



PROVEDOR DE JUSTIÇA

## **Renforcement de la communication avec l'Administration**

*7<sup>ème</sup> rencontre de l'AOM, 10-11.06.2013, Amman*

Monsieur le Président de l'AOM,  
Chers Collègues,

Bonjour à tous.

1 – Le thème du renforcement des rapports et contacts avec l'Administration reste toujours prioritaire pour moi, tandis que l'Ombudsman du Portugal.

L'Ombudsman est un organe concerné surtout avec le contrôle de l'action des pouvoirs publics et la protection des droits fondamentaux à l'égard de cette action. Mais d'autre part, il est un organe **sans pouvoirs contraignantes**.

**L'Ombudsman est, donc, une institution pour laquelle *il est fondamentale d'établir un bon rapport et un dialogue fluide avec les autorités compétentes, assurent la motivation des plaintes qui les citoyens lui présentent.***

L'Ombudsman portugais est un organe de l'État **prévu par la Constitution pour défendre et promouvoir les droits, libertés et**



PROVEDOR DE JUSTIÇA

**garanties et les intérêts légitimes des citoyens**, en assurant la légalité et la justice dans l'exercice de l'Administration Publique.

La Constitution accorde à **tous les citoyens le droit de porter plainte à l'Ombudsman contre des conduites illégales ou injustes des pouvoirs publics**. Mais l'Ombudsman peut aussi agir de sa propre initiative.

Plaintes que sont **gratuites et faciles, sans** besoin d'avocat. Il y dans le site de l'Ombudsman un formulaire qui les citoyens peuvent utiliser pour porter plainte devant l'Ombudsman.

**L'Ombudsman n'est pas une institution dotée du pouvoir de prendre des décisions contraignantes à l'égard des entités visées: la force de l'Ombudsman réside plutôt dans sa capacité de dialogue, de persuasion et de promotion des consensus autour des positions qu'il estime les plus adéquates**. Positions avec une solide motivation juridique. C'est une magistrature d'influence sur l'Administration Publique, avec toute indépendance.

2 – J'essaierai d'attirer votre attention **sur quelques pouvoirs de l'Ombudsman qui contribuent pour améliorer son interaction avec les pouvoirs publics**.



PROVEDOR DE JUSTIÇA

À ce propos, je voudrais tout d'abord souligner que, selon son Statut, dans **l'investigation des plaintes**, l'Ombudsman doit **entendre préalablement** les organes, les services ou les agentes mises en cause. Il doit permettre que ces organes et agents puissent apporter toutes les clarifications qu'ils estiment nécessaires. Cette règle est importante, dans la mesure où elle établit **dès le début, et tout au long de la procédure, une pratique qui encourage le dialogue, le consensus et l'achèvement d'une solution la plus conforme possible avec la loi et la justice** et aussi le **plus acceptable possible pour toutes les parties concernées**.

L'Ombudsman a le pouvoir de chercher, en collaboration avec les organes et services compétentes, **les solutions les plus adéquates** à la protection des **intérêts légitimes des citoyens et au perfectionnement de l'action administrative**.

3 – **Il faut aussi remarquer que l'Ombudsman fonctionne de manière plutôt informelle et rapide. L'Ombudsman n'est pas soumis à des procédures spécifiques** ni à des règles procédurales concernant la production de la preuve, comme dans les procédures judiciaires.

Soit dans les contacts avec les citoyens, soit dans les rapports avec les pouvoirs publics, l'Ombudsman utilise souvent le **téléphone** et le **courrier électronique, au lieu de moyens plus formels, une communication plus facile et rapide**. Les contacts entre l'Ombudsman et l'Administration sont



PROVEDOR DE JUSTIÇA

établis tout d'abord **au niveau des agents et services directement concernés et plus proches des citoyens, ce que plusieurs fois suffise pour solutionner le problème. En 2012, par exemple, presque 40% des dossiers ont été clos par l'Ombudsman pendant l'instruction, d'après l'accord de l'administration Publique.**

Seulement quand une action n'est pas suffisante ou adéquate à la situation concrète, que l'Ombudsman **s'adresse aux supérieures hiérarchiques** de ces agents et services, **si nécessaire, aux Ministres compétentes, par le biais d'une recommandation** formelle.

4 – Les organes et agents administratifs ont un **fort devoir de coopération vers l'Ombudsman**, lui apportant tous les éclaircissements, informations et collaboration **qu'il leur demande. L'Ombudsman peut même, dans les situations urgentes, fixer un délai de dix jours pour la satisfaction d'une demande.** D'autre part, il peut aussi **déterminer la présence à son Bureau ou dans un autre endroit des agents administratifs dont la coopération il nécessite.**

Il faut souligner que l'Ombudsman est un représentant du parlement élu par 2/3 de députés, avec une légitimité démocratique substantive.



PROVEDOR DE JUSTIÇA

**Mais si, malgré tous les efforts, on n'arrive pas à trouver une solution en dialogue avec l'Administration, l'Ombudsman a encore deux moyens pour se faire entendre.**

Premièrement, **la possibilité d'adresser la question au Parlement**, en lui transmettant sa position et la refuse de l'Administration de coopérer. Cette démarche, **qu'est toujours communiquée aux Ministres, est parfois suffisante pour les convaincre à agir**. Quand le Gouvernement ne change pas d'avis, il peut arriver **qu'un des groupes parlementaires**, surtout de l'opposition, décide lui-même de prendre action sur le thème.

Deuxièmement, l'Ombudsman peut **s'adresser au public, sur son site d'Internet et par le biais des media**, rendant compte du manque de coopération des pouvoirs publics et bien aussi des communications qu'à ce propos il adresse au Parlement.

Si l'Ombudsman trouve qu'il y a des Ministères ou départements gouvernementaux avec lesquels la **coopération est particulièrement difficile**, il peut toujours **promouvoir des réunions pour discuter la situation** et mettre en place des procédures qui puissent la débloquer. Par exemple à travers la **nomination de points de contact, des juristes de l'Ombudsman et du Ministère ou département concerné, pour faciliter la communication**.



PROVEDOR DE JUSTIÇA

5 – L’Ombudsman portugais cherche aussi à **éviter la duplication d’efforts et à renforcer son articulation avec les entités administratives indépendantes** qui ont des compétences spécialisées dans des domaines sur lesquels il peut lui aussi intervenir. C’est, par exemple, le cas de la Commission Nationale de Protection de Données. Il y a quelques mois j’ai reçu à mon Bureau le président de cette commission pour échanger des informations, renforcer la connaissance mutuelle et discuter des sujets d’intérêt commun pour nos institutions.

Un autre instrument apte à renforcer le dialogue entre l’Ombudsman et l’Administration est **la célébration de Protocoles de Coopération**, qui établissent des buts communs et des actions conjointes plus régulières entre les institutions signataires. Pendant mon mandat j’ai signé de tels **Protocoles, par exemple, avec l’Association Nationale de Municipalités Portugaises, le Haut-commissariat pour l’Immigration et le Dialogue Interculturel et le Ministère de l’Education.**

Le Protocole de Coopération avec le **Ministère de l’Education** a été signé pour promouvoir des initiatives de **promotion et divulgation des droits humains et des droits de l’enfant auprès des étudiants des écoles publiques.** Ce Protocole envisage plusieurs initiatives, comme des actions d’information aux écoles et des visites au Bureau de l’Ombudsman à Lisbonne. De façon générale, toutes les initiatives visent développer,



PROVEDOR DE JUSTIÇA

auprès des enfants et des jeunes, **une plus grande** connaissance de l'Ombudsman et de sa Ligne de l'Enfant, une ligne gratuite.

Les Protocoles de Coopération signés avec **l'Association Nationale de Municipalités Portugaises et le Haut-commissariat pour l'Immigration et le Dialogue Interculturel**, visent notamment une plus grande divulgation de l'Ombudsman auprès de la population et des groupes plus vulnérables. Le Protocole avec l'Association Nationale prévoit aussi que les **municipes adhérents disponibilisent des moyens informatiques aux citoyens qui veulent porter une plainte électronique à l'Ombudsman**. D'autre part, le Protocole avec le Haut-commissariat prévoit la possibilité de que cette institution apporte sa collaboration dans le **domaine de la traduction**, à fin de **faciliter les contacts entre l'Ombudsman et les plaignants étrangers ou immigrants**.

Je voudrais **encore** parler d'une forme de collaboration très intéressante qui découle de **mon rôle en tant qu'Institution Nationale des Droits Humains pleinement conforme avec les Principes de Paris**. C'est la possibilité de **participer aux réunions de la Commission National pour les Droits Humains**. Cette Commission est un organe gouvernemental **créé au Portugal en 2010** pour assurer la **coordination interministérielle** dans les matières relatives aux droits humains, et a dès le début de son fonctionnement, adressé une invitation permanente à l'Ombudsman pour qu'il participe dans tous ses travaux. Ça lui permet de suivre les thèmes en



PROVEDOR DE JUSTIÇA

débat, d'apporter ses contributions et d'attirer l'attention des autorités sur les questions qu'il considère avoir plus de relevance.

6 – Avant de terminer mon intervention, je tiens à **souligner** que toutes ces dispositions et pratiques **ne servent pas seulement à améliorer le dialogue avec l'Administration**. Dans la mesure où elles contribuent pour une action plus rapide et efficace de l'Ombudsman, **elles sont aussi des instruments** qui renforcent la **protection des droits des citoyens, tout particulièrement leur droit à la bonne administration**.

C'est un sujet auquel j'accorde une forte priorité, et sur lequel **j'ai transmis au Parlement un projet de Code de Bonne Conduite Administrative, dont l'adoption à l'égard de tous les agents publics j'ai recommandé**. Avec cette initiative – basée, d'ailleurs, dans une initiative similaire du Médiateur Européen – j'ai voulu **promouvoir une Administration Public de qualité, plus transparente et surtout au service des citoyens**.

Je regrette que, **jusqu'à aujourd'hui, ma proposition n'ait pas encore été adoptée**. Effectivement, un tel Code contribuerait pour renforcer la position des citoyens face aux pouvoirs publics, **permettant aux citoyens de porter plainte à l'Ombudsman contre les services et agents publics soumis au Code qui ne respectaient pas ses devoirs de bonne conduite**.



PROVEDOR DE JUSTIÇA

Il faut toutefois remarquer que le Code de Bonne Conduite Administrative est déjà **en vigueur dans mon Bureau**, puisque **je l'ai volontairement adopté pour régir l'action de tous mes services et agents**.

Merci beaucoup.