

Discours du Médiateur européen: Séminaire sur l'institution du Médiateur : Perspectives et défis pour le 21ème siècle, Nicosie, Chypre 12 -16 septembre 2001

Discours

L'institution du médiateur est à la fois ancienne et nouvelle. Ses fondements datent du début du 19ème siècle. Après cent cinquante ans de quasi-solitude, le médiateur a rapidement conquis le monde. Ce n'était pas uniquement un phénomène de mode mais une réponse à un besoin réel des sociétés modernes : le besoin d'une institution promouvant réellement l'état de droit et le respect des droits de l'homme au sein d'une société démocratique.

Il n'est pas garanti que les médiateurs satisferont avec succès à ce besoin au 21ème siècle. Pour ce faire, nous devons confronter de nouveaux défis posés à l'état de droit et aux droits de l'homme. Nous devons également moderniser nos propres procédures afin de donner satisfaction aux citoyens qui attendent de plus en plus un service prompt, efficace et attentif.

Cela représentera un défi important. Voici en quelques points certaines des actions-clés :

1. Le mandat du médiateur doit s'adapter aux changements dans la société. Il ne peut rester confiné à l'administration publique traditionnelle car le secteur privé est de plus en plus impliqué dans la prestation de services publics. De plus, des droits fondamentaux tels que la non-discrimination et le respect des droits des enfants ne peuvent être garantis efficacement si le mandat du médiateur se limite uniquement au secteur public. La prolifération de divers types de bureaux de quasi-médiateurs à des fins spécifiques reflète partiellement le fait que les médiateurs traditionnels n'aient pas réussi à évoluer en fonction des besoins des citoyens.

2. Le médiateur devrait aussi avoir un rôle éducatif et préventif dans la société. Il devrait maintenir une campagne d'information continue pour améliorer la connaissance des droits des citoyens et promouvoir des services publics ouverts, responsables et au service des citoyens. Pour y parvenir, le médiateur devrait plaider en faveur de règles de bonne conduite administrative et donner des discours, prendre des initiatives et présenter des rapports pour enrayer l'injustice et éliminer les obstacles au traitement juste et équitable des citoyens. La campagne d'information continue doit s'appuyer, entre autres, sur un site Internet de bonne qualité où l'information est facilement accessible, et une adresse e-mail pour permettre aux citoyens de communiquer avec le médiateur.

3. La fraude et la corruption ne sont pas seulement des délits, mais représentent également



une menace réelle pour la démocratie et l'état de droit. Le médiateur devrait dès lors veiller constamment à ce que le personnel du secteur public soit de grande qualité et dispose de formations et de conseils éthiques adéquats. Le médiateur devrait également comprendre qu'une administration ouverte ayant des procédures transparentes constitue la meilleure protection contre la fraude et la corruption. Il ou elle doit également s'assurer qu'il existe des institutions efficaces pour combattre la corruption, dont il ou elle devrait, si nécessaire, superviser les opérations afin de les aider à être à la fois efficaces, justes et équitables.

4. Les bureaux des médiateurs devraient informer les citoyens de la procédure pour déposer une plainte et mettre à leur disposition un formulaire de plainte facilement accessible. Le formulaire devrait également être accessible sur leur site Internet. La procédure normale de traitement des plaintes devrait être clairement établie, transparente et connue de toutes les parties. Elle devrait comprendre les garanties de procédure nécessaires, tel que le droit d'être entendu sur tous les arguments et faits présentés dans la plainte. La possibilité de proposer une solution à l'amiable devrait également être prise en compte.

5. La lenteur dans le traitement des plaintes représente l'une des plus grandes menaces pour la crédibilité des médiateurs dans le monde entier. L'objectif devrait être de remédier à des cas éventuels de mauvaise administration en faveur des citoyens le plus rapidement possible. En principe, les affaires devraient être clôturées dans un délai d'un an. Les plaintes ne relevant pas du mandat devraient être clôturées dans un délai d'un mois. Si un autre organe est compétent pour traiter la plainte, elle devrait soit être transférée à celui-ci avec le consentement du plaignant soit le plaignant devrait être dûment informé de cette possibilité. Une procédure rapide devrait être mise en place pour les plaintes urgentes, prévoyant des consultations par téléphone ou e-mail et la possibilité de procéder à des inspections *ad hoc*.

6. Aider les citoyens qui ont des difficultés avec l'administration est une tâche qui devrait être accomplie aussi près que possible des citoyens. Des procédures pour déposer une plainte "sur place" devraient être établies dans les régions, les grandes municipalités et les institutions complexes comme les hôpitaux, les prisons et les forces de police. L'introduction de procédures pour déposer une plainte "sur place" permet d'aider les citoyens rapidement et évite de surcharger le bureau du médiateur national. Dans les grands Etats ne disposant pas de médiateurs régionaux, le bureau du médiateur national devrait envisager de mettre en place des bureaux régionaux pour informer les citoyens, recevoir des plaintes et, si possible, traiter les doléances sur-le-champ.

Dans tous les cas, les médiateurs devraient faire tout ce qui est en leur pouvoir pour s'assurer que les plaintes sont traitées de façon rapide, efficace, juste et équitable et avec l'unique intention de réparer les torts causés.

7. Le bureau du médiateur devrait produire un Rapport Annuel sous une forme qui soit accessible au public et facilement compréhensible. Le Rapport Annuel, de même que toutes les décisions motivées, devraient être disponibles sur le site Internet pour qu'à la fois les fonctionnaires et les citoyens puissent s'informer et tirer des leçons pour le futur. Il est également important de produire un résumé du Rapport Annuel et des décisions les plus



importantes dans au moins une des langues principalement utilisées dans le monde. Les médiateurs devraient, de plus, être prêts à recevoir les plaintes dans un grand nombre de langues.

8. De temps en temps, le médiateur devrait produire des rapports spéciaux adressés au Parlement ou au Gouvernement. Les rapports spéciaux mettent en lumière des problèmes de société à caractère plus général qui sont du ressort du médiateur. Ils devraient contenir des propositions pour remédier à la situation, en stimulant par ce biais un débat ouvert sur des problèmes importants pour le bénéfice des citoyens, et en aidant à identifier des solutions rapides et efficaces.

9. Les bureaux des médiateurs seront appelés à suivre de plus en plus de conventions et de règles internationales, ce qui implique que la coopération entre eux devienne plus efficace et utile. Dans ce domaine également, les possibilités offertes par Internet et par le courrier électronique devraient être utilisées pleinement pour échanger des informations et de possibles solutions à différentes affaires.

Il serait utile qu'il y ait plus de séminaires internationaux pour les médiateurs pour traiter de sujets et problèmes importants que rencontrent tous les bureaux, plutôt que des conférences de plus en plus vastes sur des thèmes généraux. Un médiateur devrait toujours apprendre quelque chose de nouveau et d'utile au cours d'une rencontre internationale, pour qu'il puisse travailler pour les citoyens avec encore plus de dévouement, de connaissance et de compétence.

Jacob Söderman

13 septembre 2001