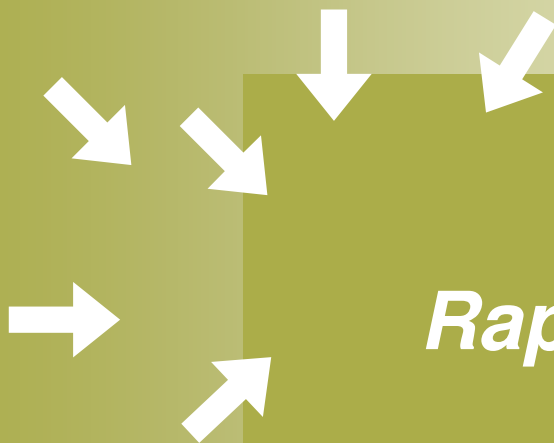




# Ombudsman

Le Médiateur au  
service des citoyens



## *Rapport d'activité*

*du 1<sup>er</sup> mai 2004  
au 30 septembre 2004*

**Chambre des Députés**



**RAPPORT INTERMEDIAIRE**

**(du 1er mai 2004 au 30 septembre 2004)**

adressé à la Chambre des Députés

par

Marc Fischbach

*Médiateur*

Chambre des Députés

Monsieur Lucien WEILER,  
Président

17, rue du Marché-aux-Herbes  
L-1728 Luxembourg

Monsieur le Président,

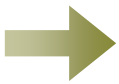
Conformément à l'article 8 de la loi du 22 août 2003 instituant un Médiateur, j'ai l'honneur de vous transmettre le premier rapport intermédiaire du Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg, couvrant la période du 1<sup>er</sup> mai 2004 au 30 septembre 2004.

Je vous en souhaite bonne réception et je reste à votre entière disposition.

Veillez croire, Monsieur le Président, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Le Médiateur,

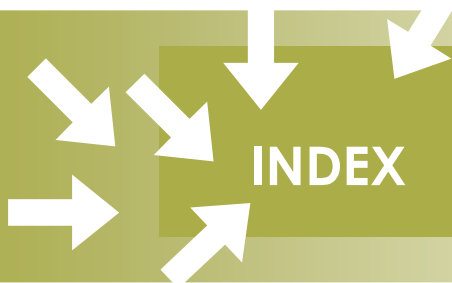
Marc FISCHBACH



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

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

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



## **PARTIE 1**

1.	Avant-propos du Médiateur .....	7
2.	Célérité et transparence .....	9
3.	Instruction des réclamations .....	10

## **PARTIE 2**

4.	Réclamations .....	13
4.1.	<i>Affaires relevant de l'Etat</i>	
4.1.1.	Immigration-travail.....	14
4.1.2.	Logement et classes moyennes .....	17
4.1.3.	Administration judiciaire .....	20
4.1.4.	Fiscalité .....	22
4.1.5.	Affaires générales .....	27
4.2.	<i>Affaires relevant des Communes</i>	
4.2.1.	Urbanisme .....	29
4.2.2.	Affaires communales générales .....	31
4.3.	<i>Affaires concernant les Etablissements publics relevant de l'Etat ou des Communes</i>	
4.3.1.	Affaires de Sécurité Sociale (y compris le FNS, CNPF et l'ADEM).....	33
4.3.2.	Affaires générales concernant les Etablissements publics relevant de l'Etat ou des Communes .....	37
4.4.	<i>Divers</i> .....	38
5.	Corrections en équité .....	38
6.	Recommandations.....	41

## **PARTIE 3**

7.	Contacts .....	46
7.1.	<i>Sur le plan national</i> .....	46
7.2.	<i>Sur le plan international</i> .....	49
8.	Intendance et Communication .....	50

## **PARTIE 4**

9.	L'équipe .....	52
10.	Loi du 22 août 2003 instituant un Médiateur.....	53



1. Avant-propos du Médiateur
2. Célérité et transparence
3. Instruction des réclamations

## → 1. Avant-propos du Médiateur

Depuis la mise en place du Secrétariat du Médiateur le 1er mai 2004, la nouvelle institution a connu sa période de rodage. Pour des raisons tenant tant au respect à l'égard du pouvoir législatif qu'à l'intérêt légitime des citoyens, il m'a paru nécessaire de présenter à la Chambre des Députés un premier rapport intermédiaire. Ce rapport n'a d'autre finalité que de rendre compte de mon activité au cours des cinq premiers mois et d'informer la Chambre des Députés des résultats d'ores et déjà obtenus. Il m'importe aussi de faire part aux Députés de mes premières expériences bonnes et moins bonnes et des conclusions que j'en tire pour l'avenir notamment à travers certaines recommandations adressées aux instances concernées.

Il est certes prématuré, à ce stade, de spéculer sur l'évolution du nombre des affaires et donc sur le volume de travail lequel au rythme de croisière incombera au Secrétariat du Médiateur. Toutefois les 587 réclamations dont j'ai été saisi depuis ma prise de fonction jusqu'au 30 septembre 2004 permettent d'ores et déjà de conclure que la nouvelle institution répond à un besoin social impérieux. Les quelque 1.100 personnes qui, au cours de la période du 1er mai au 30 septembre, se sont adressées au Secrétariat Médiateur l'ont fait, soit pour être mieux informées ou orientées dans leurs démarches, soit pour voir le Médiateur intervenir en vue d'une révision des décisions ou des procédures par lesquelles elles s'estiment lésées.

Ici je voudrais, avant tout, rendre hommage à la grande majorité des administrations et services publics, qui, à travers une franche collaboration, manifestent l'intérêt et l'attention qu'elles portent aux bonnes relations avec le Médiateur. C'est que nonobstant l'absence de tradition et de culture en matière de médiation publique, la plupart des administrations ont parfaitement compris le rôle et la mission du Médiateur.

A travers la nouvelle institution, l'administration prend définitivement conscience qu'une nouvelle structure intermédiaire, facilement accessible, flexible, transparente et gratuite s'avère dans bien des cas mieux équipée et adaptée à la recherche de solutions aux conflits entre citoyens et administrations que les procédures judiciaires généralement plus longues et souvent onéreuses.

Le rôle du Médiateur n'est pas celui d'un contrôleur mais d'un conseiller et d'un partenaire de l'administration publique:

- il est le conseiller de l'administration dès lors qu'il estime que les arguments du réclamant sont suffisamment convaincants pour l'amener à insister auprès de l'administration en vue d'une correction de sa décision initiale. Cette correction peut se faire tant en vertu du principe de légalité qu'en vertu du principe d'équité;
- et
- il est le partenaire de l'administration dans les multiples cas où, convaincu par le bien-fondé de la décision prise, il lui incombe d'expliquer, de faire comprendre et accepter par le réclamant les raisons qui ont amené l'administration à agir en conséquence.

De ce fait, son intervention n'a d'autre but que de responsabiliser le citoyen et d'accroître sa confiance dans l'administration.

Dans la mesure, où à travers la défense de ses intérêts et la prise en charge de son propre destin, le citoyen est disposé à s'investir davantage dans la vie publique, l'institution du Médiateur peut être l'amorce d'une société plus participative.

Je m'en voudrais de conclure cette note introductive sans rendre hommage à toutes les personnes et responsables des différentes institutions et administrations publiques qui, dans la période allant du jour de mon assermentation, le 21 janvier 2004, jusqu'au 1er mai 2004, m'ont soutenu et assisté activement dans les multiples devoirs, procédures et démarches requises pour assurer, dans les meilleures conditions possibles, la mise en marche de la nouvelle institution.

Mes sincères et chaleureux remerciements vont à l'adresse de Monsieur Jean Spautz, ancien Président de la Chambre des Députés, Monsieur Claude Frieseisen, Secrétaire général de la Chambre des Députés, comme à tout le personnel du greffe notamment Madame Pascale Kohn et Monsieur Robert Thelen dont les conseils et l'appui logistique ont été extrêmement précieux sinon déterminants pour la mise en marche de mon Secrétariat.

Mes chaleureux remerciements vont également à l'adresse de Monsieur Fernand Otto, Directeur de l'Administration des Bâtiments publics et de Monsieur Albert Brauch Ingénieur technicien Inspecteur principal, le premier pour s'être engagé et le deuxième pour avoir tenu le pari de terminer avant le 1er mai 2004 les multiples travaux d'aménagement des nouvelles localités au 36, rue du Marché-aux-Herbes.

Par ailleurs, je voudrais remercier spécialement Monsieur Etienne Reuter, Premier Conseiller de Gouvernement, Monsieur Pierre Neyens, Premier Conseiller de Gouvernement et Monsieur Mil Jung, Premier Conseiller de Gouvernement, Directeur du Service Information et Presse, pour leur assistance combien utile tout au long de cette période préparatoire à la mise en place de l'institution.

Enfin, je voudrais rendre hommage à tous les membres de mon Secrétariat pour l'enthousiasme et l'engagement qu'ils ont manifestés au cours de cette période de démarrage. Estimant au départ avoir fait le bon choix dans le recrutement de mon personnel, j'en suis maintenant définitivement convaincu. Je suis fier de mes collaboratrices et de mes collaborateurs, qui de par leur compétence, leur savoir-faire, leur patience et leur dévouement font preuve de toutes les qualités humaines et professionnelles requises pour justifier la confiance des citoyens dans la nouvelle institution.

Marc Fischbach



## → 2. Célérité et transparence

Les expériences accumulées au cours des cinq premiers mois de son activité ne suffisent certainement pas pour permettre au Médiateur de porter un premier jugement concluant sur la conformité de l'action et des pratiques administratives avec tous les principes inhérents à une bonne gouvernance. Il observe cependant que sur les 587 saisines dont il a fait l'objet dans la période du 1er mai au 30 septembre, quelque 102 affaires font apparaître une pratique qui n'est pas compatible avec le bon fonctionnement de l'administration publique.

Il s'agit, en l'occurrence, des lenteurs excessives avec lesquelles nombre d'affaires sont traitées et surtout du temps que mettent les administrations concernées pour répondre aux demandes des citoyens.

L'obligation de répondre rapidement à toute demande du citoyen et de lui fournir rapidement les informations requises comme, en général, l'exigence de traiter toute demande dans des délais raisonnables sont d'autant de principes que sous-entend le bon fonctionnement de l'administration.

La célérité dans l'accomplissement de toute procédure relative à la détermination de droits et d'obligations des citoyens est un élément intrinsèque de la justice.

L'exigence de célérité dans la poursuite des procédures est, en outre, imposée par l'objectif de sécurité juridique (cf. article 6, paragraphe 1, de la Convention européenne des droits de l'homme).

Quelles que soient les raisons qui expliquent les lenteurs administratives, qu'elles soient d'ordre structurel ou d'un ordre différent, l'administration a tout intérêt à les faire connaître au Médiateur, qui ne manquera pas d'en tenir compte dans les recommandations qu'il adressera aux autorités compétentes.

Il est vrai que nombre de lenteurs administratives sont dues à la spécificité des dossiers en cours de traitement. Avant de se prononcer sur le grief allégué d'une lenteur excessive, le Médiateur examinera la réclamation à la lumière, tant de la complexité de l'affaire que du comportement de l'administration et du comportement du requérant.

S'il s'avère que l'affaire est extrêmement complexe ou que le comportement même du réclamant a largement contribué aux retards dont il se plaint, il n'y a pas lieu de conclure à une lenteur excessive. Ce qui, au demeurant, ne saurait dispenser l'administration d'expliquer à l'administré les raisons inhérentes aux retards dans le traitement de son affaire et surtout de le tenir régulièrement au courant de l'évolution de son dossier.

Tout comme la possibilité du citoyen à recourir aux voies juridictionnelles, en cas de silence persistant de l'administration au-delà des trois mois, ne saurait être compris comme un droit de l'administration de ne pas agir avec la diligence requise.

L'inaction de l'administration étant, en toute hypothèse, préjudiciable à l'administré, le Médiateur estime qu'une décision rapide, fût-elle négative, est généralement de nature à mieux servir les intérêts du citoyen qu'une décision positive prise à l'échéance d'une période excessivement longue où, ne comptant plus sur une réponse positive, la personne concernée a d'ores et déjà pris d'autres dispositions.

La célérité et la transparence doivent également et à fortiori prévaloir dans les relations entre le Médiateur et l'administration.

Dans la mesure où la saisine du Médiateur n'interrompt pas les délais des recours juridictionnels, le Médiateur s'engage à traiter, autant que possible, les réclamations dans des délais compatibles avec les délais judiciaires de sorte que le réclamant garde la possibilité de recourir, si besoin en est et, en dernière instance, au juge.

C'est dire que le Médiateur est largement tributaire de la disponibilité de l'administration de lui fournir dans des délais rapprochés toutes les informations dont il a besoin pour se faire une idée du mérite de la réclamation dont il est saisi.

Pour des raisons inhérentes à sa crédibilité et à la confiance du citoyen dans la nouvelle institution, le Médiateur n'hésitera pas à recourir aux moyens qui lui sont réservés par la loi dès lors que, nonobstant d'itératifs rappels, sa demande d'informations reste toujours en souffrance.

## → 3. Instruction des réclamations

Dans le respect des modalités de saisine du Médiateur et les conditions de recevabilité énoncées dans la loi du 22 août 2003 instituant un Médiateur, l'instruction des réclamations se fait en trois phases, à savoir :

1. l'examen préliminaire
2. l'examen quant à la recevabilité
3. l'instruction quant au fond

### 1. L'examen préliminaire

A ce niveau, il s'agit dans l'essentiel de vérifier si les dispositions légales quant aux modalités de saisine du Médiateur (articles 1(2), 2 et 3 de la loi du 22 août 2003) ont été observées.

Le Médiateur ne peut être saisi que d'une réclamation individuelle, non anonyme, introduite par une personne physique ou morale contre une administration de l'Etat, une commune ou un établissement public relevant de l'Etat ou des communes au sujet d'une doléance qui concerne directement le réclamant. Le Médiateur ne peut être saisi de réclamations d'un intérêt général de type *actio popularis*, qui sont de la compétence de la Commission des Pétitions de la Chambre des Députés. Sont également exclues les réclamations ayant trait aux activités industrielles, financières et commerciales qui peuvent être exercées par les établissements publics.

Le réclamant peut porter ses doléances à la connaissance du Médiateur par courrier ou oralement à son secrétariat. La loi prévoit, en outre, la possibilité d'introduire une réclamation par l'intermédiaire d'un Député. Le législateur a également accordé aux Députés la faculté de saisir directement le Médiateur d'une question qui est de leur compétence.

Toute réclamation introduite doit être précédée de démarches administratives appropriées auprès des organismes concernés.

Le Médiateur refuse d'examiner des réclamations pour lesquelles il constate déjà à ce niveau de la procédure qu'il est dans l'impossibilité de procéder à une instruction. Ce

refus concerne essentiellement, soit des réclamations manifestement non fondées ou présentant un libellé obscur, soit des affaires dans lesquelles les réclamants n'ont pas encore effectué de démarches préalables auprès de l'administration concernée. En général, les réclamants sont alors invitées à entamer les démarches requises auprès de l'administration concernée ou à préciser leurs doléances.

Le Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg transmet toutes les réclamations qui relèvent de la compétence de Médiateurs étrangers ou du Médiateur européen directement à ces institutions.

### 2. L'examen quant à la recevabilité

Avant d'entamer une instruction quant au fond d'une réclamation introduite, le Médiateur doit se prononcer sur sa recevabilité. L'examen de la recevabilité se fait essentiellement sur base des trois critères classiques qui sont la recevabilité quant à la matière, la recevabilité quant à la personne et la recevabilité quant au lieu.

Toute réclamation doit obligatoirement contenir un énoncé exhaustif des faits et antécédents de l'affaire qui sont à sa base, ainsi que l'énoncé détaillé des qualités du réclamant.

Dès que la recevabilité de la réclamation est établie, l'examen des faits et antécédents énoncés dans les réclamations ainsi que, le cas échéant, les pièces versées à l'appui doivent permettre au Médiateur de se prononcer sur le bien-fondé d'une réclamation.

Un nombre non négligeable de requêtes recevables quant à la forme sont déclarées non fondées à ce niveau de l'instruction alors que la décision administrative, à l'origine de la réclamation, est manifestement intervenue à bon droit.

### 3. L'instruction quant au fond

Dès que la recevabilité d'une réclamation est établie, et que celle-ci lui paraît fondée, le Médiateur procède à l'instruction quant au fond du dossier.

Si tous les éléments d'information sont réunis, le Médiateur demande à l'administration concernée de prendre position par rapport aux griefs formulés.

Cette prise de position fera alors l'objet d'une appréciation en vertu tant du principe de légalité que du principe d'équité.

Le Médiateur porte alors son analyse du dossier à la connaissance de l'administration. Souvent cette analyse est accompagnée de conclusions qui peuvent revêtir le caractère d'une suggestion.

En tout état de cause, le Médiateur peut adresser pendant l'instruction, tant au récla-

mant qu'à l'administration visée, des propositions susceptibles d'aboutir à un règlement à l'amiable de leur différend. En cas d'échec de cette démarche, il peut toujours adresser une recommandation formelle à l'administration en cause. A défaut de satisfaire à la recommandation du Médiateur dans un délai qu'il aura fixé, celui-ci peut la rendre publique par les moyens qu'il juge appropriés et notamment par le biais de son rapport annuel.

En cas d'inexécution d'un jugement définitif prononcé à l'encontre d'une administration, le Médiateur lui adresse une injonction de se conformer aux termes de la décision de justice passée en force de chose jugée.

Dès lors que l'injonction n'est pas suivie d'effet, le Médiateur rédige un rapport spécial adressé à la Chambre des Députés et publié au Mémorial.



- 4. Réclamations**
- 5. Corrections en équité**
- 6. Recommandations**



## 4. Réclamations

### Tableau synoptique des affaires introduites au Secrétariat du Médiateur

Réclamations irrecevables	42
Refus d'examiner	28
Réclamations non fondées	155
Désistement du réclamant	15
Clôtures provisoires	28
Pas de correction obtenue	34
Correction obtenue	118
Réclamations transmises pour compétence à un autre Médiateur	5



<b>Nombre d'affaires</b>	<b>587</b>
<b>Affaires clôturées</b>	<b>425</b>
<b>Affaires en cours</b>	<b>162</b>

#### Légende

**dossiers clôturés:** les dossiers dont l'instruction est clôturée

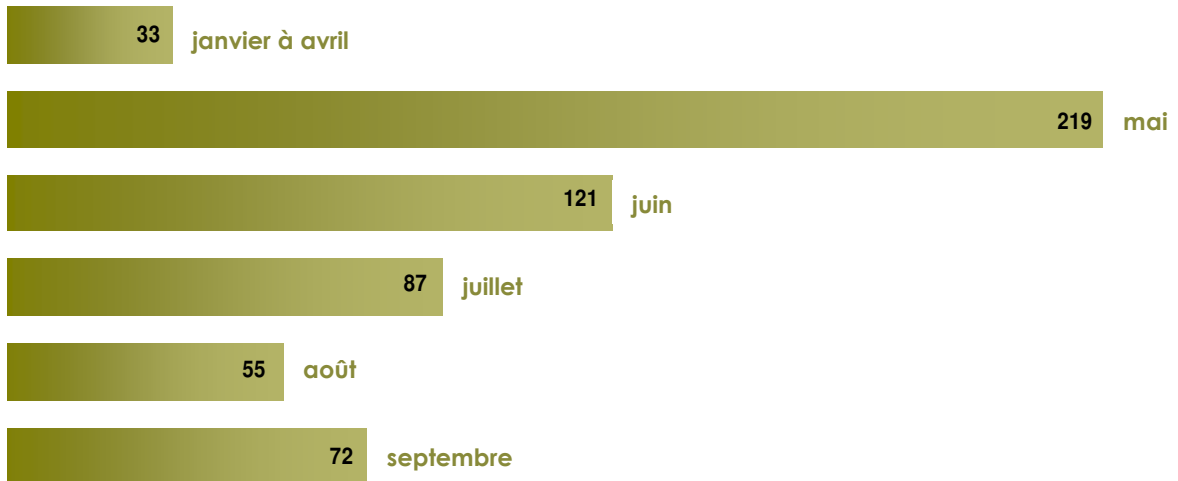
**réclamations irrecevables:** les réclamations dont l'objet n'est pas dans la compétence du Médiateur, il s'agit notamment de réclamations qui ne sont pas dirigées contre un organisme public

**refus d'examiner:** il s'agit dans l'essentiel de réclamations qui n'ont pas fait l'objet de démarches préalables anonymes, de réclamations à libellé obscur ou de réclamations qui ne concernent pas directement les réclamants

**désistement des réclamants:** les réclamations dont l'instruction a été arrêtée sur demande du réclamant

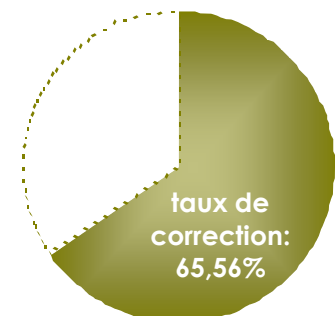
**clôtures provisoires:** il s'agit plus particulièrement des dossiers mis en attente sur demande du réclamant

### NOMBRE DE RECLAMATIONS PAR MOIS



### RELEVÉ GLOBAL - du 1er mai 2004 au 30 septembre 2004

Le taux de correction est déterminé sur base du nombre de dossiers clôturés, déduction faite des réclamations irrecevables, non fondées, transmises à d'autres Médiateurs, des affaires que le Médiateur a refusé d'examiner ainsi que de celles dans lesquelles le réclamant s'est désisté.



## 4.1. Affaires relevant de l'Etat

### 4.1.1. Immigration-travail

Les difficultés de démarrage que le Médiateur a connues dans ses relations tant avec les services compétents du Ministère de la Justice qu'avec les services du Ministère du Travail semblent être résolues.

La plupart des réclamations dénoncent en premier lieu un manque d'informations quant aux conditions tenant tant à l'accès au marché du travail qu'à l'obtention d'une autorisation de séjour.

Le Médiateur salue l'initiative du Gouvernement d'avoir regroupé les services compétents en matière d'autorisation de séjour et de permis de travail au sein d'un seul Ministère en l'occurrence le Ministère des Affaires étrangères et de l'Immigration. Un tel réaménagement des compétences dénote la volonté du Gouvernement de faciliter la collaboration entre ces services pour mieux servir les intérêts des citoyens.

Par ailleurs, la concertation avec l'Administration de l'Emploi devrait être améliorée en vue d'informations autrement plus précises et cohérentes auxquelles a droit toute personne manifestant sa disponibilité pour le marché du travail.

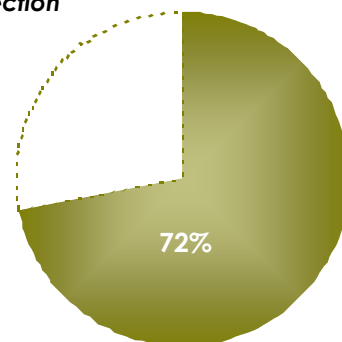
Il est hautement recommandé d'associer à ces efforts de concertation le Ministère des Classes moyennes compétent en matière d'autorisations de commerce et d'établissement en vue d'un meilleur agencement et d'une plus grande transparence des procédures.

Le Médiateur suivra de très près les dispositions qui seront prises pour clarifier et faciliter les procédures, et surtout pour éviter des lenteurs excessives toujours génératrices d'incertitudes, voire d'angoisse chez les citoyens concernés.

Le Médiateur a également formulé deux recommandations adressées au Ministre des Affaires étrangères et de l'Immigration. La première recommandation concerne l'absence de réponse aux demandes d'autorisation de séjour pour motifs humanitaires. La seconde recommandation vise à affranchir de l'exigence d'un permis de travail les conjoints non communautaires de ressortissants luxembourgeois.

Nombre d'affaires	60
Affaires clôturées	31
Affaires en cours	29

Taux de correction



#### Problématique soulevée par les réclamations

De multiples questions appelant autant de réponses sont relatives tant à la nature du contrat de travail requis pour obtenir une autorisation de séjour qu'aux preuves à rapporter par les ressortissants communautaires pour justifier d'un revenu au moins égal au revenu minimum garanti.

D'autres questions se posent au regard des ressortissants d'un Etat tiers mariés à des ressortissants communautaires vivant au Luxembourg ou mariés à des ressortissants luxembourgeois.

En ce qui concerne le ressortissant d'un Etat tiers marié à un ressortissant communautaire vivant au Luxembourg, la législation est claire, mais sa mise en application peut poser des problèmes. Ce ressortissant d'un Etat tiers est dispensé d'un permis de travail et a donc libre accès au marché du travail. La carte de séjour devrait lui être attribuée à condition qu'il soit marié à un conjoint séjournant régulièrement au Luxembourg. Néanmoins, certains employeurs qui souhaitent embaucher un tel ressortissant demandent, pour des raisons de sécurité juridique, un permis de travail alors qu'ils en sont légalement dispensés.

La situation d'un ressortissant d'un Etat tiers marié à un ressortissant luxembourgeois a fait l'objet d'une recommandation du Médiateur (cf. recommandation n°5-534-2004).

Pour ce qui est des ressortissants d'un Etat tiers célibataires, ceux-ci devraient en premier lieu demander un permis de travail ou une autorisation de faire le commerce et ensuite obtenir une carte de séjour. La procédure en obtention d'un permis de travail ou d'une autorisation de faire le commerce devrait, dès lors, précéder la procédure en obtention d'une carte de séjour.

Il arrive des situations où les réclamants sont renvoyés d'une administration à l'autre sans autre information fiable sur l'agencement des procédures. En l'occurrence, le Médiateur a été saisi d'un citoyen qui, ayant obtenu une autorisation d'établissement de principe s'est vu renvoyer par le Ministère de la Justice au Ministère des Classes Moyennes pour y solliciter une autorisation d'établissement définitive.

Le manque d'informations cohérentes et fiables et la pratique administrative actuelle entraînent autant de situations d'insécurité juridique qui appellent d'urgence une modification de la loi modifiée du 28 mars 1972 concernant 1. l'entrée et le séjour des étrangers; 2. le contrôle médical des étrangers; 3. l'emploi de la main-d'oeuvre étrangère. Il est entendu qu'une telle réforme devrait tenir compte de la recommandation n°5-534-2004 que le Médiateur a formulée à l'adresse du Gouvernement.

## CAS SIGNIFICATIFS

### 1. Un manque d'informations quant aux conditions d'obtention d'une autorisation de séjour

Madame C., célibataire et de nationalité portugaise, a fait une déclaration d'arrivée au pays en septembre 2003.

Elle a bénéficié en date du 1<sup>er</sup> mars 2004 d'un contrat d'auxiliaire temporaire sans avoir été en possession d'une carte de séjour. Lors de la demande de prolongation de son contrat fin mai 2004, l'Administration de l'Emploi a refusé de prolonger celui-ci au motif qu'elle n'était pas en possession d'une carte de séjour.

La législation luxembourgeoise prévoit que tout ressortissant communautaire, âgé de plus de 15 ans, qui se propose de résider pendant plus de trois mois au Luxembourg, doit demander une carte de séjour.

Madame C. a introduit une demande en obtention d'une carte de séjour fin mai 2004 afin de régulariser sa situation. Lors de sa demande d'informations quant aux conditions requises en vue de l'obtention d'une carte de séjour, Madame C. prétend, tout d'abord, s'être heurtée au mutisme de l'Administration et avoir obtenu, ensuite, des informations orales contradictoires quant aux moyens lui permettant de prouver qu'elle disposait d'un revenu suffisant pour résider au Luxembourg.

Le Médiateur est intervenu auprès du Ministère des Affaires étrangères et de l'Immigration afin qu'une information précise soit délivrée à Madame C. quant aux conditions requises pour bénéficier d'une autorisation de séjour. Cette affaire est en cours d'instruction.

### 2. Autorisation de séjour pour motifs humanitaires

Les époux M., demandeurs d'asile de nationalité serbo-monténégrine, ont un fils âgé de neuf ans qui souffre d'une maladie congénitale grave nécessitant un traitement médical suivi pendant un temps prolongé. Leur demande d'asile a été rejetée au motif que l'unique raison de la fuite de leur pays d'origine était de pouvoir assurer un traitement médical adéquat à leur fils unique qui souffrait de malformations importantes.

Le Médiateur demanda au service compétent du Ministère de la Justice de réexaminer le dossier de l'enfant M. et de le soumettre à un examen médical complémentaire au vu d'un rapport médical du Centre Hospitalier de Luxembourg qui estimait qu'il serait souhaitable que le garçon puisse bénéficier d'un suivi spécialisé qui devrait s'inscrire dans un traitement médical à long terme non disponible au Monténégro.

Suite à l'intervention du Médiateur, la famille M. a obtenu une autorisation de séjour pour motifs humanitaires en raison de l'état de santé de leur fils qui nécessitait un traitement qui n'est pas dispensé dans son pays d'origine.

### 3. Permis de travail

Monsieur H. est arrivé au Luxembourg en 2000 et a demandé le statut de réfugié politique dès son arrivée. Sa demande a été rejetée en dernier ressort en 2002.

Le Ministre de la Justice s'était déclaré d'accord pour lui accorder une autorisation de séjour, sous condition d'être détenteur pour le 31 janvier 2004 au plus tard d'un permis de travail.

L'a.s.b.l. C. a ouvert une «Internetstuff» en collaboration avec la Ville de Luxembourg et avait fait à ce sujet une déclaration de deux places vacantes auprès de l'Administration de l'Emploi afin de pouvoir disposer du personnel d'assistance technique et de surveillance nécessaires au bon fonctionnement de ce service.

Le Ministre du Travail a envoyé un courrier l'a.s.b.l. C. précisant qu'il accorderait un permis de travail à Monsieur H. à condition qu'il soit engagé par l'a.s.b.l. en tant que traducteur qualifié.

Ladite a.s.b.l. a signé un contrat de travail à durée indéterminée avec Monsieur H. pour les besoins de l'«Internetstuff». Ce dernier aurait en effet correspondu, de par ses connaissances linguistiques et son expérience pratique, au profil souhaité.

Le permis de travail fut refusé à Monsieur H. au motif notamment qu'il avait été engagé en tant qu'employé au service de l'«Internetstuff» et non en tant que traducteur qualifié.

Le Médiateur estima néanmoins que le Ministre de la Justice n'avait pas précisé la nature du travail nécessaire à l'obtention d'une autorisation de séjour.

Suite à l'intervention du Médiateur, le Ministre du Travail et de l'Emploi accepta de délivrer un permis de travail à Monsieur H. dès lors qu'il serait en possession d'un logement non subventionné.

### 4. Libre accès au marché du travail au profit d'un ressortissant non communautaire marié à un ressortissant communautaire

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation de Monsieur A., ressortissant non communautaire marié à une ressortissante communautaire et titulaire d'une carte de séjour sur base de son mariage avec une ressortissante communautaire.

En juillet 2004, le réclamant a signé un contrat de travail avec son employeur.

En septembre 2004, Monsieur A. s'est vu notifier une décision de refus d'un permis de travail.

Conformément à l'article 11 du Règlement (CEE) No 1612/68 du 15 octobre 1968 du Conseil relatif à la libre circulation des travailleurs à l'intérieur de la Communauté, un conjoint non communautaire marié à un ressortissant communautaire et exerçant une activité salariée ou non salariée sur le territoire d'un Etat membre, a le droit d'accéder à toute activité salariée sur l'ensemble du territoire de ce même Etat.

Ce règlement étant directement applicable dans les Etats membres, sans autre mesure de transposition, il fait partie intégrante du droit luxembourgeois positif.

Le Médiateur s'interroge sur la finalité d'un avis adressé par le Service de la main-d'œuvre de l'Administration de l'Emploi aux employeurs et travailleurs prévoyant que « depuis le 1<sup>er</sup> août 2003, une personne originaire d'un Etat tiers non membre de l'UE, titulaire d'une carte d'identité d'étranger octroyée sur base de son mariage avec un citoyen européen, a libre accès au marché de l'emploi et dispensée du permis de travail pour autant que la situation matrimoniale est acquise », alors que le principe communautaire de libre accès au marché du travail au profit d'un ressortissant non communautaire marié à un ressortissant communautaire est en vigueur au Luxembourg depuis le 15 octobre 1968.

Comme suite au refus du permis de travail opposé à Monsieur A., le Médiateur est intervenu auprès du Ministre des Affaires étrangères et de l'Immigration aux fins d'annuler le prédit arrêté et de délivrer une attestation à Monsieur A. lui certifiant un libre accès au marché du travail.

### 5. Refus de délivrer des autorisations au profit d'artistes de cabaret provenant de pays non membres de l'Union européenne

Le Médiateur a été saisi de plusieurs réclamations émanant de propriétaires de cabarets qui dénoncent une décision du Conseil de Gouvernement du 16 avril 2004 de ne plus émettre d'autorisations de



quelque régime qu'elles relèvent (droit des étrangers, droit du travail etc.) au profit de ressortissants d'Etats non membres de l'Union européenne souhaitant travailler à Luxembourg comme artistes de cabaret ou dans des activités similaires.

S'agissant d'une décision politique relevant du pouvoir souverain et discrétionnaire du Gouvernement, le Médiateur s'est déclaré incompétent pour connaître de ces réclamations quant au fond, alors qu'il n'est pas habilité à s'immiscer dans des questions d'opportunité politique.

#### → 4.1.2. Logement et Classes moyennes

Une grande majorité des dossiers concernent les demandes d'attribution d'un logement. Ce sont principalement les délais d'attente pour l'obtention d'un logement qui sont mis en cause par les réclamants qui saisissent le Médiateur.

Concernant ces délais d'attente parfois très longs, le Fonds du Logement a informé le Médiateur qu'il existe actuellement une pénurie de logements. Le Fonds du Logement est saisi d'un grand nombre de demandes de sorte qu'il n'est pas possible de faire des prévisions quant au délai d'attribution d'un logement. Les demandes sont examinées dans l'ordre de leur dépôt.

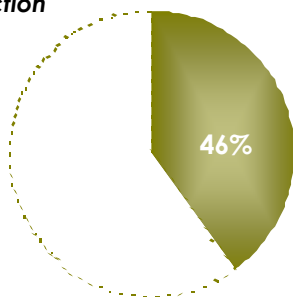
Le Médiateur a, pour sa part, également informé les réclamants de l'application de différents critères d'attribution par le Fonds du Logement. En cas de vacance d'un logement, le ménage bénéficiaire est choisi parmi les ménages auxquels ce logement est adapté. A côté de la notion de logement adapté, il existe encore un classement par ordre de priorité fixé par règlement grand-ducal.

Une autre partie des réclamations portent sur les aides au logement versées en capital ou en intérêts, notamment sur les conditions d'octroi des différentes aides mais aussi sur l'obligation de remboursement de certaines aides en cas de changement de situation du bénéficiaire.

Après une phase initiale plutôt difficile, la collaboration entre les services compétents en la matière et le Secrétariat du Médiateur s'est nettement améliorée.

Concernant l'octroi d'autorisation de commerce et d'établissement, nonobstant les réclamations peu nombreuses dont il a été saisi jusqu'à ce jour, le Médiateur constate qu'au regard de la coordination entre le Ministère des Classes moyennes, du Tourisme et du Logement et le Ministère des Affaires étrangères et de l'Immigration, les procédures pour obtenir une autorisation de commerce préalable à une autorisation de séjour ne sont pas transparentes.

#### Taux de correction



Nombre d'affaires	29
Affaires clôturées	22
Affaires en cours	7

#### CAS SIGNIFICATIFS

1. Critères mis en œuvre par le Ministère pour fixer le montant de la dispense de remboursement des aides au logement: un défaut d'information

La législation en matière d'aides au logement prévoit que le logement pour lequel une aide est accordée doit, sous peine de restitution de celle-ci, servir d'habitation principale et permanente au ménage bénéficiaire pendant un délai d'au moins dix ans après la date de l'achèvement des travaux de construction ou de l'acte authentique documentant l'acquisition de ce logement.

Le Ministre du Logement peut néanmoins dispenser du remboursement des aides en tenant compte notamment du prix réalisé, de la durée d'occupation et de la situation familiale.

Le Médiateur a été saisi d'un certain nombre de réclamations concernant le remboursement des aides au logement. Le Médiateur a demandé au Ministre ainsi qu'à la commission en matière d'aides au logement de lui transmettre les critères appliqués en vue de fixer le montant, voire le taux de dispense de remboursement des diverses primes et subventions accordées en matière d'aides au logement.

Jusqu'à ce jour, la commission d'aides au logement n'a pas encore répondu à la demande du Médiateur.

## 2. Demande gracieuse portant sur une demande de remboursement de sommes perçues par le Service des aides au logement

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation de la part de Madame O. Suite à un réexamen de son dossier relatif à l'octroi de la bonification d'intérêt, la commission compétente en matière d'aides au logement a procédé à un recalcul de son aide étant donné qu'elle n'avait jamais touché d'allocations familiales pour son enfant.

En effet, la bonification d'intérêt est accordée aux personnes qui ont au moins un enfant à charge. Sont considérés comme enfants à charge, les enfants pour lesquels le requérant touche des allocations familiales et qui font partie de son ménage.

Suite à ce recalcul, Madame O. aurait dû rembourser la somme de 2.413,89 € au Service des aides au logement. Une demande gracieuse a été introduite par Madame O.

Après son divorce, le père touchait les allocations familiales pour l'enfant commun L. qui habite cependant auprès de sa mère.

Le père a continué tous les mois les allocations familiales à Madame O. et ce n'est que plus tard qu'il a demandé à la Caisse nationale des Prestations familiales de verser les allocations directement à Madame O.

Suite à l'intervention du Médiateur, le Ministre compétent l'a informé que la commission a adressé à Madame O. une lettre lui demandant de fournir une déclaration sur l'honneur signée par le père et indiquant que les allocations familiales pour l'enfant L. ont été transférées chaque mois à la mère par ses soins.

Sur présentation de cette déclaration, la commission s'engage à donner une suite favorable à la demande de Madame O.

## 3. Dispense de remboursement des aides perçues en cas d'occupation du logement d'une durée supérieure à dix ans: le problème du divorce

Madame F. a acquis en 1989 ensemble avec son époux une maison pour laquelle, les époux touchaient des aides au logement de la part du Ministère des Classes moyennes, du Tourisme et du Logement. En 1996, les époux ont divorcé par consentement mutuel et la convention de divorce disposa que la maison familiale revenait à Madame F.

En 2000, Madame F. donna sa maison en location. Elle l'avait occupée, ensemble avec son fils, en tant que propriétaire, pendant plus de 10 ans, délai minimum légalement prescrit pour bénéficier d'une dispense totale de remboursement des aides touchées. Le Ministre des Classes moyennes, du Tourisme et du Logement estima, quant à lui, que Madame F. devrait rembourser une partie desdites aides au motif qu'un nouveau délai de 10 ans aurait commencé à courir en 1996, date à laquelle le logement lui fut attribué par la convention de divorce.

Le Médiateur estima, en se fondant sur la jurisprudence, que le logement avait servi d'habitation pendant 10 ans au moins au «ménage bénéficiaire», et que ce ménage avait continué d'exister pendant une période continue de plus de 10 ans à travers Madame F. et son fils.

Suite à l'intervention du Médiateur, le Ministre a décidé d'octroyer à Madame F. une dispense totale du remboursement des aides au logement versées.

## 4. Détermination du revenu imposable à prendre en considération pour bénéficier d'une subvention d'intérêt

Monsieur R. a acquis un logement pour lequel il avait sollicité une demande en subvention d'intérêt auprès du Ministère du Logement.

Suite à la décision de refus du Ministère du Logement de lui accorder une telle subvention, Monsieur R. a introduit par l'intermédiaire de son avocat un recours gracieux en

soutenant notamment que la base de calcul appliquée par le Ministère pour déterminer l'éligibilité à une subvention d'intérêt est erronée. La commission en matière d'aides au logement refusa cette motivation.

Le Médiateur insista en argumentant que la législation applicable en la matière prévoit que le revenu à prendre en considération, pour l'attribution des primes de construction, des primes d'acquisition et des subventions d'intérêt est le revenu imposable au sens de l'article 7 de la loi du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu (L.I.R.).

Le revenu imposable est obtenu par la déduction des dépenses spéciales visées à l'article 109 L.I.R. du total des revenus nets.

Un certificat de l'Administration des Contributions directes démontra qu'en prenant en compte les dépenses spéciales de Monsieur R., son revenu imposable au sens de l'article 7 L.I.R. était inférieur au seuil requis pour pouvoir bénéficier d'une subvention d'intérêt.

Le Ministre des Classes moyennes, du Tourisme et du Logement accorda rétroactivement une subvention d'intérêt à Monsieur R.

##### 5. Demande d'autorisation d'établissement

Le Médiateur a été saisi par Madame R. qui s'était vu refuser par décision du Ministère des Classes Moyennes, du Tourisme et du Logement une autorisation d'établissement en vue de l'exercice de l'activité de conseil en matière environnementale et de conseil économique visée à l'article 19 de la loi d'établissement du 28 décembre 1988.

En ce qui concerne l'activité de conseil en matière environnementale, le Ministère compétent considéra ce domaine comme activité relevant de l'ingénierie. Or, la réclamante ne détiendrait pas un diplôme d'ingénieur proprement dit, mais un diplôme conférant le titre de scientifique en matière environnementale qui ne permettrait pas l'exercice de la profession d'ingénieur-conseil.

Une autorisation pour l'exercice de l'activité de conseil économique ne pourrait être délivrée pour la raison que le diplôme de la réclamante ne sanctionnerait pas un cycle d'études d'au moins trois années dans les disciplines économiques (économie, finances, commerce, droit des affaires) mais seulement de deux années.

D'après les renseignements pris auprès de l'institut universitaire ayant décerné ledit diplôme en sciences environnementales, les matières couvertes par celui-ci seraient tout à fait équivalentes à celles qui, dans d'autres pays, seraient sanctionnées par un diplôme d'ingénierie environnementale.

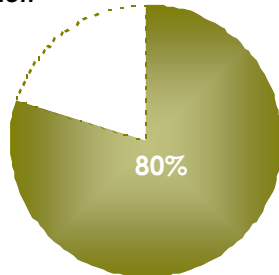
Suite à l'intervention du Médiateur, le Ministre compétent concéda qu'aucune autorisation spécifique n'est requise pour la spécialité de la réclamante, située entre les sciences environnementales et financières (conseil en négoce de droits d'émissions polluantes dans le cadre des accords de Kyoto) et qui ne correspondrait pas à une activité d'ingénieur-conseil et de conseil économique proprement dite.

### 4.1.3. Administration judiciaire

Les réclamations à l'encontre de l'Administration judiciaire concernent avant tout les lenteurs procédurales. Ont surtout été signalés des retards dans les informations des Juges d'instruction.

Dans quelques affaires, l'Administration judiciaire est réticente à fournir au Médiateur des informations sur l'état d'avancement et la date approximative de la clôture d'une procédure.

#### Taux de correction



Nombre d'affaires	17
Affaires clôturées	12
Affaires en cours	5

#### Bilan Général

La loi du 22 août 2003 inclut également l'Administration judiciaire dans le champ d'action du Médiateur.

Ainsi, tout administré insatisfait du fonctionnement de l'Administration judiciaire peut saisir le Médiateur d'une réclamation.

L'action du Médiateur à l'encontre de l'Administration judiciaire est cependant plus limitée qu'à l'égard d'autres administrations, pour la raison que le Médiateur doit, en tout état de cause, respecter le principe de séparation des pouvoirs.

Aussi l'article 3 (3) de la loi du 22 août 2003 interdit-il au Médiateur d'intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction et de remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle.

Peuvent cependant faire l'objet d'interventions de la part du Médiateur les conditions de fonctionnement insatisfaisantes de l'Administration judiciaire: lenteur excessive des procédures, information insuffisante et défaut de réponse aux lettres des justiciables, etc.

Les réclamations à l'encontre de l'Administration judiciaire concernent dans leur grande majorité la longue durée des procédures judiciaires.

Dans certaines affaires signalées au Médiateur, une plus grande célérité s'imposait en raison des circonstances particulières de l'affaire.

D'autres affaires étaient paralysées depuis un certain temps en raison de plaintes pour faux témoignage dont l'instruction n'avancait pas avec la célérité à laquelle les réclamants s'attendaient.

Selon l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme, il est impératif que les procédures judiciaires, tant en matière civile que pénale, aboutissent dans un délai raisonnable.

En cas de réclamation d'un justiciable, il appartient au Médiateur d'apprécier le caractère raisonnable de la durée d'une procédure. Pour ce faire, il tiendra compte des différents facteurs précisés par la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme: la complexité de l'affaire, son enjeu, le comportement de l'accusé ou des parties et celui des autorités judiciaires.

Selon la Cour, un Etat contractant de la Convention européenne des droits de l'homme doit appliquer avec promptitude des mesures aptes à remédier même à un engorgement passager du rôle d'un tribunal sous peine d'engager sa responsabilité internationale.

Si la situation se prolonge, l'Etat doit choisir d'autres mesures plus efficaces afin que les exigences de l'article 6 susvisé puissent être respectées.

Une situation d'encombrement chronique ne saurait aucunement excuser la durée excessive de la procédure.

Le Médiateur peut également faire usage à l'encontre de l'Administration judiciaire de certains pouvoirs prévus par la loi.

Ainsi, le Médiateur est parfaitement en droit de demander à une juridiction ou à un juge d'instruction toute information afin de vérifier si l'affaire en question souffre effectivement de lenteurs excessives au regard des critères développés par la Cour européenne des droits de l'homme.

Le Médiateur est en droit de recevoir des informations complètes sur l'état d'avancement d'une procédure en cours depuis plusieurs années et sur les véritables raisons des retards par rapport au délai raisonnable.

Le Médiateur est légalement tenu de motiver toute décision de rejet d'une réclamation. Il doit donc disposer de tous les éléments nécessaires pour pouvoir prendre position à l'égard d'une réclamation,

Au cas où il constate un dysfonctionnement, il doit pouvoir émettre une recommandation aux fins d'amélioration du fonctionnement de l'administration, ce qu'il n'est pas en mesure de faire, à défaut d'accès suffisant aux informations permettant d'instruire la réclamation.

Bref, le Médiateur, pour être à même d'exécuter sa mission légale, doit disposer des informations nécessaires et suffisantes.

Le succès de la mission du Médiateur dépendra donc dans une très large mesure de la collaboration loyale de l'administration.

Le Médiateur regrette que dans plusieurs réclamations portées à l'encontre de l'Administration judiciaire, il n'ait pas obtenu de celle-ci toutes les informations nécessaires à l'exécution de sa mission légale. Dans plusieurs réclamations concernant des lenteurs excessives de procédures d'instruction pendantes devant le juge d'instruction, le Parquet général d'Etat a refusé de prendre position et de fournir des informations en prétextant le principe du secret de l'instruction.

Or, ce n'est pas le fond de l'affaire qui intéresse le Médiateur mais les raisons procédurales et d'autres raisons relevant soit de la spécificité de l'affaire soit de considérations d'ordre structurel internes à l'Administration judiciaire qui expliquent le retard dans le traitement de l'affaire.

Le Médiateur ne saurait accepter que les autorités judiciaires invoquent le secret de l'instruction pour refuser de lui fournir les informations dont il a besoin pour remplir sa mission légale.

## CAS SIGNIFICATIFS

### 1. Lenteurs en matière pénale

Une réclamation a été introduite par Monsieur F. qui, à l'âge de 96 ans, avait déposé plainte au début de l'année 2002 pour vol, abus de confiance et escroquerie contre une personne dénommée. Vu l'âge très avancé du plaignant, qui était escroqué d'une grande partie de sa fortune, et dont le témoignage était d'une importance capitale, une certaine célérité dans l'instruction du Juge d'instruction s'imposait.

Dans une réclamation présentée par Monsieur Q., il s'agissait d'une affaire de divorce pendante en première instance depuis l'année 1993. La principale raison de ces retards excessifs constitue une plainte pour faux témoignage déposée depuis 3 ans et demi, qui a eu pour effet de suspendre la procédure de divorce. Les lenteurs de l'instruction de la plainte ont été adroitement exploitées par une des parties désirant prolonger la procédure principale.

Il est regrettable que, dans ces deux affaires, le Médiateur s'est vu opposer le secret de l'instruction.

Une réclamation introduite par Monsieur K. avait pour objet une affaire pénale.

Victime de coups et blessures volontaires, Monsieur K. a saisi la justice en 1999. Après avoir obtenu gain de cause en première instance, l'affaire a pris du retard en raison d'une plainte pour faux témoignage. L'affaire a finalement pu être plaidée, mais une rupture du délibéré a été prononcée au début de l'année 2004 sans qu'une date ait encore été fixée. Le Médiateur étant intervenu auprès de l'Administration judiciaire, cette dernière s'est déclarée prête à accorder la priorité à cette affaire dans la fixation des audiences du tribunal.

Plusieurs réclamations ayant pour objet des lenteurs excessives ont été motivées par des circonstances particulières justifiant une plus grande célérité.

## 2. Manque d'informations

Un certain nombre de réclamations a pour objet un manque d'informations de la part de personnes ayant déposé des plaintes relatives à l'état d'avancement de l'enquête de la police judiciaire. Dans ce contexte, un réclamant, affirmant avoir été escroqué d'un montant important, s'était plaint de ne pas avoir reçu de son avocat des informations sur les motifs du classement de sa plainte.

Un autre réclamant ayant déposé une plainte contre inconnu demanda au Médiateur d'intervenir afin qu'il reçoive des informations sur l'état d'avancement de l'enquête de la police judiciaire.

Dans ces deux affaires, des informations ont été communiquées au Médiateur, qui a pu les transmettre aux réclamants.

## 3. Lenteurs en matière de faillite

Plusieurs réclamations ont eu pour objet la durée excessive mise par les curateurs à poursuivre et clôturer des opérations de faillites. Les retards dans la liquidation des faillites sont dus essentiellement à l'inertie des curateurs, qui sont des avocats inscrits au barreau.

Dans une affaire de faillite Sch., le Procureur général d'Etat a pris position en assurant que tant le Tribunal de commerce que le Parquet mettraient tout en œuvre pour remédier à cette situation dans les limites de leurs pouvoirs et moyens. Et le Procureur général de conclure que ce problème ne pourrait être résolu que par une réforme législative. Dans cette affaire, les retards étaient causés par un manque de diligence du curateur et du notaire chargé de la vente aux enchères d'un immeuble.

Suite à l'intervention du Médiateur, la juge-commissaire n'a pas manqué de relancer énergiquement tant le curateur que le notaire impliqué.

### → 4.1.4. Fiscalité

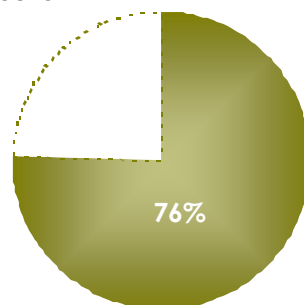
#### A. Administration des Contributions directes

La collaboration entre le Médiateur et l'Administration des Contributions directes a été fructueuse. Les prises de position de la Direction des Contributions directes sont détaillées et un très grand nombre de corrections ont été obtenues.

Un problème existe concernant le traitement des arriérés des réclamations portées devant le Directeur de l'Administration des Contributions directes sur base du paragraphe 228 de la loi générale des impôts (AO). L'introduction d'une réclamation constitue une condition de recevabilité d'un recours au tribunal administratif. Les contribuables sont en droit de recevoir une décision directoriale dans un délai raisonnable. C'est pourquoi le Médiateur a émis une recommandation formelle en ce sens.

Nombre d'affaires	65
Affaires clôturées	49
Affaires en cours	16

Taux de correction



## Bilan général

Les réclamations à l'encontre de l'Administration des Contributions directes ont des objets très divers.

*Quelques problèmes soulevés par les réclamants sont récurrents:*

1. Le problème le plus important à signaler dans ce contexte a trait aux délais généralement longs mis par le Directeur de l'Administration des Contributions directes à vider les réclamations qui lui sont déférées sur base du paragraphe 228 de la loi générale des impôts.

Le Médiateur n'entend aucunement mettre en cause le bon vouloir des fonctionnaires chargés de l'instruction de ces réclamations et qui au demeurant sont hautement qualifiés.

Il s'agit plutôt d'un problème structurel qu'il appartient au Gouvernement de résoudre. C'est pourquoi le Médiateur s'est permis d'émettre une recommandation au Gouvernement afin que des mesures adéquates soient prises pour remédier à cette situation.

2. Un autre problème qui a fait l'objet de plusieurs réclamations est le temps mis par l'Administration pour rembourser les excédents d'impôts. Dans beaucoup de ces dossiers, la procédure de remboursement a déjà été en cours auprès de l'administration au moment de la présentation de la réclamation. Ces réclamations ont pu être vidées très rapidement.
3. La troisième catégorie de réclamations récurrentes consiste dans les interventions du Médiateur dans le cadre de demandes de remise gracieuse introduites auprès du Directeur de l'Administration des Contributions directes.

Le Médiateur se félicite de la bonne collaboration avec l'Administration des Contributions directes. Le Directeur et les préposés prennent rapidement position par rapport aux réclamations introduites auprès du Médiateur et très peu de rappels sont nécessaires. Les réponses sont très détaillées et la collaboration peut être considérée comme fructueuse.

Il reste cependant certaines questions procédurales en cours d'étude qui n'ont pas encore trouvé de solution et auxquelles le Médiateur se réserve le droit de revenir ultérieurement.

Les réclamations à l'encontre de l'Administration des Contributions directes sont très diverses. Ci-joint une énumération du contenu des principales réclamations :

- conditions de la ventilation des frais de voiture entre part privée et part professionnelle;
- possibilité de déduction des frais de formation;
- octroi de l'abattement monoparental à une non résidente mariée rangée en classe d'impôt 1 A.1 qui ne remplit pas les conditions de l'article 157bis (3);
- conditions d'application de l'article 3, lettre d) de la loi du 4 décembre 1967 concernant l'impôt sur le revenu (L.I.R.) à un couple résident au Luxembourg dont l'un bénéficie du protocole des privilèges et immunités des Communautés européenne du 8.04.1965;
- point de départ du délai triennal prévu à l'article 119,3.c) au cas où des époux en instance de divorce continuent à résider ensemble;
- conditions d'application de l'article 114 régissant le report des pertes;
- imposition collective des époux;
- imposition des revenus générés par une sous-location;
- rectification de la fiche d'impôt en cas d'erreur quant à la classe d'impôt;
- fixation de la valeur locative forfaitaire des habitations d'une résidence en indivision par application du règlement grand-ducal du 12 juillet 1968;
- conditions afférentes à la déduction de frais de téléphone;
- conditions relatives à la déduction des dépenses relatives à l'entretien d'un cabinet de travail à domicile;
- conditions d'application du paragraphe 92, (3) de la loi générale des impôts (AO);
- droit du fisc luxembourgeois d'imposer une pension de vieillesse versée par une institution américaine;
- étendue de la solidarité en matière fiscale des époux en instance de divorce;
- classe d'impôt du père divorcé recueillant sa fille mère d'un enfant;

- imposition d'un transfert de droits acquis dans le cadre d'un régime de pension complémentaire institué par un employeur;
- qualification (gestion de fortune ou activité commerciale) de l'opération de lotissement et de vente de places à bâtir.

## CAS SIGNIFICATIFS

Certaines réclamations ont mis le doigt sur des problèmes de l'Administration des Contributions directes avec d'autres Administrations.

### 1. Rivalité entre Administrations pour percevoir la contribution dépendance

Deux réclamations ont mis en évidence un problème relatif à la perception de la contribution dépendance sur les pensions alimentaires versées aux épouses divorcées. Les réclamantes se sont vu exiger le paiement de cette contribution tant par le Centre commun de la Sécurité sociale que par l'Administration des Contributions directes.

Bien que le Médiateur n'ait été saisi que de deux réclamations à ce sujet, il semble que beaucoup de personnes se trouvent dans la même situation.

Le Centre commun de la Sécurité sociale estime pouvoir prélever sur le fondement de l'article 377 du (Code des assurances sociales (CAS) la contribution de l'assurance dépendance due par les personnes assurées en vertu des articles 1<sup>er</sup> à 6 du CAS sur leurs revenus professionnels et leurs revenus de remplacement.

Certes, les réclamantes font partie des personnes assurées visées à l'article 1 à 6 du CAS, car elles sont assurées volontaires, situation visée par l'article 2 du CAS.

Une pension alimentaire ne peut être un revenu professionnel. Elle peut difficilement être considérée comme un revenu de remplacement.

Dans un avis adressé à l'Inspection générale de la Sécurité sociale, le Médiateur s'est déclaré plutôt en faveur de la compétence de l'Administration des Contributions directes.

Celle-ci peut en effet se fonder sur l'article 378 CAS dont la deuxième phrase charge l'Administration des Contributions directes de l'établissement et de la perception de la contribution dépendance à prélever sur la base du revenu net résultant des pensions ou des rentes au sens de l'article 96.

Les pensions alimentaires versées par les ex-conjoints sont visées par l'article 96 al. 3 LIR relatif aux arrérages de rentes de toute nature et les autres allocations et avantages périodiques servis en vertu d'un titre.

L'Administration des Contributions peut donc invoquer des dispositions expresses de la loi lui conférant la charge de percevoir la contribution dépendance sur les pensions alimentaires.

Le Directeur de l'Inspection générale de la Sécurité sociale a considéré l'avis du Médiateur comme fondé et a assuré au Médiateur que les deux administrations vont poursuivre leurs discussions pour dégager une solution.

En attendant, le Médiateur a invité l'Administration des Contributions directes à ne pas exercer des poursuites à l'égard des personnes ayant déjà versé leur contribution dépendance au Centre commun de la Sécurité sociale.

### 2. Secret fiscal opposé au Juge d'instruction

Un second dossier a mis en évidence les relations difficiles entre l'Administration judiciaire et l'Administration des Contributions directes.

Une réclamation a été présentée au Médiateur qui a eu pour objet les lenteurs dans l'instruction d'une plainte par le cabinet du Juge d'instruction déposée au début de l'année 1999.

A une lettre du Médiateur demandant des renseignements sur la cause de ces retards, le Juge d'instruction chargé du dossier répondait que ceux-ci tenaient au fait que l'Administration ne donnerait pas suite à un mandat de perquisition et de saisie qu'il avait rendu en date du 19 novembre 2002.

Le Juge d'instruction voulait mettre la main sur les déclarations fiscales du contribuable qui fut l'objet de cette information afin d'en tirer des éléments de preuve.



Il ordonna à la police judiciaire de procéder à cette perquisition qui eut lieu le 28 mars 2003 dans les bureaux de la direction des Contributions directes sis à Luxembourg, 45 bd Roosevelt.

Comme le Directeur des Contributions directes n'avait pas la garde des pièces demandées, il n'était matériellement pas en mesure de les remettre à la police judiciaire. Il n'était d'ailleurs pas à même de localiser le bureau d'imposition compétent *ratione loci* à l'aide du seul nom du contribuable faisant l'objet de l'instruction.

La Direction des Contributions directes adressa par la suite plusieurs lettres au Juge d'instruction dans lesquelles elle mit en avant le principe de l'inviolabilité du secret fiscal ( § 22 AO) comme faisant obstacle à cette perquisition et saisie.

Cette réclamation est à l'origine d'une recommandation que le Médiateur a adressée au Gouvernement (voir sub Recommandations).

### 3. Un bénéfice fiscal reste lettre morte

Une autre réclamation a mis en lumière un problème d'application pratique de la loi du 21 décembre 2001 qui a complété l'alinéa 1<sup>er</sup> de l'article 109bis L.I.R. par un numéro 3 autorisant la déduction comme dépenses spéciales des rentes fixées par décision judiciaire dans le cadre d'un divorce prononcé avant le 1<sup>er</sup> janvier 1998.

Jusqu'au 1 janvier 1998, l'imposition des pensions alimentaires respectivement payées ou reçues par les ex-conjoints divorcés divergeait suivant que le divorce résultait d'un consentement mutuel ou d'une décision judiciaire.

La loi du 23 décembre 1997 en introduisant un nouvel article 109bis L.I.R. a unifié le régime fiscal en permettant la déduction des pensions alimentaires dans le chef du débiteur au titre de dépenses spéciales. La déduction de la pension alimentaire entraîne cependant son imposition dans le chef du bénéficiaire.

La loi du 21 décembre 2001 a étendu ce régime fiscal aux pensions alimentaires fixées par décision judiciaire dans le cadre d'un divorce prononcé avant le 1<sup>er</sup> janvier 1998. Pour la raison que le bénéficiaire pouvait se

trouver dans une situation plus désavantageuse du fait de l'imposition de la pension dans son chef, le nouveau régime est soumis à la condition d'une demande conjointe des deux ex-époux.

Or, il arrive que des débirentiers sont restés en très mauvais termes avec leur ex-conjointe qui refuse de signer la demande conjointe bien qu'elle n'ait aucun désavantage au point de vue fiscal

A défaut d'application de l'article 109bis al. 3 LIR, la pension alimentaire est qualifiée de charge extraordinaire dont une partie correspondant à la charge normale, qui pour le réclamant s'était élevé, à 9 % de son revenu imposable, ne peut être déduite. Le réclamant a ressenti cela comme une injustice qui n'est cependant pas susceptible d'être corrigée au moyen d'une interprétation plus flexible de la loi.

Au cas où un grand nombre de divorcés se trouveraient dans le même cas, le problème soulevé par cette réclamation mériterait un examen plus approfondi.

## B. Administration de l'Enregistrement et des Domaines

La collaboration de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines aux travaux du Médiateur a été constructive. Les prises de position du Directeur de l'Enregistrement sont fouillées.

Les réclamations à l'encontre de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines ont trait au délai de remboursement de la TVA Logement, au refus de remboursement de la TVA Logement essentiellement en raison du dépôt tardif des demandes de remboursement, au remboursement de la TVA aux assujettis étrangers dans un délai non conforme à la huitième directive, à des demandes de remise gracieuse et de délais de paiement.

Des mesures d'urgence s'imposent afin que le délai de 6 mois endéans lequel la TVA doit être remboursée aux assujettis étrangers puisse être respectée.

### Bilan général

Une grande partie des réclamations concerne le délai de remboursement de la TVA Logement.

Ce délai s'élève, à l'heure actuelle, à environ 18 mois à compter de l'introduction de la demande de remboursement.

La charge de travail de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines est écri-

sante, car elle doit traiter plus de 40.000 demandes de remboursement ou d'application du taux super-réduit par an.

Le Médiateur a constaté qu'elle entreprend des efforts constants pour réduire le délai de remboursement. Certes, le délai de 18 mois est trop long eu égard à l'exigence du délai raisonnable. Vu le nombre de plaintes, le Médiateur a adressé une recommandation tant au Ministre des Finances qu'à l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines.

## CAS SIGNIFICATIFS

### 1. Remboursement de la TVA-logement

Plusieurs réclamants ont invoqué des motifs sérieux afin d'obtenir un remboursement anticipé. L'administration s'est montrée très compréhensive à cet égard. Ainsi, une personne ayant subi une greffe de cœur et qui avait un besoin urgent d'argent pour couvrir certains frais a pu obtenir satisfaction de la part du Directeur de l'Enregistrement et de Domaines.

Dans une autre affaire, le réclamant avait négligé de garder une copie de sa demande de remboursement. Il en avait besoin pour la verser à sa banque auprès de laquelle il sollicitait un prêt. L'administration refusait de délivrer au réclamant des copies de sa demande, arguant que l'ensemble des dossiers en cours de traitement contiendrait plus d'une centaine de milliers de documents justificatifs et que l'administration n'est pas en mesure d'affecter du personnel à la production et à la transmission de photocopies de dossiers.

L'Administration s'est finalement déclarée d'accord, suite à l'intervention du Médiateur, à remettre le dossier de la demande à la disposition du réclamant afin qu'il puisse lui-même en faire des copies.

Un grand nombre de réclamants ont introduit tardivement leur demande de remboursement de la TVA Logement. En effet, l'article 82 de la loi du 12 février 1979 prescrit que tout droit à restitution de l'impôt se prescrit par cinq ans à compter du 31 décembre de l'année civile à laquelle se rapporte l'impôt à restituer.

Quasiment toutes ces réclamations ont dû être rejetées, car les réclamants n'ont généralement pas pu présenter des circonstances justifiant une levée de la forclusion.

Il est à remarquer que l'Administration de l'Enregistrement et de Domaines applique cette disposition rigoureusement en ce sens que pour déterminer le point de départ de ladite prescription quinquennale, elle se réfère à l'année au cours de laquelle les prestations donnant droit au remboursement de la TVA ont été exécutées sans qu'il y ait lieu de tenir compte de la date de réception desdites prestations, de la date de facturation ou de l'échéance du prix.

Une réclamation a mis en lumière que cette interprétation restrictive peut mener à des injustices non imputables aux réclamants. Dans cette affaire, l'essentiel des travaux de construction a été réalisé au cours de l'année 1994. Le contrat précisait que le paiement de la dernière tranche du prix de la construction n'était due qu'après l'exécution intégrale des travaux. Certains travaux de réfection et de réparation n'avaient pas été effectués par le promoteur qui finalement s'était vu condamner à les exécuter par un arrêt de la Cour d'appel prononcé en 2001 et qui confirmait en outre que le maître d'ouvrage avait retenu à juste titre la dernière tranche du prix de la construction.

Pour la Direction de l'Enregistrement et des Domaines la demande de remboursement de la TVA afférente à la dernière tranche du prix présentée par le réclamant en 2001 était déjà prescrite au 31 décembre 1999, le point de départ de la prescription quinquennale étant le 31 décembre 1994, et cela bien que le prédit montant n'ait été payable qu'au cours de l'année 2001.

Le problème soulevé par cette réclamation mérite d'être examiné afin de déterminer si une intervention du législateur n'est pas nécessaire.

### 2. Délais excessifs de remboursement de la TVA au détriment d'assujettis étrangers

Une de ces affaires a été transmise au Médiateur par le «Bürgerbeauftragte» de Rhénanie-Palatinat.

Le Directeur de l'Enregistrement et des Domaines a donné au Médiateur des explications détaillées sur les problèmes liés au remboursement de la TVA à des assujettis étrangers. Les médias ont tiré l'attention du public au problème du fait que la Commission européenne a lancé une procédure d'infraction contre le Luxembourg.

L'article 7 de la huitième directive TVA prévoit que les Etats membres sont tenus de rembourser celle-ci aux assujettis non établis à l'intérieur du pays dans un délai de six mois à compter de la date de présentation de la demande de remboursement.

Selon les informations obtenues de la part de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines, un nouveau système informatique, mis en place en 2003, permet le traitement accéléré des demandes de remboursement de la TVA.

L'Administration de l'Enregistrement et des Domaines avait demandé au cours de l'année 1999 des crédits budgétaires pour l'acquisition de ce nouveau système informatique et le renforcement des effectifs. Or, à partir de 1999 jusqu'à la mise en opération du nouveau système au début de l'année 2003, le nombre de dossiers en souffrance s'était considérablement accumulé.

Dans une lettre du 8 septembre 2004, la Direction de l'Enregistrement et des Domaines a fait savoir au Médiateur que des solutions au problème de ces arriérés ont été élaborées en concertation avec le Ministère des Finances. Le Gouvernement serait sur le point de prendre des mesures afin d'assurer le respect du délai de remboursement de la TVA prévu par la directive.

### 3. Problèmes relatifs à des demandes de délais de paiement ou de remises gracieuses de la TVA

La Direction de l'Enregistrement et des Domaines ne peut pas accorder des remises gracieuses du principal de la dette de TVA du fait que les textes légaux et réglementaires ne prévoient plus cette possibilité.

L'article 8 de l'arrêté grand-ducal du 26 octobre 1944 concernant les impôts, taxes, cotisations et droits lequel contenait une règle de compétence et de procédure en matière

de remise gracieuse a été abrogé par l'article 97 (4) de la loi du 7 novembre 1996 portant organisation des juridictions de l'ordre administratif.

Le paragraphe 131 de la loi générale des impôts (AO) fut modifié par l'article 97 (3) de ladite loi du 7 novembre 1996 et il n'est dorénavant applicable qu'aux impôts directs.

L'article 6 du règlement grand-ducal du 23 décembre 1992 ayant trait au paiement de la taxe sur la valeur ajoutée autorise l'administration à accorder des délais de paiement en cas de demande motivée de l'assujetti.

Ce texte n'autorise aucun dégrèvement même partiel de la TVA mais seulement l'octroi de délais de paiement pour éviter des cas de rigueur.

Il est regrettable que la législation ne permette pas l'octroi de remises gracieuses de TVA, car certaines personnes peuvent se trouver dans des situations exceptionnelles qui ne leur sont pas imputables.

La question de la possibilité légale d'une remise gracieuse de la TVA devrait être approfondie.

Dans une réclamation introduite par la société B. qui n'était d'ailleurs pas connue auprès de l'Administration pour remplir exactement ses obligations en matière de TVA, le Directeur de l'Enregistrement et des Domaines, suite à l'intervention du Médiateur, s'est néanmoins déclaré prêt à accorder des délais de paiement et à permettre audit assujetti de s'acquitter de sa dette fiscale au moyen d'acomptes mensuels. En outre, il était d'accord à exécuter une convention de compensation entre cette société B et une autre société du groupe créancière de l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines.



#### 4.1.5. Affaires générales relevant de l'Etat

Pendant la période couverte par le présent rapport, le Médiateur a été saisi de 138 réclamations dirigées contre des ministères ou des administrations relevant directement de la compétence de l'Etat.

Un nombre non négligeable de réclamations émanaient de fonctionnaires d'Etat ou d'autres agents étatiques et étaient relatives à des problèmes de classement, à des problèmes de réinsertion dans le cadre de leur administration d'origine suite à un congé sans solde ou à des problèmes de changement de carrière. Il est à relever que le Médiateur a dû considérer toutes ces demandes comme irrecevables alors que le législateur ne lui a pas donné compétence pour connaître des différends ayant trait aux rapports de travail entre les administrations publiques et leurs fonctionnaires ou autres agents.

Un certain nombre de réclamations introduites concernait le Ministère des Transports. Ces dossiers étaient notamment relatifs à des problèmes concernant l'immatriculation de véhicules ainsi qu'à la transcription de permis de conduire étrangers.

Dix réclamations concernaient la Police grand-ducale. Elles étaient majoritairement relatives à des procès-verbaux de stationnement dont le bien-fondé a été mis en cause ou au refus de recevoir une plainte. Un seul dossier concernait le comportement d'un agent de Police.

Trois réclamations étaient dirigées contre l'Administration du Cadastre et de la Topographie, elles étaient toutes relatives à des contestations de contrats de bornage opérés.

## 4.2. Affaires relevant des Communes

De manière générale, il y a lieu de souligner la bonne collaboration entre les services du Médiateur et les administrations communales. Dans une majeure partie des cas, les communes ont porté beaucoup d'attention aux demandes du Médiateur. Ce n'est que dans de rares cas que les communes sont extrêmement réticentes à répondre aux interventions du Médiateur.

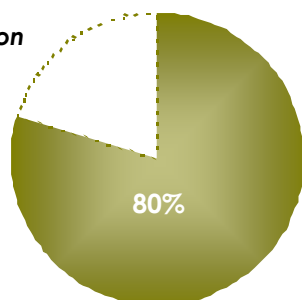
Sur un total de 102 réclamations dirigées contre des administrations communales, il importe de noter que la grande majorité des dossiers concernent des questions d'ordre urbanistique (29 réclamations).

### → 4.2.1. Urbanisme

Les réclamations portent surtout sur des refus de permis de construire, mais également sur la dénonciation d'infractions urbanistiques.

Nombre d'affaires	29
Affaires clôturées	17
Affaires en cours	12

#### Taux de correction



#### A. Permis de construire

##### 1. Interprétation erronée d'une disposition pourtant claire d'un Plan d'aménagement général (P.A.G.)

Un gérant d'une société commerciale, Monsieur F., sollicite en novembre 2001, l'accord de principe du Bourgmestre aux fins d'exploiter un «dancing» dans un bâtiment situé dans une zone industrielle, bâtiment occupé précédemment par une animalerie, respectivement par un hall de badminton et se trouvant à proximité d'un hypermarché disposant de quelque 2.500 places de stationnement. Le Bourgmestre estima que l'utilisation du bâtiment à des fins de «dancing»

serait constitutive d'un changement d'affectation au sens du Plan d'aménagement général (P.A.G.) de la Commune et, en tant que tel, soumis à autorisation de construire. Le Bourgmestre refusa par la suite d'accorder l'autorisation de construire au motif que Monsieur F. aurait procédé à une transformation des lieux rendant nécessaire la création d'emplacements de stationnement additionnels. Ainsi, le Bourgmestre exigea du propriétaire du bâtiment la création de 45 places de stationnement supplémentaires pour les mettre à disposition de Monsieur F. Monsieur F. contesta avoir procédé à une quelconque transformation.

A la suite d'une réclamation de Monsieur F., le Médiateur est intervenu auprès du Bourgmestre de la Commune pour mettre en doute le bien-fondé du raisonnement du Bourgmestre consistant à exiger du propriétaire des lieux la création de 45 places de parking supplémentaires avant de délivrer une autorisation de construire à Monsieur F.

Le Médiateur a mis en exergue une interprétation erronée d'une disposition pourtant claire du P.A.G. laquelle dispose qu'une «*autorisation de bâtir pour toute construction nouvelle, toute reconstruction ainsi que pour toute transformation augmentant la surface exploitée de 25 m<sup>2</sup> ne pourra être délivrée que si un nombre suffisant d'emplacements de stationnement pour véhicules est prévu sur la propriété intéressée. Toutefois en cas de transformation, l'obligation d'aménager des emplacements de stationnement ne vaudra que pour la surface nouvelle ainsi créée dépassant 25 m<sup>2</sup>.*»

Etant donné que Monsieur F. n'a procédé ni à une construction nouvelle, ni à une reconstruction, ni même à une transformation augmentant la surface exploitée d'au moins 25 m<sup>2</sup>, le Médiateur est intervenu auprès du Bourgmestre pour le prier de revoir sa position sur la prétendue nécessité de créer des places de stationnement supplémentaires. A noter d'ailleurs que le propriétaire du bâtiment dispose de suffisamment de places de stationnement suite à une servitude à lui consentie par acte notarial.

Suite à cette intervention, un règlement à l'amiable de cette affaire semble possible.

## 2. Méconnaissance par une Commune de jugements définitifs en matière de permis de construire

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation de Monsieur F. critiquant la manière d'une commune de délivrer des permis de construire.

En novembre 1997, un promoteur obtint l'autorisation de construire un immeuble résidentiel sur le fonds voisin de Monsieur K. Un jugement du Tribunal administratif de juillet 1998 ordonna un sursis à exécution de l'autorisation de construire litigieuse dans l'attente d'un jugement du Tribunal administratif de décembre 1998 lequel annula le permis de construire délivrée en novembre 1997 pour non-conformité au P.A.G. Suite à cette annulation, le promoteur O. réitéra sa demande en obtention d'une nouvelle autorisation de construire, qui lui fut délivrée en avril 1999. A la demande de Monsieur K., le Tribunal administratif annula par un jugement rendu en février 2000, l'autorisation de construire émise en avril 1999. Ce jugement fut confirmé en appel par un arrêt rendu par la Cour administrative en octobre 2002. En décembre 2002, une troisième autorisation de construire fut délivrée au promoteur, qui ne manqua pas d'être annulé par un jugement du Tribunal administratif de janvier 2004. Un arrêt de la Cour administrative de juillet 2004 confirma le jugement de première instance.

Il importe de noter que la Commune a manqué de tirer les conséquences juridiques qui se dégagent des jugements du Tribunal administratif et des arrêts de la Cour administrative. Ainsi, a-t-elle délivré le deuxième et le troisième permis de construire sur la base des mêmes plans de construction ayant déjà servi à l'obtention du premier permis, lequel a été annulé par le Tribunal administratif.

Monsieur K. a prié le Médiateur de faire respecter par la Commune les jugements et arrêts rendus en cause par le Tribunal administratif, respectivement la Cour administrative en matière de permis de construire.

Le Médiateur n'a pas manqué d'interpeller le Bourgmestre, en sa qualité de détenteur de la police des bâtisses, pour dénoncer son omission fautive consistant à ne pas être intervenu, en temps opportun, auprès du promoteur pour faire arrêter la poursuite des travaux de construction illégaux en méconnaissance du jugement ayant ordonné un sursis à exécution de l'autorisation de construire.

A cette occasion, le Médiateur a dénoncé le caractère inacceptable de la démarche de la Commune consistant dans l'octroi de trois autorisations de construire consécutives non conformes au P.A.G. et pour l'inviter à ne plus s'engager à l'avenir dans une voie manifestement contraire à une décision juridictionnelle.

## B. **Infractions urbanistiques**

Un certain nombre de réclamations ont trait à des infractions urbanistiques. Ces réclamations proviennent non seulement de personnes désireuses de mettre fin à une infraction commise par un voisin, mais également de la part de personnes auxquelles sont reprochées des infractions urbanistiques. Les réclamations constatées se déclinent sous différents aspects : les unes s'apparentent davantage à un conflit entre voisins, d'autres sont faites par des personnes de mauvaise foi pleinement conscientes des infractions commises et enfin, il existe des réclamations provenant de personnes de bonne foi ne sachant pas comment régulariser leur situation.

### 1. Droit à communication du permis de construire au profit d'un voisin

Madame P. soupçonna que des travaux de rénovation substantiels entrepris à une maison jouxtant sa propriété seraient effectués en méconnaissance de l'autorisation de construire délivrée. Afin de vérifier la conformité des travaux entrepris par rapport à l'autorisation, Madame P. s'est adressée, à deux reprises, à la Commune pour obtenir le détail de l'autorisation délivrée, mais en vain. Face à cet échec, Madame P. a saisi le Médiateur aux fins d'obtenir une copie de l'intégralité des pièces du dossier se rapportant à l'autorisation de construire. Suite à l'intervention du Médiateur, une copie des pièces demandées a été adressée à Madame P. de sorte que le dossier a pu être clôturé par le Médiateur à la satisfaction de la plaignante.

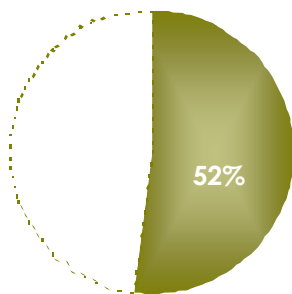
## ➔ 4.2.2. Affaires communales générales

En dehors des réclamations introduites contre des Communes pour des problèmes relatifs à des questions d'urbanisme, le Médiateur a été saisi de 73 autres dossiers concernant directement les Administrations communales.

A l'image des compétences que le législateur a accordées aux autorités communales, les réclamations introduites concernent les domaines les plus variés. Il s'agit de réclamations relatives à l'état civil, aux autorisations de «nuits blanches», aux taxes communales, aux transports publics communaux, au régime scolaire primaire, au parking résidentiel, au reclassement de terrains et aux logements sociaux.

Nombre d'affaires	73
Affaires clôturées	57
Affaires en cours	16

### Taux de correction



#### 1. Droit au mariage

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation de Monsieur F., qui souhaite contracter mariage avec Madame S., de nationalité russe. Madame S. est demandeur d'asile et s'est vu annuler sa carte de séjour pour demandeur d'asile.

La Commune refuse de procéder au mariage au motif que le Ministère de la Justice a rejeté la demande en obtention du statut de réfugié politique à Madame S. et que, par conséquent, l'attestation émise par le Ministère de la Justice a été annulée.

En effet, la loi du 3 avril 1996 portant création d'une procédure relative à l'examen d'une demande d'asile et d'un régime de protection temporaire prévoit que certaines pièces émises par le Ministère de la Justice tiennent lieu de certificat de résidence pour les formalités requises en vue de la célébration du mariage.

Le nécessité de fournir un certificat de résidence n'est en fait prévue que par l'article 63 du Code civil qui dispose que l'officier de l'état civil fera une publication par voie d'affiche apposée à la porte de la maison commune, laquelle énoncera les prénoms, noms, professions, domiciles et résidences des futurs époux ainsi que le lieu où le mariage devra être célébré.

Le Médiateur est intervenu auprès de l'Administration communale, en se référant notamment au droit au mariage qui est à dissocier de la liberté des Etats contractants de contrôler l'entrée, le séjour et l'éloignement des ressortissants étrangers.

S'il est vrai que les Etats contractants ont la liberté de contrôler l'entrée, le séjour et l'éloignement des ressortissants étrangers, cette liberté ne doit cependant pas porter atteinte à un droit fondamental, tel que le droit de se marier, prévu à l'article 12 de la Convention Européenne des droits de l'homme.

L'article 12 de la Convention européenne des droits de l'homme et des libertés fondamentales du 4 novembre 1950 dispose qu'« à partir de l'âge nubile, l'homme et la femme ont le droit de se marier et de fonder une famille selon les lois nationales régissant l'exercice de ce droit ». Les limitations prévues par la loi nationale ne doivent pas restreindre ou réduire le droit au mariage d'une manière ou à un degré qui l'atteindraient dans sa substance même (cf. arrêts de la CEDH : Rees/Royaume-Uni du 17/10/1987 et Cossey/Royaume-Uni du 27/09/1990).

Suite à l'intervention du Médiateur, le Bourgmestre a demandé aux réclamants de se présenter au bureau de l'état civil avec différents documents en vue de leur mariage.

#### 2. L'intérêt général prime l'intérêt privé

Monsieur et Madame N. ont saisi le Médiateur d'une réclamation contre une Administration communale qui a fait aménager vers 1985 un arrêt d'autobus derrière la maison des réclamants. Vers 1998, la Commune a procédé à la construction d'une aubette sur le même site.

En raison de l'augmentation importante de la fréquence de passage des autobus et de l'extension des horaires de service des trans-

ports publics, les réclamants se plaignent d'une dégradation de leur qualité de vie, notamment en ce qui concerne les nuisances sonores. Ils font également état d'une détérioration de leur propriété alors que les usagers des transports publics fréquentant l'arrêt en question jetteraient toutes sortes d'ordures dans leur jardin.

Des réclamations en ce sens, adressées par les réclamants à l'Administration communale concernée n'ont pas abouti.

Bien que les doléances avancées par les réclamants soient tout à fait compréhensibles, le Médiateur a considéré leur réclamation comme non fondée alors qu'il est de principe constant que l'intérêt général doit primer l'intérêt privé.

### 3. Les autorisations de « nuits blanches »

Monsieur R. a saisi, en sa qualité de représentant légal d'une société commerciale exploitant un débit de boissons, le Médiateur d'une réclamation contre une Administration communale suite au refus d'une autorisation de nuit blanche pendant deux jours par semaine.

La demande dont objet, datée du 11 février 2004 a été refusé par décision du Bourgmestre du 27 juillet 2004 au motif qu'il y a lieu de craindre des troubles à l'ordre public, étant donné que les forces de l'ordre auraient, à plusieurs reprises déjà, dû intervenir pour tapage nocturne, non respect de l'heure de fermeture et rixes.

Monsieur R. soutient qu'il n'a, en sa qualité de représentant légal, jamais fait l'objet d'une condamnation pour tapage nocturne.

L'article 17 de la loi modifiée du 29 juin 1989 portant réforme du régime des cabarets dispose notamment en son point (2) que « des dérogations individuelles prorogeant les heures d'ouverture jusqu'à trois heures du matin peuvent être accordées, sur demande, par le bourgmestre, lorsqu'il n'y a pas lieu de craindre ni des troubles à l'ordre et à la tranquillité publics, ni des inconvénients intolérables pour le voisinage. »

Il découle clairement des termes de cet article que l'autorisation de délivrer des « nuits blanches » n'est aucunement obligatoire, mais simplement facultative.

Dès lors, le Bourgmestre jouit d'un pouvoir d'appréciation souverain dans l'octroi de

« nuits blanches » en évaluant l'ampleur des éventuels risques d'atteinte à l'ordre et à la tranquillité publics. L'allégation suivant laquelle le ou les représentants légaux de la société en question n'auraient jamais fait l'objet de condamnations pour tapage nocturne est peu relevante, alors que la simple crainte de troubles à l'ordre et à la tranquillité publics autorise le Bourgmestre à refuser des nuits blanches.

Le Médiateur a donc estimé que le Bourgmestre concerné n'a pas excédé son pouvoir en ne faisant pas droit à la demande introduite. La réclamation a été clôturée comme étant non fondée.

### 4. Expropriation de facto opérée au mépris de la procédure d'expropriation pour cause d'utilité publique

Au courant des années 1991/1992, une Commune a procédé à l'aménagement d'une piste cyclable. Madame B. a vu une partie de son terrain à bâtir transformée en piste cyclable. Elle a été privée de la jouissance de son bien immobilier sans avoir au préalable été dédommée et sans qu'une convention translatrice de la propriété de la parcelle litigieuse n'ait été conclue.

Madame B. a saisi le Médiateur pour intervenir auprès de la Commune afin qu'un acte notarié de vente soit enfin conclu quelque douze ans après l'achèvement de la piste cyclable pour régulariser ex post une expropriation de fait accomplie en méconnaissance flagrante de la législation en matière d'expropriation publique.

Malgré une séance de médiation, un désaccord subsiste entre parties en ce qui concerne le prix de vente de la parcelle.

Cette réclamation a été l'occasion pour le Médiateur de rappeler à la Commune l'importance du respect de la procédure légale d'expropriation.



### 4.3. Affaires concernant les Etablissements publics relevant de l'Etat ou des Communes

#### → 4.3.1. Affaires de Sécurité sociale

Le Médiateur a été saisi d'un nombre important de plaintes touchant au domaine de la Sécurité sociale au sens large du terme. Le présent chapitre comprend également les observations du Médiateur relatives à l'Administration de l'Emploi.

Les motifs qui amènent les administrés à consulter le Médiateur sont divers : lenteur dans la fixation définitive des pensions, refus de reconnaître un accident du travail, refus de reconnaître une invalidité, problèmes relatifs au forfait d'éducation et aux indemnités de maladie.

Par ailleurs, le Médiateur a eu à traiter de réclamations contre le Fonds national de Solidarité ainsi que la Caisse nationale des Prestations familiales.

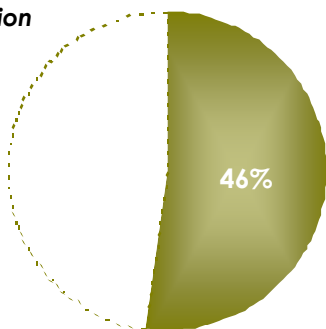
Le Médiateur a également été saisi d'un certain nombre de réclamations concernant la législation relative aux allocations familiales applicable aux frontaliers travaillant au Luxembourg.

Le Médiateur se félicite de la bonne collaboration entre les établissements de la Sécurité sociale et le Secrétariat du Médiateur.

Le Médiateur voudrait signaler à cet endroit qu'il a été saisi d'un certain nombre de réclamations ou de demandes d'informations concernant l'imposition du forfait d'éducation. Cette imposition étant prévue expressément par la loi du 28 juin 2002, le Médiateur a dû déclarer ces réclamations non fondées.

Nombre d'affaires	142
Affaires clôturées	107
Affaires en cours	35

#### Taux de correction



### CAS SIGNIFICATIFS

#### 1. Impossibilité de bénéficier d'un reclassement externe suite au bénéfice antérieur d'une pension d'invalidité temporaire

A la suite d'une intervention chirurgicale rendant impossible la reprise de sa profession antérieure, Madame H. a entrepris les démarches en vue de l'obtention d'une pension d'invalidité. En février 2004, l'Etablissement d'Assurance contre la Vieillesse et l'Invalidité reconnu une invalidité temporaire à Madame H. Lors d'une visite médicale de contrôle auprès de l'Administration du Contrôle médical en juin 2004, Madame H. fut informée qu'elle pourrait, au vu de son âge, profiter de la loi du 25 juillet 2002 concernant l'incapacité de travail et la réinsertion professionnelle. Madame H. y consentait. Quelques jours après cette visite, l'Administration du Contrôle médical de la Sécurité sociale informa Madame H. que sa demande en obtention d'une pension d'invalidité a été transférée au Service multisectoriel de Santé au Travail en vue d'un reclassement externe. En conséquence, le retrait de la pension d'invalidité temporaire fut notifié à Madame H.

Par la suite, le Service multisectoriel de Santé au Travail informa Madame H. qu'il ne pouvait pas entamer une procédure en vue d'un reclassement externe alors que Madame H. bénéficiait antérieurement d'une pension d'invalidité. Cette impossibilité fut justifiée par l'article 1<sup>er</sup> alinéa 1<sup>er</sup> de la loi précitée de 2002 lequel exclut de la possibilité d'un reclassement externe, les bénéficiaires de pension d'invalidité.

Dans cette affaire, le Médiateur est intervenu en équité auprès du Service multisectoriel de Santé au Travail pour le prier de réexaminer sa décision de refus sur la base du principe d'équité sans autrement attendre l'approbation du projet de loi N° 5334. Ce projet a été déposé à la Chambre des Députés en date du 28 avril 2004 afin de remédier à différentes lacunes constatées dans le cadre de la loi du 25 juillet 2002 et, notamment, d'y prévoir que les personnes auxquelles le bénéfice d'une invalidité temporaire a été retiré, peuvent profiter d'un reclassement externe ultérieur.

Le Médiateur relève que la volonté du législateur n'a, de toute évidence, pas été d'exclure du droit à un reclassement externe une personne à laquelle une pension d'invalidité transitoire a été retirée et que ne pas reconnaître le droit au reclassement serait contraire au principe d'équité, alors que les lacunes, qui peuvent éventuellement exister au niveau légal, ne sauraient être imputables à Madame H.

## 2. Refus d'une demande en obtention d'une allocation de chauffage

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation de la part de Madame M. qui s'est vu refuser sa demande en obtention d'une allocation de chauffage pour l'année 2003 au motif qu'elle ne remplirait pas les conditions d'attribution de ladite allocation.

Madame M. a sollicité auprès du Comité Directeur du Fonds national de Solidarité un réexamen de son dossier. La décision de refus a cependant été confirmée.

Une certaine confusion semble être à l'origine de cette décision de refus dans la mesure où, Madame M. a rempli la demande en obtention d'une allocation de chauffage pour 2003 en se basant sur ses revenus de l'année 2002, au lieu de se référer à ses revenus du mois de janvier 2003 et en les extrapolant sur l'année entière, tel que cela est prévu par l'article 4 du règlement du Gouvernement en conseil du 18 février 1983 concernant l'allocation de chauffage.

Suite à l'intervention du Médiateur auprès du Fonds national de Solidarité, ce dernier a réformé sa décision de refus et a décidé d'accorder à Madame M. une allocation de chauffage pour l'année 2003 au montant de 600 €.

## 3. Problème de compétence et de communication entre la Caisse nationale des Prestations familiales luxembourgeoise et une Caisse française

Les époux K. résidaient en Lorraine depuis 1995 et ils ont déménagé en Aquitaine en 2001. Monsieur K. travaille depuis plus d'une dizaine d'années au Luxembourg. Les époux K. ont trois enfants.

Les époux K. ont fait appel aux services du Médiateur alors qu'ils ne percevaient, ni d'allocations familiales, ni d'allocation d'éducation de la part de la Caisse nationale des Prestations familiales luxembourgeoise. L'Assedic d'Aquitaine avait arrêté le paiement de prestations familiales et elle exigeait même un remboursement de 3517 €. En effet, l'Assedic d'Aquitaine estimait que le versement des allocations familiales relèverait de la compétence de la Caisse luxembourgeoise.

Malgré plusieurs courriers auprès de la Caisse luxembourgeoise, les époux K. n'ont jamais été informés sur la compétence de la Caisse luxembourgeoise ou de l'Assedic d'Aquitaine en la matière.

Après intervention du Médiateur auprès du Président de la Caisse nationale des Prestations familiales, il s'est avéré qu'il y avait un problème de communication de documents entre les deux Caisses.

Après réexamen du dossier en cause et des documents reçus de la part du Médiateur, le Président s'est déclaré compétent et a établi un décompte des prestations familiales dues par la Caisse luxembourgeoise.

Par la suite, Madame K. a informé le Médiateur qu'elle avait reçu les allocations familiales de la part de la Caisse luxembourgeoise de sorte que le dossier a pu être clôturé à la satisfaction des époux K.

## 4. Non-paiement des indemnités de chômage

Monsieur L. était depuis 1995 salarié d'une société commerciale. Suite à des problèmes financiers, ladite société fut mise en liquidation volontaire et Monsieur L. fut nommé liquidateur en date du 14 novembre 2002. Il exécuta cette mission jusqu'au 31 novembre 2003.

Monsieur L. s'était inscrit en tant que demandeur d'emploi à l'Administration de l'Emploi, fin novembre 2003.

Malgré de nombreuses demandes d'informations sur les suites réservées à sa requête, Monsieur L. n'a jamais obtenu d'indemnités de chômage alors qu'il devait se présenter régulièrement à l'Administration de l'Emploi d'Esch/Alzette.

Le Médiateur intervint auprès des services de l'Administration de l'Emploi pour connaître les motifs de ce silence et sur les raisons du non versement des indemnités de chômage dues à Monsieur L. depuis novembre 2003.

Le Médiateur fut informé par les services de l'Administration de l'Emploi de Luxembourg, en charge du dossier, que ce retard serait dû à un «blocage» dans le processus de traitement du dossier au motif que la fiche de retenue d'impôts de 2004 n'aurait pas été transmise à l'Administration de l'Emploi.

Or, Monsieur L. avait envoyé ladite fiche par lettre recommandée à l'Administration de l'Emploi d'Esch/Alzette en date du 4 février 2004.

Suite à l'intervention du Médiateur, les services de l'Administration de l'Emploi l'ont informé que la fiche d'impôts en question a été retrouvée et que ses indemnités de chômage lui seraient versées rétroactivement pour les 7 derniers mois.

Le Médiateur est conscient du nombre considérable de dossiers que les services de l'Administration de l'Emploi doivent traiter quotidiennement. Il a néanmoins signalé ce dysfonctionnement d'une gravité certaine à la Directrice de l'Administration de l'Emploi afin d'en détecter la cause et d'éviter que des cas similaires ne se reproduisent à l'avenir.

## 5. Droit d'accès au dossier médical

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation de Monsieur H. dans le cadre d'un litige relatif à la communication de son dossier médical au sujet d'une confusion au genou qui l'oppose à l'Association d'Assurance contre les Accidents.

Selon les prescriptions de la procédure administrative non contentieuse, tout administré a droit à la communication intégrale du dossier relatif à sa situation administrative, chaque fois que celle-ci est atteinte, ou susceptible de l'être, par une décision administrative prise ou en voie de l'être.

La loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel confirme ce principe tout en y prévoyant certaines restrictions, notamment pour sauvegarder la protection de la personne concernée. Une telle com-

munication pourra également être refusée selon le code de déontologie en cas de pronostic grave ou même fatal pour le patient.

Suite à l'intervention du Médiateur auprès de l'Association d'Assurance contre les Accidents, le dossier en question a été transmis à Monsieur H.

## 6. Différence de calcul d'une pension de vieillesse pour une même carrière d'assurance

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation de Madame M. dans le cadre de son litige avec la Caisse de Prévoyance des Fonctionnaires et Employés communaux (CPFEC) au sujet du calcul de sa pension de vieillesse.

Madame M. conteste le décompte établi par la CPFEC concernant le montant qui lui serait dû à titre de pension vieillesse alors qu'il diffère sensiblement du décompte établi par la Caisse de Pension des Employés privés, où elle était affiliée antérieurement.

Le Médiateur a insisté afin de connaître les raisons de cette différence dans les montants figurant sur les décomptes de pension établis.

Suite à l'intervention du Médiateur, l'estimation de la pension de vieillesse de Madame M. a été révisée en sa faveur.

## 7. Date d'ouverture du droit à une pension suite à un rachat

Madame F. ne remplissait pas les conditions de durée d'assurance obligatoire pour bénéficier d'une pension de vieillesse.

Afin de remédier à cette carence, Madame F. a décidé de procéder à un rachat des périodes d'assurance manquantes par un paiement en deux annuités.

Selon une instruction et des informations fournies par la Caisse de Pension des Employés privés, Madame F. était persuadée qu'elle bénéficierait du droit au versement de la pension dès l'accord de rachat. Or, la Caisse de Pension des Employés privés considéra que le versement de la pension à Madame F. ne débiterait qu'une fois la dernière annuité versée.

En vertu de l'article 185 du Code des Assurances sociales, la pension de vieillesse pré-

vue à l'article 183 du même code commence à courir du premier jour de la soixante-sixième année de l'assuré ou, si les conditions d'attribution ne sont réalisées que postérieurement, à partir de cette date.

Les conditions d'attribution de la pension de vieillesse de Madame F. étant définitivement réalisées lors du versement de la dernière annuité relative à l'achat rétroactif de la pension, la décision du comité-directeur était conforme aux prescriptions légales et réglementaires en la matière.

Suite à l'intervention du Médiateur, le Président de la Caisse de Pension des Employés privés a décidé d'adapter les instructions relatives à l'achat rétroactif de périodes d'assurances, en précisant que si l'assuré décide d'un achat en plusieurs annuités, ce choix est irrévocable et la pension ne sera due, au plus tôt, qu'après paiement intégral des annuités aux échéances fixées.

#### 8. Lenteur dans la prise en charge de frais dentaires

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation de Monsieur S. au sujet de la lenteur de l'Association d'Assurance contre les Accidents dans le cadre d'une prise en charge.

Depuis un accident du travail en 2001, Monsieur S. nécessite une prothèse dentaire. Cependant, au mois de mai 2004, ses dents n'ont toujours pas été remplacées.

Monsieur S. est d'ores et déjà intervenu, à plusieurs reprises, auprès de l'Association d'Assurance contre les Accidents afin de demander des explications quant à la lenteur de son affaire sans obtenir de réponse.

Suite à son intervention, le Médiateur a été informé que la prise en charge des frais dentaires se fera sous peu et que les responsables regrettent le caractère tardif de leur intervention.

#### 9. Lenteurs dans la fixation de pensions

En mars 2003, Madame B. a reçu un courrier de l'Etablissement d'Assurance contre la Vieillesse et l'Invalidité lui confirmant son droit à la pension de vieillesse à partir du 1<sup>er</sup> février 2003. Par le même courrier, Madame B. a été informée qu'elle allait recevoir le mon-

tant de 1.800 € à titre de pension provisoire pour la période du 1<sup>er</sup> février 2003 au 31 mars 2003 ainsi qu'une avance mensuelle de 900€ jusqu'à l'établissement du montant définitif.

Au mois de mai 2004, Madame B. s'est adressée au Médiateur alors qu'elle était toujours dans l'attente de la fixation définitive du montant de sa pension de vieillesse.

Suite à l'intervention du Médiateur, l'Etablissement d'Assurance contre la Vieillesse et l'Invalidité a pris une décision et a fixé le montant définitif de sa pension de vieillesse anticipée.

Par ailleurs, le Médiateur a été informé des raisons pour lesquelles tous les organismes de la Sécurité sociale avaient pris du retard dans la fixation définitive des pensions.

Suite à l'introduction de la loi du 28 juin 2002 portant création d'un forfait d'éducation, les caisses ont dû mettre en place un système de programmation spécial afin de fixer les décomptes définitifs en tenant compte des «baby-years» et du forfait d'éducation. Ce programme a été achevé définitivement au mois de mai 2004, de sorte que les premiers décomptes définitifs ont pu être délivrés au courant du mois de mai 2004.

#### 10. Compétence liée des institutions de la Sécurité sociale par rapport aux avis du Contrôle médical

Monsieur T. a reçu de la part de l'Etablissement d'Assurance contre la Vieillesse et l'Invalidité une décision retenant que, suivant avis du Contrôle médical de la Sécurité sociale, il n'était plus à considérer comme invalide.

Monsieur T. conteste cette décision alors que, suivant un certificat médical de son médecin traitant, ses lésions sont définitives.

En vertu de l'article 341 alinéa 3 du Code des Assurances sociales, les Caisses ont une compétence liée par rapport aux avis du Contrôle médical de la Sécurité sociale.

Comme le Médiateur n'est pas qualifié pour substituer son appréciation à celle des experts médicaux, il ne peut dans ce genre de dossier que suggérer aux réclamants d'introduire un recours devant le Conseil arbitral

des Assurances sociales et de demander qu'une expertise médicale contradictoire soit ordonnée afin de prouver leur invalidité.

### 11. Fréquence des examens médicaux auprès du Contrôle médical en cas de maladie à caractère répétitif

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation de la part de Monsieur K. au sujet d'une décision aux termes de laquelle la Caisse de Maladie des Ouvriers lui demande de se présenter au contrôle médical le premier sinon, au plus tard, le deuxième jour ouvrable de chaque incapacité de travail.

Monsieur K. souffre de sinusites aiguës à répétition qui ont pour conséquence de l'affaiblir au point de rendre tout déplacement extrêmement difficile, voire même dangereux.

Suite à l'intervention du Médiateur, la Caisse a invité Monsieur K. à se présenter à l'Administration du Contrôle médical de la Sécurité sociale afin d'y procéder à un examen médical approfondi en vue de constater, une fois pour toutes, la réalité et la gravité de ses sinusites à répétition et ainsi lui éviter des déplacements inutiles.

### 12. Forfait d'éducation payé aux héritiers

Le Médiateur a été saisi d'une réclamation de la part de Madame C. au sujet de l'obtention d'un forfait d'éducation en faveur de sa mère qui est décédée le 25 avril 2004.

La mère de Madame C., à savoir Madame W., avait introduit une demande en obtention du forfait d'éducation en 2002.

Selon Madame C., le forfait n'a jamais été versé à sa mère alors que celle-ci aurait, de son vivant, contacté les services compétents à plusieurs reprises sans obtenir de réponse à sa requête.

Le Médiateur est intervenu auprès du Fonds national de Solidarité en vue de la récupération du forfait par les héritiers.

Le Médiateur a été informé par le Président du Fonds national de Solidarité qu'il serait disposé à liquider la prestation réclamée dès qu'il serait en possession d'un accord signé par Monsieur B., autre héritier indivis, l'autori-

sant à verser les arrérages du forfait d'éducation au crédit du compte de Madame C.

Lesdits arrérages ont été versés au compte bancaire de Madame C. au début du mois de septembre 2004.

### 13. Remboursement des lentilles jetables

Monsieur U. a saisi le Médiateur d'une décision de la Caisse de Maladie des Employés privés refusant à son fils la prise en charge de lentilles de contact jetables alors que celui-ci aurait eu droit à de nouvelles lunettes.

La motivation de ce refus était que la prestation mise en compte ne rentrait pas dans le champ d'application de l'assurance maladie du fait qu'il s'agissait de lentilles jetables.

Le Médiateur insista au motif que les statuts de l'Union des Caisses de Maladie ne font pas de distinction entre des lentilles non jetables et des lentilles jetables.

Le Médiateur suggéra une modification desdits statuts prévoyant également un système de remboursement en ce qui concerne des lentilles jetables.



### **4.3.2. Affaires générales concernant les Etablissements publics relevant de l'Etat ou des Communes**

Le Médiateur a été saisi de 18 réclamations contre des Etablissements publics relevant de l'Etat ou des Communes et qui ne concernent pas le domaine de la Sécurité sociale.

Il s'agit avant tout de dossiers relatifs à l'Entreprise des P et T ou concernant des hôpitaux.

En général, il est à relever que ces réclamations sont très spécifiques, de sorte qu'il n'est pas utile de les reproduire à cet endroit. Relevons néanmoins, à titre d'illustration, le dossier d'un réclamant qui se plaint de détériorations constatées à sa maison suite à des travaux d'excavation exécutés par l'Entreprise des P et T, de même que l'affaire d'un réclamant qui craint que l'antenne de téléphonie mobile, installée près de sa maison, pourrait être nuisible à sa santé.

D'autres réclamations concernent la qualité des soins médicaux ou paramédicaux apportés aux patients dans certains hôpitaux ou institutions gériatriques.

## 4.4. Divers

Cette rubrique regroupe 16 réclamations, toutes irrecevables, qui ne peuvent être ventilées sous une des catégories précédentes. Il s'agit exclusivement de réclamations introduites par courrier et qui ne concernent pas une administration publique, étatique ou communale, ou

qui sont relatives à un différend avec une administration publique étrangère.

Une de ces réclamations a pu être transmise pour compétence à un Médiateur étranger.

## → 5. Corrections en équité

### Le principe de l'équité

La loi du 21 août 2003 instituant un Médiateur a apporté une innovation au système juridique luxembourgeois.

L'article 4 (2) de cette loi permet au Médiateur, à l'occasion d'une réclamation dont il a été saisi, de recommander au service mis en cause toute solution en équité lorsqu'il lui apparaît que l'application de la décision aboutit à une inéquité. La mission du Médiateur est donc étroitement liée à l'application du principe de l'équité.

Le législateur ne peut prévoir toutes les conséquences d'une loi, car les situations faisant l'objet de sa réglementation sont infiniment diverses. L'exécution stricte de la loi pourra avoir des conséquences qui heurtent le sentiment élémentaire de justice.

C'est pourquoi, le législateur a délégué au Médiateur la mission de recommander à l'administration, en pareils cas, des solutions permettant de régler en équité la situation du réclamant. Le Médiateur, ainsi érigé en auxiliaire du législateur, est habilité par ce dernier à émettre une recommandation qui permettra à l'administration de quitter le terrain du droit strict et d'appliquer une loi avec souplesse évitant ainsi des situations d'inéquité.

L'équité est un correctif du droit écrit dès lors que la mise en œuvre de ce dernier impose à l'administré une charge excessive voire disproportionnée par rapport au but visé.

L'équité est un complément du droit écrit, dès lors que le législateur a omis de préciser des situations dont il aurait tenu compte, s'il en avait été conscient.

Il appartient au Médiateur d'assumer la décision prise par l'administration sur le fondement de sa recommandation. Le fonctionnaire qui aura suivi la recommandation en équité du Médiateur ne verra pas sa responsabilité mise en cause, la décision étant prise sur le fondement de la recommandation du Médiateur.

Ce recours à l'équité reste exceptionnel et il est soumis à la condition que les effets iniques d'une prescription n'ont manifestement pas été dans les intentions du législateur. La recommandation ne doit pas porter atteinte aux droits des tiers. Le cas présenté au Médiateur doit être particulier, la recommandation ne devant pas être susceptible de constituer un précédent. En pareil cas, il reste cependant au Médiateur la possibilité de recommander une modification législative ou réglementaire.

### 1. Lenteurs d'une procédure tendant à une indemnisation pour dommages corporels subis

Une réclamation introduite par Monsieur H, victime d'une agression à main armée, avait pour objet des lenteurs de la procédure tendant à l'indemnisation de son préjudice corporel et qui a débuté en 1990.

Après le décès de l'auteur, une procédure de succession vacante a dû être suivie qui, malgré le zèle du curateur, s'était prolongée en raison d'un litige entre la Caisse de Maladie et le curateur.

L'avocat de la victime avait pris une inscription hypothécaire sur les immeubles appartenant à l'auteur de l'agression sur la base du jugement accordant à la victime des dommages et intérêts pour atteinte à l'intégrité physique, pour douleurs endurées et pour dommage esthétique.

Le litige opposant la Caisse de Maladie au curateur résultait d'un problème juridique concernant l'étendue du recours de la Caisse de Maladie, en tant que cessionnaire légal des droits hypothécaires, tendant à recouvrer, sur l'actif de cette succession de l'auteur, des indemnités pécuniaires versées à la victime.

La victime faisait encore valoir des droits à des dommages et intérêts à l'encontre de la succession vacante, mais elle se trouvait, quant à ce chef de sa demande, en concurrence avec la Caisse de Maladie désirant recouvrer des indemnités pécuniaires.

Le réclamant, insatisfait de la durée excessive des procédures, saisit le Médiateur qui intervint auprès de la Caisse de Maladie pour demander si elle n'était pas disposée à renoncer à ses prétentions, qui étaient d'ailleurs discutables, afin que la victime puisse enfin toucher rapidement la dernière partie de son indemnisation, sans attendre la fin du litige.

Suite à cette intervention, la Caisse de Maladie proposa au Médiateur de convoquer les parties à une réunion de médiation.

Lors de celle-ci, le dossier a pu être débloqué à la satisfaction de toutes les parties, la Caisse de Maladie s'étant déclarée d'accord à renoncer à deux tiers du montant de son recours. La victime a ainsi pu recevoir, sans délai, une indemnisation maximale.

## 2. Remise gracieuse d'une dette fiscale

La réclamation de Madame G.-B. avait pour objet une remise gracieuse relative à l'impôt sur le revenu. A la suite du décès de son mari, elle était tombée dans une situation financière difficile en raison d'une dette d'impôt de 9.799.955,- LUF.

Bien que la réclamante ait déjà bénéficié à deux reprises de remises gracieuses substantielles, elle n'était plus à même d'honorer les échéances, parce qu'elle avait perdu son emploi et, par la suite, le bénéfice de l'indemnité de chômage. Elle ne disposait que d'une petite pension de 987 €. C'est pour quoi Madame G.-B. introduisit une nouvelle demande en remise gracieuse

Suite à l'intervention du Médiateur auprès de l'Administration des Contributions directes, Monsieur le Directeur proposa un nouvel échelonnement de la dette avec remise, après apurement du principal, des intérêts débités.

## 3. Approbation d'une adjudication de lots de pêche

Monsieur A. a saisi le Médiateur d'une réclamation relative au refus du Ministre de l'Intérieur d'approuver une adjudication de plusieurs lots d'un syndicat de pêche.

Ladite approbation fut refusée à Monsieur A. au motif que l'article 34 de la loi du 28 juin 1976 portant réglementation de la pêche dans les eaux intérieures disposait qu'endéans un intervalle de quinze jours, il devait être procédé sous peine de nullité de l'adjudication, à la publication dans deux journaux luxembourgeois du lieu, de la date et du jour de l'adjudication publique.

En l'espèce, les deux annonces furent publiées dans un intervalle de 16 jours, erreur de calcul dû au fait que le mois de février 2004 comptait exceptionnellement 29 jours, s'agissant d'une année bissextile.

Le Médiateur est intervenu auprès du Ministre de l'Intérieur en se fondant non seulement sur le caractère facultatif de la nullité prévue par la loi, mais également sur le principe de proportionnalité. Il a argué que l'annulation de l'adjudication entraînerait pour le syndicat de pêche une charge excessive constituée par des frais de publication élevés en disproportion avec la méconnaissance non volontaire des dispositions de l'article 34 de la loi du 28 juin 1976 et des faibles moyens financiers propres du syndicat de pêche.

Suite à l'intervention du Médiateur, le Ministre a approuvé l'adjudication du droit de pêche sur la base notamment du principe de proportionnalité.

## 4. Reconnaissance de diplôme

Monsieur Y. a obtenu le statut de réfugié politique en 1989. Il a acquis la nationalité luxembourgeoise en 1991. Il demanda la reconnaissance d'équivalence de son certificat d'études secondaires iranien avec le diplôme de fin d'études secondaires luxembourgeois.

Ladite homologation fut refusée en avril 2002 à Monsieur Y. aux motifs que l'Iran n'aurait ratifié ni la Convention de Lisbonne, ni la Convention de Paris et que la Convention de Genève, qui aurait pu servir de fonde-

ment légal à une éventuelle reconnaissance de diplôme, n'est pas applicable du fait que Monsieur Y., bien qu'ayant obtenu le statut de réfugié politique, aurait entre-temps acquis la nationalité luxembourgeoise. S'il était resté réfugié politique sans devenir luxembourgeois, la reconnaissance aurait pu lui être accordée.

Le Médiateur est intervenu auprès du Ministre de l'Education nationale et de la Formation professionnelle en se fondant non seulement sur la jurisprudence administrative en la matière, mais également sur le principe d'équité qui s'oppose au fait qu'on refuse à Monsieur Y. la reconnaissance de son diplôme du simple fait, qu'il aurait poursuivi son intégration, notamment par sa naturalisation quelques années après avoir obtenu le statut de réfugié.

Suite à l'intervention du Médiateur, le Ministre a reconnu comme équivalent le diplôme de Monsieur Y. en se fondant sur le principe d'équité.

## 5. Renouvellement d'une carte de séjour

Madame T. a été priée, par un courrier du Ministère de la Justice, de se présenter au bureau de la population de la commune de son lieu de résidence, munie notamment d'un passeport valide afin de renouveler sa carte de séjour qui venait à expiration.

Madame T. de nationalité italienne, est née en 1907 et réside au Luxembourg depuis 1951. Elle n'est plus en possession d'un passeport valide du fait qu'il lui était impossible de le renouveler. En effet, Madame T. ne pouvait plus se déplacer vu son état de santé fébrile et son âge de 97 ans.

Le Médiateur est intervenu auprès du Ministre de la Justice en invoquant ces circonstances exceptionnelles et en recommandant d'établir une carte de séjour d'étranger au bénéfice de Madame T. sans exiger de celle-ci un renouvellement de son passeport.

Le Ministre de la Justice fit droit à la requête du Médiateur.



## → 6. Recommandations

### **Recommandation N° 1-296-2004 relative à l'obligation d'une administration de répondre aux demandes des administrés**

Le Médiateur a été saisi d'un certain nombre de réclamations relatives à l'absence de réponse aux demandes d'autorisation de séjour pour motifs humanitaires.

Dans un courrier du Ministère des Affaires étrangères et de l'Immigration, le Ministre a considéré que les demandes d'autorisation de séjour pour motifs humanitaires sont soigneusement examinées par les autorités compétentes.

Par ailleurs, le Ministre des Affaires étrangères et de l'Immigration a estimé que la majorité de ces demandes ne seraient faites que pour la forme et qu'une décision de refus entraînerait généralement un recours devant les juridictions administratives.

Pour ces raisons, une réponse ne serait fournie que dans les cas où les personnes intéressées remplissent les conditions en vue de l'octroi d'une autorisation de séjour pour raisons humanitaires.

Le Médiateur a souligné que l'obligation de l'administration de répondre à une demande d'un administré range parmi les principes que sous-entend le bon fonctionnement de l'administration publique.

De toute manière, le silence de l'administration pendant trois mois est à assimiler à une décision de refus de sorte que même en l'absence de décision écrite, un recours pourra être introduit devant le Tribunal administratif.

Le Médiateur a insisté sur le fait que la pratique de ne pas répondre à leurs demandes et de laisser les requérants dans une situation incertaine n'est pas une solution propre à éviter un doublement des recours alors qu'il appartient aux seuls administrés de décider de l'opportunité d'un pourvoi en justice.

→ Par conséquent, le Médiateur a recommandé au Ministre des Affaires étrangères et de l'Immigration de répondre aux administrés par une décision dûment motivée endéans un délai raisonnable.

### **Recommandation N° 2-50-2004 relative à une proposition de réforme du paragraphe 22 de la loi générale des impôts (AO) consistant à préciser les infractions dont la poursuite justifie une communication aux autorités judiciaires d'informations couvertes par le secret fiscal**

Un juge d'instruction, voulant mettre la main sur les déclarations fiscales du contribuable qui fut l'objet de cette information, s'est vu opposer par la Direction des Contributions directes le principe de l'inviolabilité du secret fiscal (§ 22 AO).

Selon l'interprétation de la Direction des Contributions directes, seuls l'ordre de la loi et une raison impérieuse d'intérêt général autorisent une entorse audit principe, il est controversé si l'instruction d'une infraction de droit commun, telle qu'une escroquerie ou un abus de confiance, pourrait justifier une communication aux autorités judiciaires d'informations couvertes par le secret fiscal.

Le législateur allemand a été rendu sensible aux nombreux problèmes pratiques d'interprétation du texte légal formulé d'une façon très générale et a fini par préciser clairement les infractions dont la poursuite permet de justifier une entorse au secret fiscal.

Le droit luxembourgeois ne précisant pas ces cas, des frictions entre autorités judiciaires et autorités fiscales risquent de réapparaître.

Vu les opinions divergentes du juge d'instruction et de la Direction des Contributions directes quant à l'étendue du secret fiscal, il est absolument nécessaire que les limites du secret fiscal soient enfin clairement fixées par le législateur.

→ Le Médiateur recommande au Gouvernement de préparer un projet de loi portant réforme du § 22 de la loi générale des impôts (AO) indiquant de façon précise les infractions dont la poursuite justifie une communication aux autorités judiciaires d'informations couvertes par le secret fiscal.

**Recommandation N° 3-div.-2004 relative aux mesures appropriées à prendre afin d'accélérer le traitement des réclamations au sens du paragraphe 228 de la loi générale des impôts portées devant le Directeur des Contributions directes**

Le Médiateur a été saisi par un nombre important de réclamations de la part de personnes ayant introduit auprès du Directeur des Contributions des réclamations au sens du paragraphe 228 de la loi générale des impôts à l'encontre d'un bulletin d'imposition et qui se plaignent de retards importants dans le traitement de ces réclamations.

Un nombre très élevé de dossiers de réclamations sont en souffrance. Il s'agit d'une situation existant depuis de longues années et qui relève de problèmes d'ordre structurel existant au sein de la Direction des Contributions directes.

Il est incontestable que les contribuables sont en droit de voir leurs réclamations vidées dans un délai raisonnable cela d'autant plus que des remboursements d'impôts éventuellement dus leur sont effectués tardivement et sans qu'ils aient droit à des intérêts de retard.

→ *Le Médiateur recommande au Gouvernement de prendre les mesures appropriées d'ordre structurel de nature à accélérer le traitement des réclamations au sens de l'article 228 de la loi générale des impôts portées devant le Directeur de l'Administration des Contributions directes.*

**Recommandation N° 4-301-2004 relative aux mesures à mettre en œuvre par l'Administration de l'Emploi pour éliminer le risque que des pertes de candidatures soient considérées comme des refus de travail**

Les bénéficiaires d'indemnités de chômage, inscrits à l'Administration de l'Emploi, reçoivent par l'intermédiaire des placeurs des cartes d'assignation indiquant les employeurs auxquels ils doivent envoyer leurs candidatures.

Ces candidatures peuvent être égarées. Les chômeurs, qui ne sont pas à même d'établir l'envoi de leurs candidatures, se voient reprocher par l'Administration de l'Emploi un refus de travail sanctionné par le retrait des indemnités de chômage.

La perte de candidatures est un problème récurrent. Il est excessif de considérer systématiquement la perte des candidatures comme valant automatiquement preuve d'un refus de travail sanctionné par le retrait des indemnités de chômage.

Il est dès lors important d'éliminer le risque posé par des pertes de lettres.

→ *Le Médiateur recommande par conséquent à l'Administration de l'Emploi la mise en œuvre de mesures de nature à éliminer le risque que des pertes de candidatures soient considérées comme des refus de travail entraînant l'arrêt du paiement des indemnités de chômage.*

**Recommandation N° 5-534-2004 relative à une réforme législative visant à affranchir les conjoints non communautaires de ressortissants luxembourgeois de l'exigence d'un permis de travail**

L'article 11 du règlement CEE 1612/68 du 15 octobre 1968 concernant la libre circulation des travailleurs confère aux conjoints, même non communautaires, de ressortissants d'un Etat membre de l'Union Européenne exerçant sur le territoire du Luxembourg une activité salariée ou non salariée le droit d'y accéder à toute activité salariée.

Un conjoint non communautaire d'un luxembourgeois est partant soumis au régime de droit commun applicable aux étrangers non communautaires tel qu'il résulte des articles 26 et 27 de loi du 28 mars 1972 concernant 1° l'entrée et le séjour des étrangers; 2° le contrôle médical des étrangers; 3° l'emploi de la main d'œuvre étrangère.

Un conjoint d'un ressortissant luxembourgeois pourra donc également se voir refuser un tel permis au Luxembourg sur le fondement de la priorité à l'embauche dont bénéficient les ressortissants des Etats membres de l'Union Européenne et des Etats parties à l'Accord sur l'Espace Economique Européen telle que prévue à l'article 10 du règlement grand-ducal modifié du 12 mai 1972 déterminant les mesures applicables pour l'emploi des travailleurs étrangers sur le territoire du Grand-duché de Luxembourg.

Une différence de régime juridique aussi fondamentale effectuée sur base de la nationalité, luxembourgeoise ou d'un autre Etat membre de l'Union Européenne, du conjoint d'un ressortissant non communautaire ne peut être justifiée.

→ Le Médiateur recommande au Gouvernement de proposer une modification législative afin d'affranchir de l'exigence d'un permis de travail les ressortissants d'un pays tiers à l'Union Européenne, conjoints de luxembourgeois.

**Recommandations N° 6-div.-2004 relatives aux mesures appropriées à prendre afin d'accélérer le traitement des demandes de remboursement de TVA Logement**

Le Médiateur a été saisi d'un nombre important de réclamations introduites en matière de remboursement de TVA Logement relatives à la durée de traitement des demandes de remboursement, laquelle s'étendrait sur au moins 18 mois. Pareille durée est effectivement trop longue eu égard au principe du délai raisonnable.

→ Le Médiateur recommande à l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines de poursuivre énergiquement ses efforts entrepris dans le but de réduire sensiblement le délai de traitement des demandes de remboursement TVA et il recommande au Ministre des Finances de soutenir l'Administration dans ses efforts.

**Recommandation N° 7-286-2004 relative à la procédure de déclaration de naissance**

Un réclamant, s'étant présenté au bureau de l'état civil de la Commune de Luxembourg pour déclarer la naissance de son fils, s'est vu opposer le refus des fonctionnaires compétents de prendre inscription de la naissance, à défaut de présenter un document délivré par l'établissement où l'accouchement a eu lieu.

Pour des raisons de sécurité juridique notamment dans le but d'éviter des fraudes documentaires, apparemment de plus en plus fréquentes, le Procureur d'Etat de Luxembourg a recommandé aux officiers de l'état civil de ne pas se baser sur les seules déclarations de l'intéressé, mais d'exiger, dans la mesure du possible, la production de pièces.

La pratique recommandée par le Parquet va au-delà des prévisions de la loi car l'article 56 du Code civil énumère les différentes

personnes qui, à défaut du père, sont habilitées à déclarer la naissance d'un enfant sans aucune indication quant à d'autres formalités à remplir.

Cette pratique ne couvre d'ailleurs pas le cas où l'accouchement est intervenu hors d'un établissement hospitalier ou en l'absence d'un gynécologue.

→ Le Médiateur recommande au Gouvernement de revoir les dispositions afférentes du Code civil à la lumière de la pratique recommandée par le Parquet et de présenter un projet de loi couvrant par ailleurs les situations non réglées par cette pratique.

**Recommandation N° 8-188-2004 relative à un éventuel réexamen des dispositions législatives et constitutionnelles relatives à l'interdiction du droit de vote pour des condamnés à une peine criminelle et/ou correctionnelle**

En 1969, Monsieur D. a écopé d'une peine principale de sept ans de réclusion criminelle prononcée d'antan par la Cour d'Assises et d'une peine accessoire consistant dans l'interdiction des droits civils et politiques pour une durée de vingt ans. Il a été convoqué pour voter aux élections législatives de 1994 et 1999 ainsi qu'aux dernières élections communales. Par décision du collège des bourgmestre et échevins du 1<sup>er</sup> mai 2003, le nom de Monsieur D. a été radié de la liste des électeurs en application de l'article 6 de la loi électorale du 18 février 2003 lequel dispose que « sont exclus de l'électorat et ne peuvent être admis au vote : 1° les condamnés à des peines criminelles ; 2° les personnes qui, en matière correctionnelle, sont privées du droit de vote par condamnation ; [...] ». »

La loi électorale de 2003 pose comme condition préalable pour être électeur de jouir des droits politiques et de ne pas être déchu du droit de vote. L'article 53 de la Constitution modifiée du 17 octobre 1868 prévoit que des condamnés à des peines criminelles ne peuvent être ni électeurs ni éligibles. En matière de peines criminelles, le Code pénal dispose que toute décision de condamnation à la réclusion de plus de dix ans emporte obligatoirement contre le condamné l'interdiction à vie du droit de vote, d'élection et d'éligibilité. Cette inter-

diction est facultative pour les condamnés à la réclusion de cinq à dix ans auquel cas, l'interdiction peut être à vie ou pour une durée de dix à vingt ans. Pour ce qui est des peines correctionnelles, le Code pénal prévoit l'interdiction facultative de certains droits civils et politiques et ce pour un terme de cinq ans à dix ans.

A l'analyse des dispositions législatives et constitutionnelles pré-décrites, l'on constate que l'interdiction du droit de vote ne se limite pas seulement à la durée de la peine privative de liberté.

Dans un arrêt HIRST c/ Grande-Bretagne (n° 74025/01) rendu en date du 30 mars 2004 par la Cour européenne des droits de l'homme, la Cour devait se prononcer sur la compatibilité de la législation britannique au regard de la Convention européenne des droits de l'homme en ce que la législation britannique prévoit une privation du droit de vote pour une personne condamnée à une peine d'emprisonnement, privation limitée à la seule durée de cet emprisonnement. Après avoir mis en exergue plusieurs principes, à savoir que les limitations apportées par les Etats au droit de vote ne doivent pas réduire le droit de vote de manière inconsi-

dérée, qu'elles doivent poursuivre un but légitime et que les moyens utilisés ne doivent pas être disproportionnés, la Cour parvint à la conclusion que la législation britannique, en prévoyant une interdiction automatique et absolue du droit de vote, était contraire aux droits de l'homme.

*Fort des arguments avancés dans l'arrêt HIRST, le Médiateur a adressé une recommandation à Monsieur le Premier Ministre, Monsieur le Ministre de la Justice ainsi qu'à la Chambre des Députés en vue de réexaminer les dispositions législatives et constitutionnelles luxembourgeoises relatives à l'interdiction du droit de vote à la lumière des considérations pré-décrites, alors qu'une interdiction générale du droit de vote au-delà du temps d'emprisonnement risque de ne pas résister au test de proportionnalité et ce d'autant moins, qu'à l'instar de la Grande-Bretagne, le vote est obligatoire au Luxembourg.*



- 7. Contacts**
- 8. Intendance et communication**

## 7. Contacts

### sur le plan national

27 janvier Réception en audience par son Altesse Royale le Grand-Duc Henri

### avec la Chambre des Députés

#### 2003

20 décembre Rencontre avec le Président de la Chambre des Députés, Monsieur Jean SPAUTZ

28 décembre Rencontre avec Monsieur Paul-Henri MEYERS, Rapporteur du projet de loi instituant un médiateur

#### 2004

12 février Echange de vues avec le Bureau de la Chambre des Députés

1 septembre Rencontre avec le nouveau Président de la Chambre des Députés, Monsieur Lucien WEILER

### avec le Gouvernement

21 janvier Assermentation par le Premier Ministre, Monsieur Jean-Claude JUNCKER suivie d'une entrevue

9 février Rencontre avec Monsieur Luc FRIEDEN, Ministre de la Justice

1<sup>er</sup> mars Rencontre avec Monsieur François BILTGEN, Ministre du Travail

2 mars Rencontre avec Madame Marie-Josée JACOBS, Ministre de la Famille, de la Solidarité nationale et de la Jeunesse

2 mars Rencontre avec Monsieur Carlo WAGNER, Ministre de la Santé et de la Sécurité sociale

15 mars Rencontre avec Monsieur Henri GRETHEN, Ministre de l'Economie et des Transports

16 mars Rencontre avec Madame Erna HENNICOT-SCHOEPGES, Ministre de la Culture, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

18 mars Rencontre avec Monsieur le Ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement général du Territoire, Michel WOLTER

22 mars Rencontre avec Madame Anne BRASSEUR, Ministre de l'Education nationale, de la Formation professionnelle et des Sports

24 mars Rencontre avec Monsieur Fernand BODEN, Ministre des Classes moyennes, du Tourisme et du Logement et de l'Agriculture, de la Viticulture et du Développement Rural

7 avril Rencontre avec Monsieur Charles GOERENS, Ministre de l'Environnement et de la Coopération, de l'Action humanitaire et de la Défense

14 avril Rencontre avec Madame Lydie POLFER, Ministre des Affaires étrangères et du Commerce extérieur et de la Fonction publique et de la Réforme administrative

27 août Rencontre avec Monsieur Jean ASSELBORN, Ministre des Affaires étrangères et de l'Immigration

15 septembre Rencontre avec Monsieur Luc FRIEDEN, Ministre de la Justice

## avec les chambres professionnelles

- 9 mars      Rencontre avec des délégations de la
- Chambre des Métiers
  - Chambre de Commerce
  - Chambre de Travail
  - Chambre des Employés privés
  - Chambre d'Agriculture

## avec les chefs d'administration et les responsables des établissements publics

- 29 janvier      Rencontre avec Monsieur Paul BLESER, Directeur de l'Enregistrement et des Domaines
- 8 mars      Rencontre avec Madame Mariette SCHOLTUS, Directrice de l'Administration de l'Emploi
- 22 mars      Rencontre avec les Messieurs Charles LAMPERS, Laurent KNAUF, Serge SANDT, Commissaires de District
- 29 mars      Rencontre avec le Monsieur François BLAESER, Directeur de l'Administration des Contributions
- 29 mars      Rencontre avec le Monsieur Georges SCHROEDER, Directeur de l'Inspection générale de la Sécurité sociale
- 1<sup>er</sup> avril      Rencontre avec Monsieur Marcel REITER, Directeur de l'Inspection de la Police
- 23 avril      Rencontre avec Monsieur Paul WEBER, Directeur de l'Inspection du Travail et des Mines
- 23 avril      Rencontre avec les Présidents et Administrateurs des différents établissements publics relevant de la Sécurité sociale (Caisse de Pension et Caisse de Maladie)
- 7 mai      Rencontre avec Monsieur Michel NEYENS, Président de la Caisse nationale des Prestations familiales
- 21 mai      Rencontre avec Monsieur Paul HANSEN, Président du Centre Commun de la Sécurité sociale et l'Association d'Assurance contre les Accidents
- 25 mai      Rencontre avec la Direction de l'Administration des Contributions directes
- 21 juillet      Rencontre avec Monsieur Georges HILGER, Président de la Commission des Soumissions
- 29 juillet      Rencontre avec la Commission en matière d'aides individuelles au Logement - Service des Aides au Logement

## avec les autorités de l'Ordre judiciaire et les responsables du Barreau

- 2 juin      Rencontre avec Monsieur Gaston STEIN, Bâtonnier de l'Ordre des Avocats du Luxembourg
- 22 juin      Rencontre avec Monsieur Jean-Pierre KLOPP, Procureur Général d'Etat, Monsieur Marc THILL, Président de la Cour de Justice, et d'autres hauts représentants de la magistrature

## avec les syndicats et autres forces vives

29 janvier	Monsieur Jos DALEIDEN, Secrétaire général de la Confédération générale de la Fonction publique
11 mars	Onofhängegen Gewerkschaftsbond Lëtzebuerg (OGB-L) Neutral Gewerkschaft Lëtzebuerg (NGL)
30 mars	Confédération luxembourgeoise de Commerce Fédération des Artisans Fédération des Industriels luxembourgeois Collectif Réfugiés
31 mars	Centre de liaison et d'information et d'aide pour associations d'étrangers (CLAE)
5 avril	Syndicats des Villes et Communes Luxembourgeoises (SYVICOL)
4 juin	CARITAS
14 juillet	Association de soutien aux travailleurs immigrés (A.S.T.I.)
23 juillet	Rencontre avec les secrétaires du département des centrales régionales et les secrétaires de l'OGB-L
28 juillet	Lëtzebuenger Chrëschtliche Gewerkschafts-Bond (LCGB)

## avec la presse

25 janvier	Conférence de presse
17 mars	Déjeuner de travail avec les rédacteurs en chef ou leurs délégués
3 avril	Interview avec RTL Radio Lëtzebuerg
13 avril	Interview avec l'hebdomadaire «REVUE»
16 avril	Interview avec le «Luxemburger Wort»
2 mai	Intervention au «Topthema» de RTL Télé Lëtzebuerg
3 mai	Ouverture officielle du Secrétariat du Médiateur en présence de la presse
10 juin	Présentation de l'institution du Médiateur à Radio LATINA
28 juin	Interview avec l'hebdomadaire «LE JEUD»
2 septembre	Interview avec Radio DNR
5 septembre	Reportage sur le Secrétariat du Médiateur à «RTL Télé Lëtzebuerg»

## Relation avec l'Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand (ORK)

Le Médiateur se félicite de l'excellente collaboration avec l'Ombuds-Comité fir d'Rechter vum Kand et plus particulièrement avec sa Présidente Madame Marie-Anne RODESCH-HENGESCH. Dès sa prise de fonction, le Médiateur a convenu avec la Présidente de l'ORK de se rencontrer au moins une fois par mois afin de s'entretenir et de se concerter sur toutes les affaires de mineurs dont les deux institutions sont saisies de part et d'autre. A cette occasion, il est décidé chaque fois, au cas par cas, laquelle des deux institutions devrait s'occuper du dossier, eu égard tant à la spécificité et à l'enjeu de l'affaire qu'aux moyens d'interventions respectifs des deux institutions.

Il est envisagé de formaliser et de publier dans un proche avenir l'accord concernant l'assistance mutuelle et la collaboration entre les deux institutions.



avec les médiateurs

- 10 février Rencontre à Mayence avec Monsieur Ullrich GALLE, Bürgerbeauftragter des Landes Rheinland-Pfalz
- 12 février Rencontre à Namur avec Monsieur Frédéric BOVESSE, Médiateur de la Région
- 19 mars Rencontre à Paris avec Monsieur Bernard STASI, Médiateur de la République française et Monsieur Philippe BARDIAUX, Conseiller pour les affaires internationales et les droits de l'homme
- 19 mai Rencontre à Bruxelles avec Monsieur Pierre-Yves MONETTE ET Monsieur Herman WUYTS, Médiateurs fédéraux du Royaume de Belgique
- 26 mai Signature de la Charte: « Déclaration commune sur la coopération en cas de réclamations émanant de citoyens de la Grande Région » en présence de  
Monsieur BECKER Rudi, Médiateur, Madame Anita GIRST, Vorsitzende des Ausschusses für Eingaben de la Sarre  
Monsieur Frédéric BOVESSE, Médiateur de la région wallonne  
Madame Marianne DE BOECK, Médiatrice de la Communauté française de Belgique  
Monsieur Bernard DREYFUS (délégué de Monsieur Jean-Paul DELEVOYE, Médiateur de la République française  
Monsieur Ullrich GALLE, Médiateur de la Rhénanie-Palatinat
- 16 juin Rencontre avec Monsieur Nikiforos DIAMANDOUROS, Médiateur européen
- 6-9 septembre Congrès de l'Institut International de l'Ombudsman 2004 (Canada)

## 8. Intendance et communication

Dès son assermentation le 21 janvier 2004, le Médiateur a engagé les diverses démarches et procédures requises en vue de la mise en place de la nouvelle institution, à savoir:

- la recherche et l'aménagement de locaux appropriés à l'installation du Secrétariat du Médiateur;
- les procédures de recrutement du personnel, tant par la voie interne de l'administration, que par la voie externe;
- les premières prises de contact avec les Médiateurs de la Grande Région et d'autres pays;
- les multiples échanges de vues avec les institutions et les forces vives de la nation;
- les contacts avec la presse en vue de sensibiliser et de familiariser les citoyens avec la nouvelle institution;
- la mise au point de matériel d'information, notamment une brochure en quatre langues envoyée à tous les ménages du Grand-Duché et une affiche destinée aux administrations étatiques et communales par lesquelles la nouvelle institution allait se présenter au grand public;
- la mise en service d'un numéro vert gratuit pendant le premier mois de l'ouverture du Secrétariat du Médiateur; et
- l'aménagement d'un site internet permettant aux citoyens de communiquer avec le Médiateur par voie informatique.

Au niveau de l'organisation financière, et dans un souci de gérer en bon père de famille le crédit budgétaire mis à sa disposition, l'institution du Médiateur s'est dotée d'un règlement financier interne qui s'inspire des principes et des grandes lignes de la législation sur la comptabilité publique de l'Etat, notamment quant à la présentation et l'exécution du budget annuel, ainsi qu'à l'établissement et à la présentation des comptes annuels, qui certifient la correcte exécution du budget.



- 9. L'équipe
- 10. Loi du 22 août 2003 instituant un Médiateur

## → 9. L'équipe

A large olive green rectangular block with a white border. It is positioned in the lower half of the page. Several white arrows point towards it from the left and top. The text "Loi du 22 août 2003 instituant un Médiateur" is centered within the block.

Loi du 22 août 2003 instituant un Médiateur