Il a été constaté qu'un certain nombre d'enfants vivant dans le «campement» étaient en mauvaise condition du point de vue sanitaire: nu-pieds, certains présentant des exanthèmes, couverts de terre et manifestant des symptômes de maladie (catarrhe intense, etc.); certains parmi les plus jeunes portaient des vêtements extrêmement sordides, déchirés, voire étaient demi-nus.

En conclusion, les contrôleurs ont constaté que les enfants, ainsi qu'un certain nombre d'adultes roms vivaient dans ce «campement» dans des conditions

d'indigence et de misère inhabituelles pour les données grecques et que ce site ne remplissait pas les conditions de dignité de la vie humaine et comportait en outre des risques pour la vie des habitants en raison: a) du caractère inadapté de l'implantation du campement; b) de sa construction inappropriée.

Il convient de noter que la distance importante qui sépare le campement de Lamia ou du centre urbain le plus proche rend particulièrement difficile l'accès des habitants aux services et qu'aucun enfant n'est scolarisé.

Le Médiateur a déjà procédé à des recommandations visant à faire face au problème du «campement» de «Kamilovrysi» et collabore avec les nouvelles autorités municipales et les services impliqués de l'administration centrale pour tenter de contribuer par tous les moyens à la résolution des problèmes, afin que les habitants du «campement» soient logés correctement, aient accès à l'éducation ainsi qu'aux services et aux biens dont les habitants du pays jouissent en vertu de la Constitution et des lois en vigueur.

La seconde affaire concerne une intervention du Médiateur dans la question de l'éducation des Roms. Le Médiateur estime que le fait que les Roms n'aient pas accès au système éducatif et n'y soient pas intégrés, en plus de l'absence de logement correct, est le principal facteur de pérennisation de l'exclusion sociale des Roms.

Donnant suite à un rapport, des membres du service du Médiateur ont visité, entre autres, la 4^e école primaire qui se trouve dans la vieille ville de Sofadès, une petite agglomération située dans le centre de la Grèce, dans le département de Karditsa.

Sur les 525 élèves inscrits à l'école de la vieille ville, seulement 100 enfants la fréquentent, soit environ 20 %, ce qui correspond d'ailleurs à la capacité réelle de l'école.

Cela prouve, malheureusement, qu'il existe une réalité fictive concernant la scolarisation des enfants roms, puisque, malgré les décisions du Médiateur condamnant le pays, l'État n'est pas parvenu à résoudre les problèmes qui touchent les membres les plus faibles de la communauté des Roms, à savoir les enfants.

Le Médiateur a signalé à plusieurs reprises que les problèmes d'éducation des Roms se concentrent principalement sur les points suivants:

- l'accès, l'inscription et le suivi des programmes scolaires;
- le fonctionnement correct de programmes de préparation, de façon à éviter les écoles ghettos ou que les enfants roms échappent à la scolarité;
- l'absentéisme des enfants roms;
- le manque de bâtiments destinés à couvrir les besoins de scolarisation de tous les enfants, ce qui crée le sentiment d'une prestation dévalorisée en matière d'éducation, avec des écoles séparées en fonction de l'appartenance ethnique, qui, en fin de compte, ne promeuvent pas l'insertion sociale et ne garantissent pas la paix sociale entre les groupes vulnérables;

- la programmation correcte du processus éducatif, sur la base des besoins, et la volonté de la population concrète dans une région.

Le Médiateur a souligné à plusieurs reprises la nécessité d'une participation suivie des enfants roms à l'éducation, car c'est la condition de leur participation active à la vie sociale.

À l'évidence, l'existence éventuelle de deux ou plusieurs générations illettrées de Roms est capable en soi de torpiller toute tentative actuelle d'intégration à la société grecque.

Contact

Anna Papadopoulou; papadopoulou@synigoros.gr

France

Les délégués du Défenseur des droits: une force de proposition pour la simplification administrative

Parmi les réclamations traitées par les délégués, 90 % relèvent du domaine des services publics (24 617 sur la période allant de janvier à novembre 2014). Elles constituent un échelon d'observation privilégié des carences des services publics, ce qui explique la capacité des délégués à proposer des solutions de simplification.

À l'écoute des difficultés de tous les publics, les délégués du Défenseur des droits observent de près les carences institutionnelles, notamment celles des services publics. S'appuyant sur cette dynamique de proximité, un groupe de travail comprenant une vingtaine de délégués a produit un rapport à l'intention du Défenseur des droits sur la question de l'accueil, de l'information et de l'orientation des usagers des services publics, dont les carences sont à l'origine de nombreuses saisines. Le groupe de travail a dressé un «état des lieux» non exhaustif illustré par de nombreux cas concrets reçus ou traités par les délégués et qui leur reviennent le plus fréquemment, ainsi que de témoignages de situations vécues sur le terrain.

Le groupe de travail a formulé dix propositions: sept d'entre elles concernent le non-respect des engagements du [Référentiel Marianne](#) visant à simplifier les relations entre les services publics et les usagers. Il recommande en conséquence de veiller à la mise en application de ce référentiel: par exemple signaler l'interlocuteur joignable sur les courriers, assurer la «traçabilité» des dossiers déposés par les usagers, privilégier, renforcer et adapter le numéro 39 39 «allô service public».

Parmi les bonnes pratiques expérimentales ou innovantes en matière d'accueil, d'information et d'orientation du public qu'ils ont relevées figure leur recommandation de généraliser le mémo de fin de conversation téléphonique. La nécessité d'une administration qui accompagne l'utilisateur grâce à une professionnalisation et une reconnaissance professionnelle des agents en contact avec le public pour toutes les formes d'accueil a également été signalée dans le rapport.

Ce rapport qui s'appuie sur l'observation et l'expérience de terrain des délégués alimente le volet qualitatif de l'observatoire des réclamations que le Défenseur des droits a souhaité créer. Il s'inscrit tout particulièrement dans une logique de modernisation de l'action des services publics. À ce titre, le Défenseur des droits a soumis certaines propositions au secrétaire d'État à la réforme de l'État et à la simplification, M. Thierry Mandon. Le Défenseur a insisté notamment sur la nécessaire meilleure valorisation de la carrière des agents affectés à l'accueil du public.

[Voir le référentiel Marianne](#)

[Voir les sept propositions de simplification du Défenseur des droits](#)

Contact

Charlotte Clavreul;
charlotte.clavreul@defenseurdesdroits.fr

Italie

Activités du président de la Coordination en faveur de l'égalité des chances

En Italie, la loi n° 215/2012 a édicté de nouvelles dispositions visant à favoriser une répartition plus équilibrée des hommes et des femmes dans les conseils et commissions des entités locales, dans les conseils communaux et régionaux, ainsi que dans la composition des jurys de concours des administrations publiques. En particulier, l'article 1^{er}, paragraphe 1, de la loi susmentionnée a modifié l'article 6, paragraphe 3, du décret législatif n° 267/2000 (texte unique sur les autonomies locales), en disposant l'établissement, dans les statuts communaux et provinciaux, de normes destinées à assurer des conditions d'égalité des chances entre les hommes et les femmes, au sens de la loi n° 125/1991, et à garantir — plutôt qu'à «promouvoir» — la présence de membres des deux sexes dans les conseils et les organes collégiaux non élus des communes et des provinces, ainsi que dans les organismes, entreprises et institutions qui en dépendent. En outre, ledit article 1^{er} dispose, en son paragraphe 2, que les entités locales doivent adapter leurs statuts et règlements aux nouvelles dispositions de l'article 6, paragraphe 3, du décret législatif n° 267/2000, dans les six mois qui suivent l'entrée en vigueur de la loi. D'autres dispositions introduites par la loi n° 215/2012 tendent aussi à rendre effective la présence d'hommes et de femmes dans les conseils communaux, tant lors de l'établissement des listes de candidats et des consultations électorales correspondantes que dans la formation des conseils communaux et provinciaux, conformément au principe d'égalité des chances entre les femmes et les hommes. Il est à noter, du reste, que la législation nationale précitée s'est limitée à préciser de manière plus détaillée ce que d'autres dispositions nationales et supranationales avaient déjà établi en la matière, telles que l'article 51 de la Constitution, l'article 1^{er} du décret législatif n° 198/2006 (*Codice delle pari opportunità* — Code de l'égalité des chances) et l'article 23 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

La première chambre du Conseil d'État, dans son avis n° 93/15, a fourni un avis interprétatif au ministère de l'Intérieur car il apparaissait nécessaire de préciser:

- si les décisions adoptées par des commissions et conseils composés exclusivement d'hommes — en violation, donc, de la loi n° 215/2012 — sont légales;
- si la loi n° 215/2012 s'applique exclusivement aux administrations locales élues après l'entrée en vigueur de ladite loi ou également aux administrations élues avant l'entrée en vigueur de celle-ci;
- quel est le pourcentage minimal (si celui-ci a été déterminé) à indiquer dans les statuts des entités locales pour garantir un seuil de participation de femmes et d'hommes auxdites entités;

- s'il existe des procédures particulières que le maire doit suivre pour démontrer que, malgré l'adoption et la mise en place de toutes les initiatives utiles de nature à garantir l'application du principe d'égalité des chances entre les femmes et les hommes, il n'est pas parvenu à atteindre cet objectif et a été contraint de nommer uniquement des conseillers communaux de sexe masculin.

Le président de la Coordination a diffusé auprès de ses confrères régionaux une synthèse de l'avis susmentionné, accompagnée d'une note dans laquelle il souligne que, outre cet avis et les principes généraux rappelés supra, il convient de prendre également en considération la loi n° 56/2014, adoptée ultérieurement et communément dénommée «Legge Del Rio», dont l'article 1^{er}, paragraphe 137, prévoit que, «[d]ans les conseils des communes de plus de 3 000 habitants, aucun des deux sexes ne peut être représenté dans une proportion inférieure à 40 %, compte tenu de l'arrondissement arithmétique», étant entendu que le maire est repris dans le calcul du pourcentage en tant que membre du conseil communal. De plus, l'arrêt n° 633 du Tribunal administratif régional du Latium, section de Rome, du 21 janvier 2013 rappelle que le principe de l'égalité entre les hommes et les femmes constitue une disposition contraignante dans l'ordre juridique et, partant, une obligation qui doit être respectée dans le cadre de l'exercice du pouvoir public. Cet arrêt établit de manière expresse et novatrice que le principe de non-discrimination revêt un caractère général et vaut tant au regard de l'ordre juridique supranational qu'à celui de l'ordre juridique national. Par conséquent, l'égalité entre les hommes et les femmes ne peut être rendue effective qu'en garantissant le respect d'un seuil aussi proche que possible de la représentation égale des hommes et des femmes, qui doit être considéré comme correspondant à 40 % de personnes du sexe sous-représenté; le non-respect de ce seuil revient à méconnaître la portée normative des dispositions et l'efficacité juridique des principes.

Le président de la Coordination termine sa note en rappelant les initiatives entreprises par le Médiateur de la Région Toscane, qui a exposé le problème aux présidents du conseil communal et du conseil régional, à l'association nationale des communes italiennes (section de la Toscane), à la ville métropolitaine de Florence, de même qu'à la présidente de la commission chargée de l'égalité des chances, ainsi que l'initiative du Médiateur de la Région Campanie. L'initiative du Médiateur de la Région Piémont s'est ajoutée par la suite à celles susmentionnées.

En définitive, le principe de l'égalité entre les hommes et les femmes semble donc s'imposer en Italie également, et les médiateurs nationaux veilleront à son application effective.

Contact

Vittorio Gasparrini; network@difesacivicaitalia.it

Médiateur de la Région Lombardie

Ressortissants de l'Union européenne et inscription au service de santé: intervention du Médiateur régional

Le Médiateur régional est intervenu dans un cas de discrimination concernant l'inscription au service de santé de deux ressortissants de l'Union européenne résidant en Italie, toutes deux à charge de leur compagnon respectif.

Les dispositions promulguées au fil des ans en matière de prestations de santé aux personnes d'origine étrangère par les régions et provinces autonomes ont donné lieu à des applications non homogènes de la réglementation sur le territoire national. En conséquence, la Conférence État-Régions⁴ a approuvé, le 20 décembre 2012, un accord qui «ordonne» les procédures et précise comment appliquer correctement la réglementation.

Les accords approuvés par la Conférence ont des effets juridiques, même sans l'adoption expresse d'un acte de transposition par les gouvernements régionaux, en particulier lorsqu'il s'agit d'une réforme d'une réglementation déjà existante.

Toutefois, une ressortissante allemande, mère d'un enfant de nationalité italienne, et une ressortissante norvégienne (État membre de l'Espace économique européen, qui a adhéré aux règlements de l'Union européenne) enceinte et cohabitante avec un citoyen italien se sont vu nier le droit à l'inscription au service régional de santé par les *Aziende sanitarie locali* (agences sanitaires locales) concernées.

En vertu de la législation en vigueur en la matière et des accords internationaux tels que la Convention de l'Organisation des Nations unies relative aux droits de l'enfant approuvée à New York le 20 novembre 1989 et ratifiée par l'État italien, les parents de mineurs italiens ressortissants de l'Union européenne ont droit à l'inscription obligatoire au service de santé, renouvelable d'année en année s'ils résident en Italie depuis moins de cinq ans.

En outre, tout ressortissant de l'Union européenne ayant établi son domicile permanent en Italie et ne bénéficiant pas, pour diverses raisons, de la couverture d'assurance maladie de l'État de provenance a le droit, s'il le désire, de se prévaloir de l'inscription volontaire au service de santé, moyennant le paiement des cotisations prévues par la loi.

Après avoir invité — en vain — la direction générale de la santé du Conseil régional à appliquer l'accord État-Régions pertinent en l'espèce, le Médiateur régional s'est adressé au ministère de la Santé, lequel a confirmé que tant l'inscription obligatoire que l'inscription volontaire au service de santé sont régies par la législation, indépendamment de l'accord conclu dans le cadre de la Conférence État-Régions; le ministère a rappelé, à cet égard, le caractère purement réognitif dudit accord qui s'intitule, en effet, *Indications pour l'application correcte de la législation en matière d'assistance à la population étrangère par les régions et provinces autonomes*.

À la lumière des éclaircissements fournis par le ministère de la Santé, les agences sanitaires locales se sont conformées à la législation et les ressortissants concernés ont pu obtenir leur inscription au service de santé.

Contact

Donato Giordano, médiateur;
difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it

⁴ Conférence permanente régissant les relations entre l'État, les régions et les provinces autonomes; elle constitue le «siège privilégié» de la négociation politique entre les administrations centrales et le système des autonomies régionales.

Médiateur de la Région Piémont

Pollution électromagnétique et droit à la santé. Cas exemplaire de confusion et d'«échanges» des rôles et des compétences entre les administrations concernées

À compter de 2008 et durant toutes les années qui ont suivi, le bureau du Médiateur de la Région Piémont s'est occupé du cas exposé par un comité spontané de citoyens concernant la situation créée à la suite de l'installation, environ deux ans auparavant, de quinze paraboles pour la transmission par satellite à large bande, à proximité immédiate de zones résidentielles. Confronté au problème des incidences sur l'environnement, le Médiateur est intervenu pour protéger la santé des citoyens et signaler les graves retards constatés dans la définition de la position et le défaut de transparence des administrations lors de leurs prises de décision.

Plus précisément, le Médiateur a envoyé, en 2011, une lettre dans laquelle il a souligné que les résultats obtenus à l'issue des contrôles techniques effectués par l'Agence régionale pour la protection de l'environnement (*Agenzia Regionale Protezione Ambiente* — ARPA) de la Région Piémont ainsi que des contrôles de santé, des réunions techniques et des vérifications épidémiologiques sur une période de plus de trois ans mettaient en lumière la nécessité de déplacer l'installation en cause vers un autre lieu.

Le Médiateur a notamment mis en évidence le fait que, outre la «confusion» objective entre les différentes initiatives prises ou préannoncées par l'administration, les hésitations et les retards de cette dernière constituaient des indices indéniables de «mauvaise administration» et s'étaient concrétisés par l'absence d'initiatives responsables et l'incertitude dans laquelle la population concernée avait été laissée; l'administration s'était limitée, en effet, à évoquer à diverses reprises des hypothèses, lesquelles ne se sont jamais réalisées et n'ont, en tout état de cause, jamais été clarifiées ni précisées.

À la suite de l'intervention du Médiateur, une enquête épidémiologique a été lancée. En 2014, le bureau du Médiateur a reçu à ce sujet une communication du département chargé de la prévention au sein de l'Agence sanitaire locale (*Azienda sanitaria Locale* — *Dipartimento integrato della prevenzione*), dans laquelle ce dernier indiquait que les résultats globaux de la dernière enquête effectuée par l'ARPA en 2014 révélaient, pour les pathologies contrôlées auprès des personnes résidant dans la zone (que celles-ci soient restées de manière stable dans la zone ou qu'elles aient déménagé par la suite), «une aggravation générale de l'état de santé de la population et la présence de pathologies liées à l'excès de stress dans la zone». Le Service chargé de l'hygiène

immobilière et urbaine (*Servizio Igiene edilizia e urbana*) estimait, dès lors, qu'«il n'était plus possible de différer la possibilité de pourvoir au déplacement de l'installation dans une zone faiblement peuplée ou inhabitée, déjà suggérée à l'occasion de précédentes évaluations de l'état de santé de la population résidant dans la zone».

Tout en rappelant, dans son intégralité, la demande qu'il lui avait adressée en son temps, le bureau du Médiateur a invité la commune à l'informer en temps utile des décisions prises et des mesures appliquées ou applicables par les personnes compétentes, et à pourvoir, dans la mesure et si les conditions — à apprécier attentivement — étaient réunies, au transfert de l'installation, afin d'éviter que les entités visées ne soient responsables de dommages éventuels à la santé de la population résidant dans la zone, tels que ceux envisagés dans la note susmentionnée transmise par le Service chargé de l'hygiène immobilière et urbaine.

À cet égard, la commune de Turin a répondu que, la réalisation de la station terrestre de télécommunication par satellite (téléport) ayant été approuvée par décision du conseil communal du 8 novembre 2004, «la décision relative à la relocalisation doit être de nature politico-administrative. Sur la base de considérations déjà exprimées lors de réunions des commissions du conseil communal de Turin (dont la dernière consacrée à ce sujet a eu lieu le 7 octobre 2004) et considérant que toutes les mesures relatives aux aspects environnementaux, y compris celles à caractère préventif, ont été prises, nous avons convenu de la nécessité de coordonner les tâches des conseillers communaux en charge de l'emploi, de l'environnement, du patrimoine et de la santé, afin que ceux-ci puissent déterminer de manière concertée les actions à mettre en place. Si le choix se porte sur une relocalisation de l'installation, il y aura lieu d'organiser une réunion technique à laquelle toutes les personnes compétentes et les membres de la société devront participer, en vue de rechercher une méthode commune de définition des modalités et d'évaluation des délais pour le transfert».

Conclusion

La confusion et les «échanges» — répétés à l'infini — de rôles et de compétences ont caractérisé cette affaire qui laisse apparaître, à ce stade, un degré non négligeable d'indifférence face à la nécessité de trouver des solutions sûres et respectueuses de la santé des habitants, compte tenu du fait que l'ARPA et le département chargé de la prévention au sein de l'Agence sanitaire locale ont affirmé que «les résultats globaux pour les pathologies contrôlées auprès des personnes résidant dans la zone de Via Centallo (que celles-ci soient restées de manière stable dans la zone ou qu'elles aient déménagé par la suite) laissent présager une aggravation générale de l'état de santé de la population et la présence de pathologies liées à l'excès de stress dans la zone» et qu'il est admis que «la possibilité de pourvoir au déplacement de l'installation dans une zone faiblement peuplée ou inhabitée, déjà suggérée à l'occasion de précédentes évaluations de l'état de santé de la population résidant dans la zone, ne peut plus être différée».

Il va de soi qu'il est difficile, à ce stade, de faire part de ces considérations à la population. Or, cette dernière réclame, à juste titre, le droit de participer ainsi que des décisions cohérentes et orientées de la part des administrations concernées, qui, comme demandé à maintes reprises par le Médiateur, se doivent de fournir des solutions et ont fait l'objet d'un rapport spécial du Médiateur à l'intention du Conseil régional du Piémont.

Contact

Antonio Caputo, médiateur;
difensore.civico@cr.piemonte.it

Médiateur de la Région Toscane

Initiative du Médiateur de la Région Toscane en faveur de l'égalité des chances dans les entités régionales

À la suite de l'adoption de la loi n° 215/2012 et de l'avis n° 93/2015 du Conseil d'État, ainsi que de la loi n° 56/2014 — dite «*Legge Del Rio*» —, dont l'article 1^{er}, paragraphe 137, dispose que, «[d]ans les conseils des communes de plus de 3 000 habitants, aucun des deux sexes ne peut être représenté dans une proportion inférieure à 40 %, compte tenu de l'arrondissement arithmétique», le Médiateur de la Région Toscane a saisi du problème le président de la région, le président du Conseil régional, le maire de la ville métropolitaine de Florence, le président des sections toscanes de l'Association nationale des communes d'Italie (*Associazione nazionale Comuni d'Italia*) et de l'Union des provinces italiennes (*Unione delle province italiane*), de même que la présidente de la commission pour l'égalité des chances (*Commissione pari opportunità*) et le Conseil des autonomies locales (*Consiglio delle Autonomie Locali*, l'organe de représentation unitaire du système des autonomies locales auprès du Conseil régional de la Toscane, institué par la Région).

Le Médiateur a joint à sa note sa propre réflexion sur les dispositions réglementaires susmentionnées; il a ainsi rappelé que, s'il est indubitable que les dispositions en cause s'appliquent uniquement aux entités qui renouvellent leurs conseils respectifs ou doivent procéder au remplacement, par subrogation, de membres de leurs conseils ou commissions, l'obligation de mise en conformité des statuts est, en revanche, immédiate, comme il ressort clairement des documents annexés qui prévoient même la mise à exécution des pouvoirs de substitution en cas de manquement. Le Médiateur souligne donc la nécessité de vérifier si les entités locales ont procédé à la mise en conformité de leurs statuts et invite la Région Toscane et les autres destinataires de sa note à lui faire savoir s'ils ont mis en place des procédures d'exécution de cette vérification et quelles sont les mesures que les entités concernées entendent prendre pour garantir la mise en conformité lorsque des cas d'infraction à l'obligation sont constatés.

En effet, il découle clairement de l'analyse systématique des dispositions réglementaires que ces dernières ne valent qu'en cas de renouvellement total ou partiel d'un conseil ou d'une commission. Néanmoins, toutes les entités locales sont tenues d'adapter leurs statuts sans délai. À cet égard, le Médiateur a sollicité la collaboration de la Région Toscane, du conseil des autonomies locales et de la commission pour l'égalité des chances, de même que des sections toscanes de l'Association nationale des communes d'Italie et de l'Union des provinces italiennes, afin de sensibiliser les entités locales à cette obligation; il a demandé, en outre, auxdites autorités de l'assister dans le contrôle et le suivi des infractions éventuelles, et de lui apporter leur appui en cas de constatation de violations de la réglementation.

Contact

Vittorio Gasparini; network@difesacivicaitalia.it

Lituanie

L'activité dynamique des Médiateurs a contribué à une meilleure visibilité du bureau des Médiateurs

La majorité des Litoniens (54 %) sauraient à quelle instance s'adresser en cas de non-respect des droits de l'homme. 42 % d'entre eux s'adresseraient aux Médiateurs. Tels sont les résultats qui ressortent d'une enquête représentative auprès des habitants de Lituanie réalisée sur mandat du bureau des Médiateurs.

L'amélioration de la visibilité du bureau des Médiateurs a contribué à la hausse remarquable du nombre de plaintes traitées. L'année dernière, le bureau des Médiateurs a traité plus de 1 953 plaintes, y compris des plaintes concernant le comportement des fonctionnaires d'État et des fonctionnaires municipaux.

L'enquête a révélé que 42 % de Litoniens s'adresseraient aux Médiateurs en cas de non-respect des droits de l'homme, une proportion qui n'atteignait que 34,5 % en 2013 et 24,3 % en 2012.

Les enquêteurs ont constaté que les répondants jeunes, mieux instruits, à revenu plus élevé (70 %) et résidant en milieu urbain (58 %) étaient mieux informés sur l'institution à saisir en cas de non-respect des droits de l'homme.

Près de la moitié des plaintes reçues en 2014 ont été jugées infondées par le bureau des Médiateurs, et le traitement des plaintes a permis d'élaborer presque 1 800 recommandations.

«Les recommandations constituent un élément essentiel pour la résolution efficace, flexible et rapide des problèmes auxquels les citoyens sont confrontés et permettent de prévenir la violation des droits de l'homme dans les institutions nationales et municipales», relève M. Normantas, médiateur principal de Lituanie.

L'année 2014 a été marquée par une proportion très élevée (95 %) de recommandations mises en œuvre. Les recommandations du bureau des Médiateurs se distinguent par la qualité de l'argumentation juridique, sans laquelle un tel taux de mise en œuvre ne serait pas possible.

«C'est là que les institutions visées par les recommandations respectent la position du bureau des Médiateurs et veulent coopérer pour résoudre les problèmes constatés par les Médiateurs en matière des droits de l'homme», a constaté M. Normantas.

En 2014, les Médiateurs ont engagé la mise en œuvre du programme national de prévention de la torture. Cette fonction leur a été confiée après la ratification par le Parlement lituanien du Protocole additionnel à la Convention des Nations unies contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants

par laquelle la Lituanie s'est engagée à désigner une autorité compétente pour la prévention de la torture dans les lieux de détention, dont le nombre s'élève à plus de 450 en Lituanie.

Le travail dans le domaine de prévention a commencé par la collecte de données concernant le nombre et le type de lieux de détention en Lituanie. Compte tenu de la grande diversité des institutions, les Médiateurs se sont vus dans l'obligation d'élaborer des méthodes de contrôle pour les différents types d'institutions et de prendre des décisions sur les modalités et la durée des contrôles ainsi que de procéder à ces contrôles.

En 2014, l'activité du bureau des Médiateurs a été marquée par le respect des principes d'ouverture, de transparence et d'information du public; le bureau a diffusé des informations en lituanien et en anglais sur son activité ainsi que sur les enjeux de société. En 2014, les sites internet d'information ont publié quelque 200 articles et une vingtaine d'émissions radio et télé sur l'activité du bureau des Médiateurs. Depuis le début de cette année, les informations sur les activités du bureau des Médiateurs sont également accessibles sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter.

La diffusion des informations sur les activités du bureau des Médiateurs contribue à une meilleure visibilité du bureau ainsi qu'à la sensibilisation de la société aux questions des droits de l'homme. L'expérience du bureau des Médiateurs montre que, lorsqu'ils ont connaissance, par le biais des médias, de la restitution de ses droits à un citoyen, les gens s'adressent eux-mêmes au bureau des Médiateurs pour demander une enquête et se plaindre du fait que les fonctionnaires de l'État ou les fonctionnaires municipaux n'apportent pas de solution à leurs problèmes ou qu'ils les traitent de manière inappropriée.

Contact

Milda Balčiūnaitė; milda.balciunaite@lrs.lt

Hongrie

Lancement et premières visites du Département chargé du mécanisme national de prévention OPCAT

Le 24 octobre 2011, le Parlement hongrois a adopté la loi n° CXLIII de 2011 relative à la publication du Protocole additionnel à la Convention des Nations unies contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants (OPCAT). En Hongrie, depuis le 1^{er} janvier 2015, les tâches relatives au mécanisme national de prévention sont accomplies par le médiateur des droits fondamentaux soit à titre personnel, soit par le biais d'un de ses collaborateurs mandaté à cet effet. Pour accomplir ces tâches, un Département spécial a été créé au sein de l'Office du médiateur des droits fondamentaux. Si la visite d'un lieu de détention nécessite des connaissances particulières, par exemple le recours à un interprète ou des compétences médicales ou psychologiques, le médiateur des droits fondamentaux a la possibilité de faire appel à des experts extérieurs, à titre permanent ou temporaire, en plus de ses propres effectifs (fonctionnaires).

Lors de la première visite sur le terrain organisée dans le cadre du mécanisme national de prévention, les participants ont observé les locaux, l'équipement et l'aménagement du Centre d'accueil surveillé pour réfugiés de Debrecen, qui est utilisé pour la détention des demandeurs d'asile. Ils ont accordé une attention particulière aux conditions de détention des mineurs, et notamment aux activités éducatives organisées à leur intention. Les membres du groupe de visiteurs ont examiné les documents relatifs aux conditions de détention et au traitement réservé aux étrangers en détention. Ils ont interrogé les étrangers en détention, ainsi que les membres du personnel, à l'aide de questionnaires préparés à l'avance, tout en observant les règles de confidentialité.

Le médiateur des droits fondamentaux, M. László Székely, a lui-même participé à la deuxième visite organisée dans le cadre du mécanisme national de prévention, qui s'est déroulée au Foyer social de la Maison thérapeutique de Debrecen, résidence spécialisée dans le soin et le traitement de patients souffrant de troubles psychiatriques et de handicaps mentaux. En plus d'examiner les documents relatifs à la détention et au traitement, les représentants du mécanisme national de prévention ont analysé les conditions d'hébergement des habitants de la Maison thérapeutique et ils ont procédé à des entretiens avec les patients et les membres du personnel de l'établissement, afin de recueillir des informations.

Le troisième établissement visité par les représentants du mécanisme national de prévention a été le Foyer pour enfants «Reménysugár» («Lueur d'espoir») de Debrecen. Là, les membres du groupe ont visité les logements de

l'établissement ainsi que le foyer spécial pour enfants. En qualité d'observateurs, ils ont assisté à des activités éducatives pour enfants, en observant surtout le traitement qui leur était réservé.

Un résumé et des rapports sur les expériences recueillies lors des visites sont en cours d'élaboration.

Les interfaces entre les droits de l'enfant et l'enseignement supérieur dans le travail du Médiateur

À l'instar de la législation précédente, la nouvelle loi relative aux médiateurs prévoit également que, pendant toute la durée de son mandat, le médiateur des droits fondamentaux doit accorder une attention particulière à la protection des droits de l'enfant, principalement par le biais de procédures d'office. Il doit également accorder une attention particulière aux jeunes qui participent à des procédures d'admission dans des établissements d'enseignement supérieur, ainsi qu'aux étudiants de ces établissements.

Les candidats aux examens d'admission organisés par les établissements d'enseignement supérieur forment un groupe d'âge très hétérogène. Conformément à la Convention relative aux droits de l'enfant adoptée par l'Assemblée générale des Nations unies, «un enfant s'entend de tout être humain âgé de moins de dix-huit ans, sauf si la majorité est atteinte plus tôt en vertu de la législation qui lui est applicable». Les jeunes qui poursuivent leurs études dans le cadre de l'enseignement supérieur appartiennent généralement à la tranche d'âge supérieure à 18 ans, ce qui signifie que ces étudiants ne sont plus considérés comme des enfants au sens de cette convention. Les étudiants qui n'ont pas encore atteint l'âge de 18 ans sont une exception et ils forment une catégorie restreinte, selon les statistiques relatives au système scolaire hongrois. Cependant, une partie des jeunes qui se présentent à un examen d'admission dans un établissement d'enseignement supérieur sont encore mineurs d'âge. Dès lors, les plaintes de ces jeunes relèvent des droits de l'enfant, qu'elles soient relatives à la procédure d'admission, à la formation professionnelle supérieure ou à l'enseignement supérieur en général. Par conséquent, l'obligation de protection qui incombe à l'État s'applique aux personnes visées par ces dispositions, notamment en vertu de l'article XVI, alinéa (1), et de l'article XV, alinéa (5), de la Constitution. Conformément à la loi n° XXXI de 1997 relative à la protection des enfants et à la tutelle administrative, doit être considérée comme jeune adulte toute personne majeure n'ayant pas encore atteint l'âge de 24 ans. La tranche d'âge concernée par l'enseignement supérieur est généralement composée de jeunes adultes de 18 à 24 ans, qui — outre le fait qu'ils peuvent, sous certains aspects, être liés au système de protection de l'enfance — peuvent bénéficier de certains avantages, de procédures préférentielles, voire de droits spéciaux, parce qu'ils suivent un enseignement supérieur. La Cour

constitutionnelle a confirmé, dans plusieurs de ses décisions, que l'obligation de protection institutionnelle de l'État s'étendait, bien que dans une moindre mesure, aux jeunes adultes qui viennent à peine de sortir de l'enfance. Ce devoir de protection de l'État est encore plus important vis-à-vis des étudiants handicapés qui poursuivent leurs études dans un établissement d'enseignement supérieur, car c'est précisément dans le domaine des avantages et des exemptions réservés aux étudiants handicapés qu'est constaté le plus grand nombre d'irrégularités et de défaillances. En matière de violation des droits des jeunes, le caractère inadéquat de l'information et son absence partielle ou totale pendant les études dans les établissements de l'enseignement supérieur constituent des problèmes récurrents, qui reviennent chaque année dans les activités du Médiateur des droits fondamentaux. Pourtant, le droit à l'information a un caractère de garantie en termes de respect des droits de l'étudiant. Étant donné que, dans les établissements, l'information n'est souvent fournie qu'oralement, il est difficile de prouver que les dispositions n'ont pas été respectées, ce qui signifie que les moyens dont dispose le Médiateur ne permettent pas de remédier au préjudice ainsi causé.

La limitation du droit à l'information risque d'entraîner de graves préjudices, en particulier lors de la procédure d'admission, car les conditions d'admission sont fréquemment modifiées. En effet, pour les jeunes, l'inscription dans un établissement d'enseignement supérieur est une décision qui influencera toute leur vie, un choix dont les conséquences sont très pesantes, tant sur le plan financier que sur le plan moral, pour eux comme pour leur famille. Depuis plusieurs années, de nombreuses plaintes relatives aux conditions d'admission parviennent au Médiateur et constituent une grande part de son activité. Dans de tels cas, le Médiateur offre un large éventail d'informations aux plaignants, précisant que l'enseignement supérieur est accessible à tous ceux qui possèdent les aptitudes nécessaires et que chacun est libre de poursuivre des études supérieures dans l'établissement d'enseignement supérieur de son choix. La possibilité de définir les critères d'aptitude requis ainsi que les conditions d'admission découle de l'exigence de posséder les aptitudes adéquates. Ces critères et conditions sont fixés, d'une part, par des dispositions légales et, d'autre part, par les établissements d'enseignement supérieur eux-mêmes. L'État a le droit et l'obligation, en vertu du droit à l'éducation, de déterminer, du point de vue de la société, quelles sont les compétences qui doivent être développées, grâce aux ressources publiques, dans le cadre des études dans l'enseignement supérieur, et de déterminer quelles sont les conditions d'aptitude à remplir pour pouvoir poursuivre des études supérieures financées par l'État. Certains font appel au Médiateur parce qu'ils estiment que certaines conditions d'admission sont discriminatoires. Dans ce cas, il incombe au Médiateur de souligner que, en ce qui concerne les conditions d'entrée et de sortie applicables aux établissements de l'enseignement supérieur, l'égalité des chances est

précisément assurée par le fait que, en vertu des dispositions légales, la même qualification est exigée de tous pour pouvoir poursuivre des études dans une même discipline. Le droit à l'éducation ne peut être violé que si la décision de l'État limite inutilement et de façon disproportionnée le droit d'accès à l'enseignement supérieur, c'est-à-dire lorsqu'elle fait obstacle ou s'oppose à la participation à l'enseignement supérieur de candidats qui possèdent les aptitudes requises. Par conséquent, il n'est pas légitime de poser arbitrairement des conditions d'admission, contraires à la vocation pédagogique d'un établissement, sans tenir compte du niveau de formation qu'il fournit. Un autre problème typique dans ce domaine est la violation formelle ou substantielle du droit de recours. Par ailleurs, dans le cadre de l'exercice de sa fonction, le médiateur rencontre de nombreuses questions ayant trait au financement de l'enseignement supérieur. À cet égard, il convient de souligner que, bien que la Constitution considère que l'aide financière accordée à ceux qui poursuivent leurs études dans un établissement de l'enseignement supérieur est une garantie importante du droit à l'éducation, le législateur dispose d'une grande liberté décisionnelle lors de l'élaboration des cadres législatifs permettant de mettre en place les structures correspondantes.

L'analyse des dossiers de plaintes relatives à l'enseignement supérieur permet de conclure que l'âge de jeune adulte est une tranche d'âge cruciale, car du point de vue biologique et social, les jeunes qui la traversent peuvent être considérés comme des adultes, alors que leur sens et leur acceptation des responsabilités, de même que leur échelle des valeurs, sont encore incertains et en voie de formation, à certains égards. C'est la raison pour laquelle il est important d'user de tous les moyens dont le Médiateur peut disposer pour permettre à cette tranche d'accéder à l'enseignement supérieur, c'est-à-dire qu'il est nécessaire, tant pour les mineurs d'âge qui participent aux examens d'admission que pour les étudiants et les jeunes adultes, de mettre l'accent sur les moyens juridiques qui peuvent être mis en œuvre pour faire respecter les droits de l'enfance et de l'adolescence. Le Médiateur s'efforce de promouvoir la prise de décisions importantes en matière d'accès à l'enseignement supérieur et veille à ce que, lors des examens d'admission et au cours de leurs études supérieures, les étudiants aient une bonne connaissance des procédures en vigueur et de leurs droits à une protection et à une aide particulière. Cette connaissance est particulièrement importante dans la mesure où l'examen d'admission dans un établissement d'enseignement supérieur est une décision susceptible de déterminer toute la vie ultérieure de ces étudiants. En outre, les années passées dans l'enseignement supérieur sont décisives pour leur apprendre à mener une vie autonome, à se prendre en charge et à se lancer dans la vie professionnelle. En effet, les jeunes appartenant à cette tranche d'âge sont encore loin d'être complètement indépendants tant sur le plan matériel que sur le plan affectif. Cette dualité, cet

état transitionnel, à mi-chemin entre l'enfance et l'âge adulte, s'expriment dans certains aspects juridiques de la vie de l'étudiant, tels que les prêts aux étudiants, la carte d'étudiant, le droit de recours à titre personnel ou la mise en place de conseils d'étudiants. Pour toutes les raisons évoquées ci-dessus, les enquêtes relatives au système de l'enseignement supérieur et au fonctionnement des établissements d'enseignement supérieur revêtent une importance toute particulière pour les activités du Médiateur. L'importance de toujours protéger les droits fondamentaux de l'enfance et des jeunes doit être mise en évidence; il convient de ne jamais perdre de vue cette nécessité et d'y faire référence à tout moment au cours des procédures, tout en soulignant les interfaces qui existent entre les droits des mineurs et l'enseignement supérieur.

Contact

István Perosa; perosa.istvan@ajbh.hu

Roumanie

Implication de l'institution de l'Avocat du peuple (le Médiateur) dans l'établissement du régime juridique relatif aux procès-verbaux en matière de contravention pour défaut de paiement de la taxe de circulation (vignette), transmis sur support papier aux personnes pénalisées, face à l'obligation de demander à la Haute Cour de cassation et de justice de se prononcer par l'intermédiaire d'un pourvoi sur des aspects de loi concernant la pratique non uniformisée

Dans l'exercice de ses pouvoirs, tels que prévus à l'article 514 et suivants du Code de procédure civile, l'Avocat du peuple a signalé à la Haute Cour de cassation et de justice la question de droit concernant l'interprétation des dispositions de l'article 17 de l'ordonnance du gouvernement n° 2/2001 portant sur le régime juridique des contraventions et de la loi n° 455/2001 relative à la signature électronique, s'agissant de la signature de l'agent verbalisateur exigée pour la légalité du procès-verbal en matière de contravention, pour les contraventions sanctionnées par l'ordonnance du gouvernement n° 15/2002 relative à l'application du tarif d'utilisation et du tarif de circulation sur le réseau des routes nationales de Roumanie, telle que modifiée et complétée.

Dans la demande adressée à la Haute Cour de cassation et de justice, l'Avocat du peuple a noté que la signature électronique de l'agent verbalisateur, à savoir la Société nationale des autoroutes et routes nationales de Roumanie SA, est susceptible d'entraîner la nullité du procès-verbal visant à constater des contraventions en vertu de l'ordonnance du gouvernement n° 15/2002, telle que modifiée et complétée, pour les raisons suivantes:

Selon la loi n° 455/2001 relative à la signature électronique, republiée :

- le document en format électronique désigne «une collection de données sous forme électronique entre lesquelles il y a des relations logiques et fonctionnelles et qui contiennent des lettres, des chiffres ou d'autres caractères à signification intelligible, destinés à être lus par un logiciel ou par un autre procédé similaire» et «[l]a signature électronique est une donnée sous forme électronique, qui est jointe ou liée logiquement à d'autres données électroniques et qui sert de méthode d'authentification» (article 4, alinéas 2 et 3, de la loi concernée).

Il résulte de l'examen des dispositions de la loi n° 455/2001, republiée, que tout document en format électronique portant une signature électronique étendue est assimilé à un document électronique sous seing privé, mais destiné à être utilisé strictement par voie électronique.

Par conséquent, la signature électronique est spécifique aux documents générés et utilisés par voie électronique, tel que prévu à l'article 1^{er} de la loi n° 455/2001 relative à la signature électronique, selon lequel «[c]ette loi établit le régime juridique de la signature électronique et des documents sous forme électronique, ainsi que les conditions pour la fourniture de la certification des signatures électroniques».

Par ailleurs, selon la loi relative à la signature électronique «[l]e document sous forme électronique auquel on a intégré, apposé ou lié logiquement une signature électronique étendue, en vertu d'un certificat qualifié non suspendu ou non révoqué à l'époque, et générée en utilisant un dispositif sécurisé de création de signatures électroniques, est assimilé, quant à ses conditions et ses effets, à un document sous seing privé». Or, le procès-verbal en matière de contravention a la forme juridique d'un acte administratif, donc un acte de droit public, étant donné qu'il n'est pas un document sous seing privé. En outre, l'ordonnance du gouvernement n° 2/2001, telle que modifiée et complétée, est antérieure à la loi n° 455/2001, de sorte qu'il est évident que les dispositions de l'ordonnance du gouvernement n° 2/2001 ne font pas référence à la signature électronique des procès-verbaux en matière de contravention par les agents verbalisateurs.

Aucune disposition de la loi n° 455/2001, republiée, ne régit la possibilité d'apposer la signature électronique sur un procès-verbal visant à constater et à sanctionner une contravention ou sur un autre document authentique. Il ressort sans équivoque de l'ensemble des lois relatives à la signature électronique la conclusion que celle-ci est exclusivement applicable aux rapports juridiques de droit privé.

Dans ces conditions, l'Avocat du peuple a estimé que les dispositions de la loi relative à la signature électronique ne s'appliquent pas aux contraventions pour manque de vignette valide.

Quant aux contraventions incriminant l'acte de circuler sans vignette valide, qui peuvent également être constatées par des moyens techniques approuvés, elles entrent dans le champ d'application de l'ordonnance du gouvernement n° 2/2001 portant sur le régime juridique des contraventions, telle que modifiée et complétée, qui rend obligatoire la signature des procès-verbaux en matière de contravention sous peine de nullité absolue.

À cet effet, l'article 17 de l'ordonnance du gouvernement n° 2/2001 prévoit que «[l]'omission du nom, du prénom et de la qualité de l'agent verbalisateur, du nom et du prénom du contrevenant et, dans le cas d'une personne morale, de la dénomination et du siège, de l'infraction et de la date de l'infraction ou de la signature de l'agent verbalisateur entraîne la nullité du procès-verbal. La nullité est également constatée *ex officio*».

Or, les procès-verbaux de contravention émis en vertu de l'ordonnance du gouvernement n° 15/2002, telle que modifiée et complétée, sont générés et signés électroniquement, étant envoyés par poste aux contrevenants sur support papier au lieu d'un système électronique, de sorte qu'il est impossible de faire valoir que les procès-verbaux en matière de contravention portant la signature électronique de l'agent verbalisateur satisferaient les conditions de légalité établies par les dispositions de l'article 17 de l'ordonnance du gouvernement n° 2/2001 sous peine de nullité absolue de l'acte de contravention conclu.

Dans une telle situation, l'Avocat du peuple a retenu que, une fois les informations créées et certifiées par signature électronique dans un environnement électronique, elles sont destinées à être utilisées strictement dans un environnement électronique, de sorte que la transposition sur papier en vue d'être remises aux contrevenants est illégale.

La Haute Cour de cassation et de justice, par voie de la décision n° 6 du 16 février 2015, a admis le pourvoi sur des aspects de loi formulé par l'Avocat du peuple et a déclaré que les procès-verbaux visant à constater et à sanctionner des contraventions pour défaut de paiement de la taxe de circulation (vignette), transmis sur support papier aux personnes sanctionnées, sont nuls et nonavenus en l'absence de la signature manuscrite de l'agent verbalisateur.

Contact

Emma Turtoi; avp@avp.ro

L'applicabilité de la directive 92/85/CEE en Roumanie

«Avant d'entamer mon congé parental, je travaillais dans une agence bancaire qui a été ultérieurement dissoute. Deux mois avant la fin du congé, l'employeur m'a envoyé un préavis de licenciement faisant valoir que l'agence où je travaillais allait être fermée en raison d'un manque de clients dans la région. Il ne m'a proposé aucune alternative ni aucun emploi.»

Conformément aux actes internationaux en la matière, avec référence particulière à l'article 10, paragraphe 2, de la directive 92/85/CEE du Conseil du 19 octobre 1992, les États membres prennent les mesures nécessaires pour interdire le licenciement des travailleuses enceintes, accouchées et allaitantes pendant la période allant du début de leur grossesse jusqu'au terme du congé de maternité, sauf dans les cas d'exception non liés à leur état, admis par les législations et/ou pratiques nationales et, le cas échéant, pour autant que l'autorité compétente ait donné son accord.

Conformément à l'article 25, paragraphes 2 à 4, de l'ordonnance d'urgence du gouvernement n° 111/2010 relative au congé parental et à l'allocation mensuelle pour enfant à charge, telle que modifiée et complétée ultérieurement, il est interdit à l'employeur de faire cesser l'emploi au cas où l'employé(e) est, le cas échéant, en congé parental pour enfant âgé de 1 ou 2 ans, ou jusqu'à l'âge de 3 ans si l'enfant est handicapé, ou si l'employé(e) reçoit un paiement incitatif d'insertion professionnelle. L'interdiction mentionnée ci-dessus peut être prolongée une seule fois jusqu'à six mois après le retour définitif de l'employé(e) dans l'unité.

En d'autres termes, les dispositions de l'ordonnance d'urgence du gouvernement n° 111/2010, par voie de l'article 25 de la présente loi, établissent un niveau de protection particulier de l'employée qui a bénéficié d'un congé de maternité ou parental jusqu'à 2 ans par rapport aux dispositions internationales qui permettent son licenciement pour des raisons non liées à la grossesse. Les raisons pour lesquelles le législateur roumain a disposé de cette manière visent, bien sûr, la protection de la situation familiale de l'employée et de l'enfant mineur, en essayant d'éviter que la mère perde son emploi et qu'elle soit privée de tout moyen financier pour garder son enfant pendant la période suivant immédiatement son retour du congé de maternité et/ou parental.

L'interdiction de licenciement n'a pas pour effet de créer une immunité à l'égard de la responsabilité disciplinaire, notamment une cause d'impunité en cas d'infraction disciplinaire commise. En fait, si l'employeur constate que l'employée se rend coupable d'une infraction disciplinaire grave, celle-ci peut faire l'objet d'une autre sanction disciplinaire parmi celles prévues par le Code du travail (rétrogradation de la position de direction, réduction du salaire de base).

Essentiellement, la règle de protection ne dégage pas l'employée de sa responsabilité disciplinaire, mais limite la possibilité de l'employeur de déterminer si les dérogations commises sont si graves qu'elles justifient la mesure de licenciement, la sanction disciplinaire imposée allant être individualisée de manière concrète seulement par référence aux autres sanctions disciplinaires prévues par la loi.

Toutefois, en cas de redressement judiciaire ou de faillite de l'employeur, l'interdiction prévue par le législateur et énoncée ci-dessus n'est plus applicable.

Par ailleurs, conformément aux dispositions de l'article 10, paragraphe 8, de la loi n° 202/2002 sur l'égalité des chances et de traitement entre les hommes et les femmes, republiée, à la fin du congé de maternité, du congé parental jusqu'à 2 ans, ou 3 ans si l'enfant est handicapé, ou du congé de paternité, l'employé(e) a le droit de revenir à son dernier emploi ou un emploi équivalent, avec des conditions de travail équivalentes, et de bénéficier également de toute amélioration des conditions de travail à laquelle il/elle aurait eu droit pendant son absence.

En outre, conformément aux dispositions de l'article 76, paragraphe 3, de la Convention collective nationale de travail 2011-2014, pendant une période d'au moins six mois après la reprise de l'activité, considérée comme une période de réadaptation, les employés ayant bénéficié d'un congé de maternité et/ou d'un congé parental payé jusqu'à 2 ans ne peuvent pas être licenciés pour des raisons d'inaptitude professionnelle, telles que prévues par le Code du travail.

En d'autres termes, lors du retour du congé de l'employé(e), l'employeur doit lui fournir le même emploi, la même position dans la société et le même salaire. Normalement, le contrat de travail est repris dans des conditions similaires; toutefois, il est possible que l'employé(e) revienne à un autre poste avec un salaire différent — cela seulement avec l'accord de l'employé(e).

Si la position occupée par l'employé(e) avant que celui/ celle-ci ne parte en congé a été supprimée, l'employeur sera tenu de lui fournir un autre emploi au sein de la société, mais, si une telle possibilité n'existe pas ou si l'employé(e) refuse les offres faites, l'employeur peut donner un préavis de licenciement de 20 jours ouvrables et une indemnité compensatrice.

Contact

Carla Cozma; avp@avp.ro

Suède

Plainte contre un intervenant social

Dans une plainte adressée à la médiatrice parlementaire, Linda S. a dénoncé un intervenant social rattaché aux services sociaux de la municipalité de Hultsfred, en exposant les faits ainsi: l'intervenant social a recherché, à travers sa page Facebook personnelle ainsi que des relations communes avec les enfants de Linda S., des renseignements sur Linda S. et sa famille afin de pouvoir les utiliser contre eux comme instruments de «menaces, diffamation et chantage» dans le cadre de leur dossier concernant une allocation de soutien financier.

D'après la médiatrice parlementaire, il n'existe pas d'obstacles formels au fait que les services sociaux, lors d'une enquête sur l'attribution d'un soutien financier, recueillent sur l'internet des données publiques, c'est-à-dire disponibles pour tout un chacun, concernant le demandeur de prestations sociales. Cependant, même si l'accord de ce dernier n'est pas nécessaire, les services sociaux doivent de préférence l'informer qu'ils collecteront ou contrôleront certains renseignements, notamment sur l'internet.

Les principes fondamentaux qui régissent les activités des services sociaux doivent également être observés en cas de collecte d'informations sur l'internet. À la base, l'enquête doit donc être menée en concertation avec la personne concernée, en respectant par ailleurs l'autonomie et l'intégrité de cette dernière.

Tenant compte de ces faits, les services sociaux ne devraient pas, d'après la médiatrice parlementaire, effectuer des recherches d'informations d'ordre général et routinier concernant le demandeur de prestations sociales. Ce n'est que lorsque des mesures telles que le contrôle d'une donnée transmise par cette personne sont jugées nécessaires, pour une raison ou une autre, qu'une recherche sur l'internet peut être envisagée. Celle-ci doit donc répondre à un objectif bien déterminé. Les données apportées au dossier doivent être pertinentes pour son traitement, comme tout autre renseignement collecté. Elles seront consignées et feront l'objet d'une communication avec le demandeur de prestations sociales avant toute décision prise sur le dossier.

La médiatrice parlementaire précise par ailleurs qu'il ne peut être question pour les services sociaux de recueillir, ou tenter de recueillir, des renseignements sur l'internet qui ne soient pas publics, c'est-à-dire non disponibles pour tout un chacun. Les chargés de dossiers et autres fonctionnaires ne doivent naturellement pas non plus utiliser de comptes Facebook personnels ou autres sources similaires pour collecter des données dans l'exercice de leurs fonctions. Les détails concernant le recueil d'informations dans le cadre du dossier examiné ne sont pas connus. La médiatrice parlementaire n'a cependant pas poursuivi son enquête, et s'est surtout

concentrée sur la question de principe, à savoir le droit pour la Commission des affaires sociales de collecter des renseignements sur l'internet. Par conséquent, la médiatrice parlementaire n'émet pas de critiques à l'encontre de cette administration pour avoir ajouté les données en question au dossier.

Contact

Charlotte De Geer Fällman;
charlotte.de.geer.fallman@jo.se

Turquie

Le Médiateur en tant que défenseur d'une culture des droits

Comme dans toutes les institutions de médiation du monde, le Médiateur turc a pour mission de résoudre les problèmes en s'appuyant sur une approche de bonne gouvernance et des droits de l'homme afin de renforcer la satisfaction des citoyens envers l'administration, de créer une culture des droits dans la société et, surtout, d'assurer un accès rapide à la justice. L'institution exerce ses activités dans le but de résoudre les plaintes concernant, d'abord et avant tout, le droit à la vie, à l'éducation et à une bonne administration sur la base de l'égalité des chances et en privilégiant un dialogue fondé sur la réconciliation. De ce point de vue, le médiateur exerce son mandat en axant son approche sur l'individu et défend une culture des droits dans l'ensemble de la société.

Dans cette optique et compte tenu de l'accident survenu dans la mine de Soma, qui a suscité une vive douleur en Turquie, le Médiateur a examiné, dans son premier rapport spécial, la responsabilité de l'administration en ce qui concerne la «protection du droit à la vie». S'appuyant sur l'application internationale de ce principe et sur la science, le Médiateur a souligné qu'une «domination bureaucratique non surveillée» constitue une menace pour le service que l'État fournit à l'individu. Le Médiateur a effectué plusieurs évaluations de l'administration et lui a fait part de quelques propositions afin de faire en sorte qu'elle fonctionne pleinement et puisse regagner la confiance des citoyens. Le Médiateur a communiqué son avis au Parlement et au grand public. Au cours de la phase d'examen, des discussions ont eu lieu avec les administrations concernées, des ONG, les responsables de l'entreprise et les survivants de l'accident. Les valeurs universelles des droits de l'homme, la législation nationale et internationale, les meilleures pratiques et la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme ont été prises en compte dans la préparation du rapport. Dans celui-ci, le Médiateur a présenté les attentes de la société en faveur d'une administration respectueuse des principes de bonne administration et du droit à la vie. Ce faisant, il avait pour objectif de regrouper les droits de toutes les parties, de l'administration à la société civile, et de confier ainsi des responsabilités «non pas égales, mais équitables» à chacun. Le Médiateur a contribué de la sorte au développement d'une culture dans laquelle chacun fait usage de ses droits dans le respect de la loi et de l'équité.

Parallèlement, le Médiateur considère qu'il est essentiel non seulement d'instiller une culture des droits pour «le présent», mais également de la développer pour «l'avenir» afin qu'elle s'enracine pleinement dans la société. Dès lors, afin d'atteindre les enfants par le biais d'outils qui fassent appel à leurs sentiments et à leur réflexion tout en répondant à leurs besoins, un site internet spécial, destiné spécifiquement aux enfants,

a été conçu en coopération avec le Fonds des Nations unies pour l'enfance (Unicef). Grâce à ce site internet, les enfants peuvent transmettre leurs demandes au Médiateur, directement et sans pression. Le Médiateur leur permet ainsi de s'informer de leurs droits de manière précoce et par des moyens démocratiques. Le Médiateur contribue également au développement d'une culture d'exercice des droits par les plus jeunes membres de la société. La transmission de demandes émanant d'enfants handicapés par le biais du site internet permet aux personnes doublement défavorisées par le handicap et par l'âge de se faire entendre.

Le principe d'égalité des droits et des libertés dans le cadre du droit à l'éducation a également été inscrit au programme du Médiateur. Ce dernier s'est penché sur la perte de droits des non-musulmans, qui ont obtenu des notes basses parce qu'ils n'ont pas été en mesure de répondre, lors du concours d'entrée dans des écoles supérieures, à des questions portant sur la culture religieuse et les connaissances morales. Dans sa recommandation, le Médiateur a souligné que l'une des exigences de l'égalité des chances dans l'éducation est que chaque citoyen ait droit à une éducation exempte de discrimination et qu'aucune personne, famille ou communauté ne soit privilégiée par rapport aux autres. Par cette seule décision, le Médiateur a placé «la prévention de la discrimination», «l'exercice du droit à l'éducation» et «l'égalité des chances dans l'éducation» au cœur de notre vie.

L'examen par le Médiateur des demandes émanant de citoyens d'autres nationalités, sans recourir au principe de réciprocité, a réaffirmé la conscience du fait qu'une culture des droits est une valeur universelle, qui ne saurait avoir des frontières politiques. Partant de ce principe, la demande d'un citoyen néerlandais ayant eu un enfant dans le cadre de son mariage avec une femme turque et ayant vécu en Turquie pendant un certain temps a été acceptée. Le demandeur déclarait que, à la suite d'une procédure judiciaire l'opposant à son épouse à Ankara, en Turquie, sa femme avait obtenu la garde de leur enfant. Or, le demandeur a affirmé que, étant donné qu'il n'était plus autorisé à entrer en Turquie, il ne pouvait se présenter devant le tribunal et exercer son droit de voir son enfant. Il a demandé l'aide du Médiateur pour obtenir l'autorisation d'entrer sur le territoire. Le Médiateur a décidé que la situation décrite était contraire à la Convention européenne des droits de l'homme, à la Constitution turque ainsi qu'à la Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant, qui précise que, sauf circonstances exceptionnelles, un enfant a le droit d'entretenir des relations régulières avec son père et sa mère et des contacts réguliers avec ses deux parents. La Convention précise que les États signataires doivent respecter ce droit. Dans la recommandation, le Médiateur a également souligné que le droit à un procès équitable et le droit au respect de la vie familiale, qui sont garantis à la fois par le droit national et international, avaient été enfreints. Une procédure permettant d'octroyer un visa, un permis de séjour, etc., devait donc être mise en place afin de permettre l'exercice de ces droits et de trouver une solution dans un délai raisonnable.

En tant que voix de la conscience du public et miroir de l'administration, le Médiateur est une structure qui réunit à la fois l'administration et la société autour des notions de «droits» et d'«humains». Dans ses toutes premières années d'existence, le Médiateur turc s'efforcera d'être le premier promoteur de l'enracinement de cette culture des droits dans la société de demain. La route sera longue.

Contact

Rabia Demirel; rabia.demirel@ombudsman.gov.tr

Séminaires et réunions

Italie

Congrès consacré à la présentation, le 19 octobre 2014, du premier rapport national sur la médiation et évolution de l'ordre du jour de la Chambre des députés du 5 novembre 2014

Un congrès intitulé «*La difesa civica in Italia — Primo Rapporto annuale*» (La médiation en Italie — Premier rapport annuel) s'est tenu le 2 octobre 2014 à la Chambre des députés, dans la salle Aldo Moro du Palazzo Montecitorio. Il y a été question de la présentation du premier rapport élaboré par la Coordination nationale des médiateurs des régions et des provinces autonomes, au sujet d'un instrument important de protection non juridictionnelle des citoyens vis-à-vis de l'administration publique et des gestionnaires de services publics, à savoir la médiation.

Le congrès était présidé par M. Bruno Tabacci, président de la commission parlementaire pour la simplification. Ce dernier a rappelé que «le lancement, ce jour au Parlement, de la coordination sur la médiation représente, en quelque sorte, la récompense des 17 années d'attente d'une législation *ad hoc*, puisque celle-ci avait été promise en 1997»; tout comme M^{me} Lucia Franchini, M. Tabacci a fait observer que le médiateur est un instrument utile pour le processus de construction de la qualité de la démocratie, «mais qui nécessiterait, pour pouvoir être pleinement exploité, l'adoption d'une loi-cadre qui, aujourd'hui encore, fait défaut».

La médiatrice européenne, M^{me} Emily O'Reilly, est intervenue lors de ce congrès et a rappelé l'histoire tourmentée de l'évolution de la médiation en Italie; elle a émis le souhait que ce jour «apparaisse comme le moment opportun, compte tenu notamment du fait que le président du Conseil des ministres, M. Matteo Renzi, a engagé à maintes reprises son gouvernement sur la voie de réformes en profondeur. Avec le plus grand respect, je crois et je suggère qu'il serait utile d'ajouter la flexibilité de l'institution du médiateur au paquet de réformes prévu dans le programme du président du Conseil des ministres». M. Clodoaldo Ruffato a aussi pris la parole lors du congrès, en sa qualité de représentant du président de la Conférence des présidents des assemblées législatives des Régions (*Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni*), l'institution qui accueille la Coordination nationale des médiateurs. Le mot de conclusion est revenu à M. Renato Balduzzi, président de la commission parlementaire pour les questions régionales, qui a expliqué que «les difficultés auxquelles le médiateur est confronté découlent essentiellement du fait que [le] pays peine à reconnaître l'existence d'un "contrôleur", toujours mal accepté s'il ne fait pas partie intégrante des institutions ou de l'administration publique».

Outre celle de la médiatrice européenne, il convient de relever aussi l'intervention au congrès de M. Rafael Ribó, à titre de représentant de l'Institut international de l'ombudsman (IIO), et de M. Iglj Totozani, en sa qualité de représentant de l'Associazione Ombudsmans del Mediterraneo (AOM — Association des médiateurs de la Méditerranée), tandis que l'Institut européen de l'ombudsman (IEO) a transmis ses salutations au congrès.

À la suite de l'engagement pris par M. Tabacci lors du congrès, le député a présenté, le 5 novembre 2014, l'ordre du jour que le gouvernement a adopté dans le cadre de la conversion du décret-loi sur la réforme de la justice, dans lequel, faisant référence au congrès du 2 octobre 2014, le gouvernement s'engage «à associer aux initiatives de réforme de la justice civile d'autres initiatives spécifiques destinées à valoriser l'institution du médiateur en tant qu'instrument capable de désamorcer les contentieux entre les citoyens et les administrations publiques, en renforçant les fonctions, les pouvoirs et le champ de connaissance du médiateur, et en mettant plus particulièrement l'accent sur son rôle de garant et de protecteur des niveaux essentiels des prestations relatives aux droits civils et sociaux». Ordre du jour 9/02681/127.

Il est à souhaiter que l'adoption de cet ordre du jour marquera le premier pas vers une réforme législative qui couvre, en définitive, l'ensemble des médiateurs italiens.

Contact

Vittorio Gasparrini; network@difesacivicaitalia.it

Médiateur de la Région Toscane

«Regarder au-delà»: le médiateur et les 40 ans de l'institution en Toscane au cœur de la séance solennelle du Conseil régional du 30 novembre 2014

Le 30 novembre 1786, la Toscane s'est dotée d'un nouveau code pénal consacrant, pour la première fois au monde, l'abolition de la peine de mort: la fête de la Toscane (*Festa della Toscana*), célébrée le 30 novembre 2014, a rappelé cet événement extraordinaire et affirmé l'engagement envers la défense des droits de l'homme, la paix et la justice, en tant qu'élément constitutif de l'identité de la Toscane.

Cette célébration a été marquée par diverses initiatives et la tenue d'une séance solennelle du Conseil régional.

La fête avait pour thème «*Guardare Oltre*» (Regarder au-delà), et la séance solennelle a été consacrée à la médiation. 40 ans se sont écoulés, en effet, depuis l'adoption de la première loi régionale sur le médiateur (dont l'institution a été prévue dans les statuts de la Toscane en 1972), à savoir la loi régionale n° 8/74, et l'année 2015 marquera le 40^e anniversaire depuis l'établissement du premier médiateur. Prenant comme point de départ la célébration des 40 ans du médiateur, la Toscane a entamé une réflexion sur les droits fondamentaux. Outre le président du Conseil et du Conseil régional, la médiatrice régionale, M^{me} Lucia Franchini, et le professeur Nikiforos Diamandouros ont également pris part au débat.

Le président du Conseil, M. Alberto Monaci, a fait observer que l'institution du médiateur s'inscrit dans l'optique de meilleures relations entre les citoyens et les institutions, comme en témoignent les enseignements qui peuvent être tirés de l'expérience acquise par l'Europe où la culture du médiateur est bien enracinée. Évoquant «l'Europe, notre patrie», selon les termes d'Alcide De Gasperi dans son discours à l'Assemblée parlementaire européenne du 21 avril 1954, le président a affirmé que le fait de «regarder au-delà» nous amène inmanquablement à nous transporter dans la dimension communautaire, «qui représente notre avenir et non notre condamnation». Dans ce contexte, M. Monaci a souligné la «volonté de regarder», pour mieux organiser la capacité de protéger les citoyens dans le cadre de leurs relations avec l'administration publique et avec les institutions. M. Enrico Rossi s'est aussi exprimé en faveur de l'institution du médiateur et de sa présence sur le territoire, tandis que M^{me} Franchini, a relevé, lors de son exposé, que «[l]a fonction de médiateur ou ombudsman continue à évoluer. Ce dont nous aurions assurément besoin c'est d'une loi-cadre nationale, afin de renforcer également les expériences les plus vertueuses au niveau local et de consolider l'indépendance de l'institution de médiateur, expressément prévue par les résolutions des Nations unies, du Conseil de l'Europe et d'autres organisations,

qui définissent les exigences propres au médiateur, qui, comme vous le savez, sont expressément rappelées à l'article 1^{er} de notre loi régionale n° 19/2009 (la seule à le faire en Italie). Je souligne que l'"indépendance" n'est pas synonyme de "séparation" ni de "contre-pouvoir", mais va de pair, au contraire, avec la "responsabilité" et le "pouvoir discrétionnaire" lorsqu'elle tend à favoriser la relation entre le citoyen et l'administration publique ou les services publics; elle ne relève donc pas d'une interprétation exclusivement personnelle du médiateur concernant son mandat.

L'indépendance doit être liée aux fonctions d'autoprotection, de contrôle et de défense des droits des citoyens, ainsi que de médiation dans la résolution des litiges opposant des citoyens à des services publics; le médiateur se doit, dans le même temps, de garantir l'impartialité et l'indépendance de l'administration publique, voire de proposer, en tant que tierce partie, une aide et un appui à l'administration publique dans son action de conciliation des intérêts et des droits, de même que des objectifs et des pratiques.

En tant qu'instrument de médiation, offrant une garantie d'écoute, de pondération et de satisfaction concrète des droits, des intérêts légitimes individuels, collectifs ou généraux, et des besoins, dans des situations où il y a lieu de protéger les personnes faibles et où, malgré des attentes légitimes, il n'a pas encore été procédé à une certaine formalisation, le médiateur (ou "ombudsman") constitue et peut constituer, à cet égard, un moteur déterminant pour mettre en place une nouvelle culture de cohésion sociale, de participation, de coresponsabilité et de partage».

La séance s'est terminée par l'exposé de M. Diamandouros, médiateur européen jusqu'en octobre 2013, dans laquelle ce dernier a énuméré les caractéristiques idéales du médiateur et a rappelé que la Toscane est la Région où l'expérience de la médiation «est la plus avancée de toute l'Italie. C'est aussi celle où la fonction de médiateur est la plus développée, de sorte que c'est de là que doit partir l'impulsion pour l'institution du médiateur national... L'Italie accuse un retard considérable à cet égard, mais ce retard pourrait se transformer en un avantage, si votre nation parvient à trouver l'élan nécessaire pour accomplir un bond vers le futur, en mettant à profit les expériences et les problèmes rencontrés jusqu'ici».

Contact

Vittorio Gasparrini; network@difesacivicaitalia.it



Red Europea de Defensores del Pueblo
Europäisches Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten
European Network of Ombudsmen
Réseau européen des Médiateurs
Rete europea dei difensori civici

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu

Pour obtenir une version de cette publication
en plus gros caractères, veuillez contacter le bureau
du Médiateur européen. Nous pouvons également
fournir une version audio sur demande.



Office des publications

QK-AB-15-023-FR-N
ISSN 2363-3360