



HAUT COMMISSARIAT
À LA PROTECTION DES DROITS
DES LIBERTÉS ET À LA MÉDIATION
PRINCIPAUTÉ DE MONACO



Le Médiateur

Promoteur de la bonne administration



1 – Que faut-il entendre par bonne administration ?

❖ L'Administration doit :

- assurer une mission de service public performante
- respecter les droits des administrés
- répondre aux besoins et aux attentes raisonnables et légitimes

❖ 3 dimensions de la bonne administration

✓ Des principes matériels

L'Administration doit agir dans le respect des principes fondamentaux de l'Etat de droit : légalité, égalité, sécurité juridique, impartialité, proportionnalité, délai raisonnable, transparence, respect de la vie privée....

✓ Des principes de procédure

Les mécanismes qui concourent aux décisions doivent tendre à protéger les droits et les intérêts des administrés et à les informer (droit d'être entendu, motivation et notification des décisions, information sur les voies et délais de recours...)

✓ Des principes régissant les contacts avec les administrés

La manière dont le service public est rendu aux usagers doit être adaptée : proximité, qualité de l'accueil, courtoisie, devoir d'information et de conseil...

➔ Sur tous ces aspects de l'action administrative, l'Ombudsman exerce une vigilance qui va bien au-delà du contrôle que les juridictions sont elles-mêmes en mesure d'exercer, au seul plan du droit, sur les actes de l'Administration



2 - Moyens pour promouvoir la bonne administration : les mêmes pour tous ?

- ❖ Le cadre légal dans lequel les Ombudsmans officient n'est pas le même pour tous...
 - ✓ Existence de **prescriptions juridiques contraignantes** pour certains pays mais pas pour tous
 - ✓ **Contrôle juridictionnel** plus ou moins étendu suivant la culture administrative des pays
- ❖ Les moyens d'action de l'Ombudsman lui-même ne sont pas les mêmes pour tous : auto-saisine, possibilité de réaliser des enquêtes systémiques etc...
 - ⇒ L'action de l'Ombudsman s'inscrit par définition dans un degré variable de maturation de la société et de l'Etat de droit. C'est à lui de dépasser ces limites en obtenant la prise en compte des attentes légitimes des citoyens et en accompagnant les efforts d'adaptation de l'Administration aux besoins
 - ➔ **Enjeu ultime : impulser un changement de mentalités / dépasser la vision archaïque du droit administratif comme droit des prérogatives exorbitantes de la puissance publique pour aller vers un droit des administrés dans leurs rapports avec la puissance publique**



3 - L'Ombudsman, instigateur d'une culture de bonne administration

Comment ?

- ❖ Dans l'instruction des plaintes individuelles : au travers de la manière dont il évalue les réclamations, en particulier dans les domaines où l'Administration exerce un pouvoir discrétionnaire
 - ⇒ Rapprocher la vision « dossiers » de l'Administration de la vision plus fine, plus humaine, de l'Ombudsman tenant compte de la réalité des situations

- ❖ Dans le cadre de ses recommandations générales : en impulsant les bonnes pratiques
 - ⇒ Replacer l'utilisateur au centre des processus administratifs



4 - L'Ombudsman, créateur de droit souple

- ❖ Consensus sur l'existence d'un droit à la bonne administration reconnu comme droit fondamental à l'échelle internationale (Charte des droits fondamentaux de l'UE de 2000)
- ❖ Mais droit trop rarement ou trop partiellement organisé et décliné dans les législations nationales
 - ⇒ Apport de l'Ombudsman : identifier les droits subjectifs qui en découlent pour l'administré et tendre à les rendre opposables à l'Administration
 - ⇒ Importance pédagogique de rendre lisible et compréhensible de tous sa méthode d'évaluation des réclamations (ex : « normes de bonne conduite administrative » développées par le Médiateur Fédéral)
 - ⇒ Intérêt d'adopter un référentiel général à défaut de quoi l'action de l'Ombudsman demeure une action au coup par coup
- ❖ Adoption de codes de bonne conduite administrative à l'échelle nationale permettant :
 - ✓ de poser un cadre général à l'action de l'Administration
 - ✓ de fixer les standards de qualité attendus dans le service rendu aux usagers
 - ✓ de mieux informer, sensibiliser et orienter les fonctionnaires sur le terrain
- ❖ Existence de référentiels (code européen de bonne conduite administrative de 2001, code de bonne administration du Conseil de l'Europe de 2007) sur lesquels les Ombudsmans nationaux peuvent s'appuyer >> A noter que les médiateurs ont joué un rôle central dans l'élaboration de ces normes, ce qui souligne encore la place prépondérante qui leur revient dans la promotion de la bonne administration à tous les stades du processus



5 - L'Ombudsman, partenaire de la mise en œuvre des principes de bonne administration

Pourquoi ?

- ❖ Parce que, quand bien même on est parvenu à objectiver les principes et à obtenir que l'Administration y adhère et s'engage à les respecter, encore faut-il s'accorder sur ce que la mise en œuvre de ces principes implique dans la réalité
 - ✓ Beaucoup des principes qui doivent concourir aux décisions sont par définition subjectifs (délai raisonnable, transparence, proportionnalité...)
 - ✓ **QUID du droit à réparation ?** Ultime pierre à l'édifice de la bonne administration, qui suppose bien entendu un principe de responsabilité en cas de mauvaise administration...
C'est souvent la limite de l'exercice pour toutes nos institutions !



6 - Au delà du fonctionnement de l'Administration....

- ❖ La possibilité donnée à l'Ombudsman de faire des propositions de réforme lui permet parfois de dépasser le simple terrain du fonctionnement de l'Administration pour aborder celui de la pertinence de l'action administrative et de l'appréciation en opportunité de la **bonne administration appliquée aux politiques publiques elles-mêmes**
- ❖ Intérêt le cas échéant de s'appuyer sur d'autres relais institutionnels, en particulier le législateur



En conclusion....

❖ **L'Ombudsman, acteur incontournable de la bonne administration**

Sa proximité avec les administrés, sa vision de terrain et le rôle d'intermédiaire et de porte-parole qui lui est dévolu auprès des pouvoirs publics en font naturellement le premier promoteur du droit des citoyens à la bonne administration, dont il assure à la fois la concrétisation et l'effectivité

❖ **Rôle d'impulsion, d'accompagnement et de contrôle : la boucle vertueuse**



HAUT COMMISSARIAT
À LA PROTECTION DES DROITS
DES LIBERTÉS ET À LA MÉDIATION
PRINCIPAUTÉ DE MONACO

Merci de votre écoute