Médiateur

Une Err nouvelle

Une page se tourne, avec la prise de fonction du nouveau médiateur, qui prend le relais après le premier mandat de huit ans de Marc Fischbach. Pas question pour Lydie Err de remettre en question les acquis. Ce qui ne l'empêche pas de vouloir imprimer son propre style à la médiation institutionnelle.

Laurent Moyse (texte), Luc Deflorenne (photo)

À la suite de l'entrée en vigueur, en août 2003, de la loi instituant un médiateur au Luxembourg, la désignation du premier titulaire causa d'importants remous politiques. La nomination, en décembre 2003, de Marc Fischbach, ancien ministre chrétien-social et juge à la Cour européenne des droits de l'homme à Strasbourg, fut critiquée avec virulence par une partie de la classe politique. Le tintamarre ne surprit guère l'intéressé, rompu aux épanchements du microcosme. Il s'étonna toutefois du contenu: «*À ce moment-là*, explique M. Fischbach, *j'avais déjà quitté la politique nationale depuis cinq ans et j'étais à Strasbourg. Aussi n'ai-je pas compris en quoi mon indépendance n'était pas une garantie puisque j'avais déclaré que je me retirais complètement de la politique nationale.*»

Il n'aurait pas été surpris d'un tintamarre similaire après la désignation, fin décembre, de Lydie Err, directement promue au poste de médiateur depuis ses fonctions de députée et de membre actif du parti socialiste. «*Or*, constate-t-il, *on voit que le vent a tourné, car on a compris qu'à un tel poste, il est nécessaire de faire appel à une personne connaissant bien les rouages du pays. C'était mon cas puisque j'ai été pendant presque 10 ans ministre de la Fonction publique, et qu'il est important qu'un médiateur dispose d'une notoriété à l'extérieur, d'une crédibilité auprès des instances publiques.*»

«Un bilan excellent»

Premier médiateur de l'histoire du Luxembourg, Marc Fischbach a, évidemment, essuyé quelques plâtres. «*C'était un défi! J'avais des idées précises pour créer une telle institution* ex nihilo *et la faire vivre avec du contenu. J'avais déjà éprouvé ce défi en ma qualité de juge de la Cour européenne des droits de l'homme, car j'étais occupé tous les jours avec les intérêts du citoyen de façon à les jauger avec les limites qu'exigent l'ordre public et l'intérêt général.*» De son côté, Lydie Err, déjà candidate en 2003, se souvient de sa déception d'alors, déplorant que l'argument décisif n'ait pas été le profil du candidat et sa capacité à bien faire le travail. Son master européen en médiation, obtenu en 2001, lui conférait, en la circonstance, un atout non négligeable. «*J'ai eu l'impression que la carte du parti était déterminante*», estime-t-elle.

Ce n'était que partie remise. Huit ans après, c'est bel et bien elle que les députés ont choisie, haut la main, le 15 décembre dernier, pour prendre la succession de Marc Fischbach. Elle devient «médiateure», appellation féminine contrôlée par la lauréate, et prend ses fonctions ce 1er février.

Au moment d'aborder cette charge, elle estime que ses motivations ne sont plus tout à fait identiques à celles de 2003. Soulignant qu'elle avait lancé l'initiative de la mise en place d'un médiateur au Luxembourg, elle regrette que le «*gouvernement n'était pas disposé à aller aussi loin que ce que j'avais proposé*».

Elle précise qu'elle aurait utilisé une autre méthode que celle du médiateur sortant, «*mais je vais voir comment mes idées se laisseront concilier avec ce qui a été réalisé*». Lydie Err reconnaît volontiers que «*le bilan de Marc Fischbach est excellent: je ne conteste absolument pas les résultats qu'il a obtenus et l'image qu'il a donnée à la fonction. Je crois que tout le monde la connaît et il a entrepris des choses très intéressantes.*»

Ce bilan est en effet loué par un grand nombre d'observateurs. M. Fischbach ne manque pas de souligner que, sur les 45 recommandations générales qu'il a formulées au cours des huit années de son mandat, deux tiers ont été appliquées en droit interne. Et certaines ont un impact sociopolitique non négligeable, telles les recommandations sur la réforme de l'agence pour l'emploi, celles préconisant la création d'un conseil supérieur de la justice ou celles portant sur la réforme du système pénal. Sur ce dernier point, le ministre de la Justice, François Biltgen, s'est d'ailleurs intégralement basé sur ces recommandations.

Un autre point positif que retient Lydie Err sont les remarques que le médiateur sortant a formulées dans son dernier rapport dans le domaine de la santé. «*Je trouve que dans un pays qui investit tant d'argent dans la santé, il n'est pas normal que le nombre de gens insatisfaits soit si élevé. Lorsqu'on voit dans quelles conditions les malades sont installés dans les cliniques au Luxembourg et qu'on fait la comparaison avec les conditions régnant à l'étranger, on sait que l'insatisfactio des gens ne tient pas à la volonté de l'État. Ce dépend alors forcément de l'attitude du corps sc gnant, mais je ne sais pas à quel niveau. Je sais travers ce que j'ai vécu que les gens sont très pe satisfaits de la manière dont on les traite. Non pc sur un plan purement médical mais avant tout a niveau de l'information, du suivi, des explication de la nécessité de prendre du temps, etc. C'e d'ailleurs un problème récurrent et Marc Fischbac l'a évoqué aussi pour d'autres professions indépe dantes, architectes, avocats ou huissiers. Je pens qu'ils sont étroitement liés aux administrations d l'État. Et il est inacceptable qu'on n'essaie pa d'améliorer la satisfaction des usagers de ces serv ces.*» Le médiateur se heurte parfois à la délimi tation de son champ d'action, confirme Mar Fischbach. Il est compétent pour toute réclama tion du citoyen dirigée contre une administratio de droit public: l'État, les communes, mais auss les établissements publics à l'exception de ceu qui exercent des activités financières, commer ciales ou industrielles.

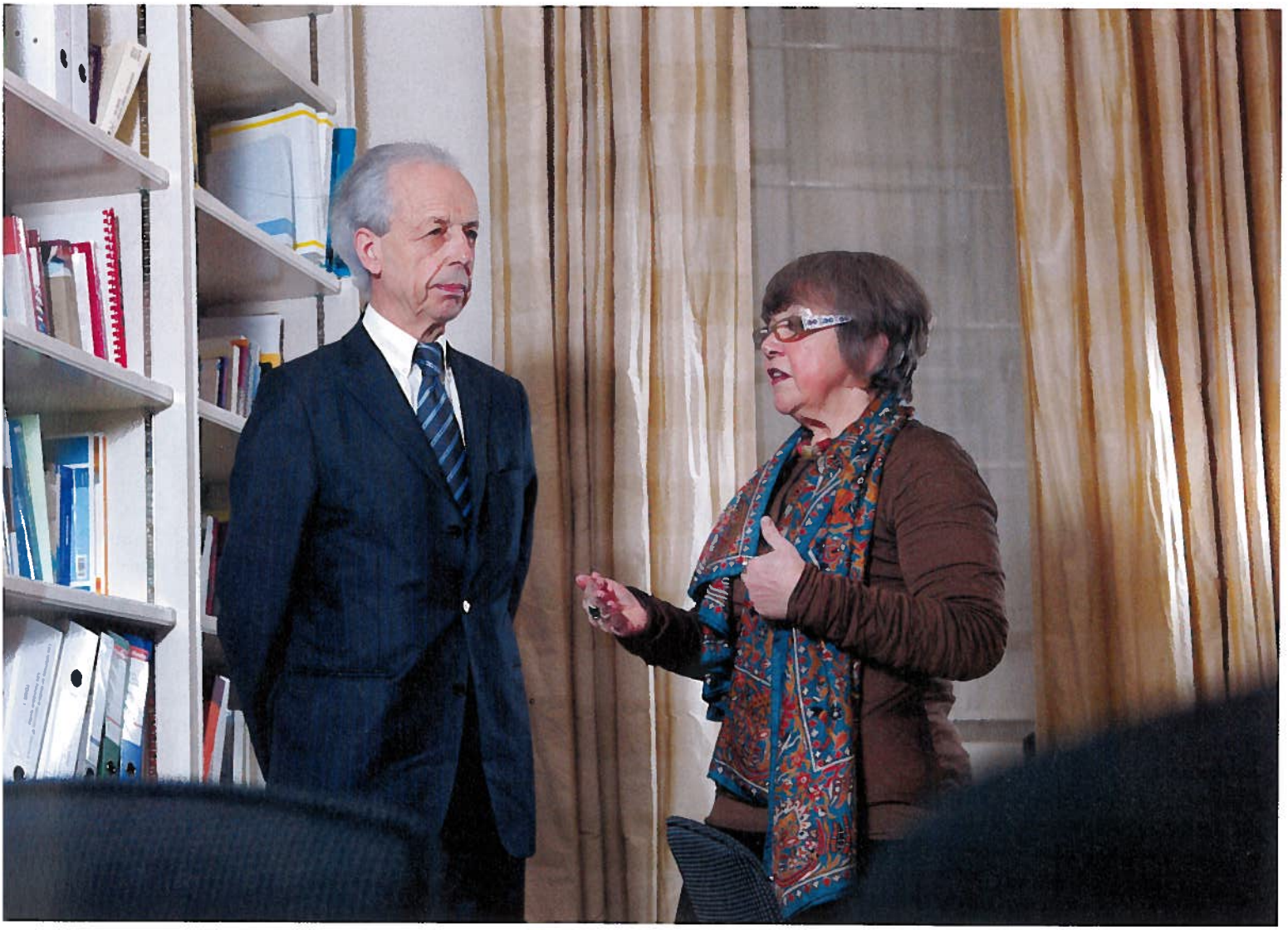
Or, en matière de santé publique, s'il peu intervenir dans le cadre d'une réclamation adres sée, par exemple, au Centre hospitalier (hôpita de droit public), il ne peut traiter une affaire simi laire concernant l'hôpital du Kirchberg, établisse ment de droit privé.

La même réflexion vaut pour des réclamations dirigées contre des instances internes, comme l'Ordre des avocats ou le Conseil médical. «*C'est la rai son pour laquelle j'ai suggéré d'instituer un organe qui jette un regard extérieur sur le fonctionnement interne*, explique Marc Fischbach, *non pour remettre en question le fond de la décision, mais pour s'assurer que les gens reçoivent une réponse circonstanciée par rapport à ce qu'ils ont demandé.*» Selon lui, chaque plainte doit être suivie d'une position clairement motivée et d'explications dans un délai raisonnable, afin que les citoyens n'aient pas à deviner l'attitude de l'instance compétente. «*Pour moi, c'est très clair: la transparence et l'objectivité sont les fondements d'une bonne démocratie.*»

Lydie Err approuve: «*Je crois que le but de la médiation est la bonne gouvernance. Elle améliore le fonctionnement démocratique d'un État. Voilà pourquoi j'estime que c'est un honneur pour un*

« La médiation améliore le fonctionnement démocratique d'un État »

Lydie Err, ici avec le médiateur sortant, Marc Fischbach



État de disposer d'un médiateur, car cela démontre que les institutions sont prêtes à introduire plus d'équité et plus de transparence. »

Bien ancré dans les mœurs

La médiation institutionnelle semble être définitivement ancrée dans les mœurs. « *Sur base de ce que je vois et de ce qu'on me rapporte, je crois que l'institution de l'*ombudsman, *au bout de huit ans, est devenue indispensable*, affirme Marc Fischbach. *Le nombre de réclamations que je réceptionne en fait foi, ainsi que les demandes des gens qui attendent de l'*ombudsman *qu'il les informe, les conseille voire les réoriente dans leurs démarches administratives.* »

L'ancien juge et ministre précise: « *Le médiateur est en premier lieu un conciliateur, qui clarifie un conflit entre le citoyen et l'administration et qui essaie de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.* » Selon lui, l'accès, le droit à l'information, la volonté d'aider, le fait que les fonctionnaires doivent aller à la rencontre des citoyens sont des principes qui doivent les guider mais qu'on ne trouve pas dans les textes législatifs.

C'est cette *soft law* que le médiateur doit faire appliquer, ayant pour devoir d'exercer un contrôle de qualité de l'administration. « *C'est un contrôle d'autant plus exigeant que j'ai constaté que nombre de conflits ont lieu non sur base d'arguments légaux mais en rapport avec le comportement de l'administration publique* », conclut-il. ●