

LE CONGRÈS DES POUVOIRS LOCAUX ET RÉGIONAUX

Résolution 327 (2011) révisée¹ La fonction d'ombudsman et les pouvoirs locaux et régionaux

1. L'institution d'ombudsman est un élément essentiel de la bonne gouvernance. Elle offre à chaque citoyen une protection précieuse contre les abus administratifs et un instrument important pour contrôler les autorités publiques et soutenir la confiance du public envers les administrations locales et régionales.

2. Depuis que le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe a produit son premier rapport sur l'ombudsman local et régional, en 1999, et a adopté la Résolution 80 (1999) sur le rôle des médiateurs/ombudsmans locaux et régionaux dans la défense des droits des citoyens, l'institution a progressé rapidement et elle est de plus en plus communément acceptée comme un élément essentiel de la vie publique locale et régionale.

3. Dans le contexte économique actuel particulièrement difficile, qui accentue la pression sur les services publics locaux et régionaux, les services de l'ombudsman sont plus que jamais nécessaires. Le Congrès rappelle ses «Principes régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional» (1999), qui restent d'actualité et offrent un résumé utile de la valeur et de la finalité de cette institution.

4. L'enquête du Congrès réalisée en 2009 et décrite dans l'exposé des motifs de la présente cette résolution, montre qu'en peu de temps l'ombudsman est devenu une institution respectée et solidement établie dans la plupart des Etats membres. Elle recense aussi les domaines où des améliorations sont possibles, par exemple les cas où les services de l'ombudsman requièrent un plus grand contrôle sur leurs ressources budgétaires ou une plus grande liberté dans la sélection de leur personnel.

5. Le premier objectif, aux fins de la démocratie locale et régionale, c'est que l'ombudsman puisse fournir des services efficaces et utiles, qui puissent traiter les plaintes non seulement contre les collectivités locales et régionales mais également contre toute autorité qui fournit des services publics aux niveaux local et régional.

6. Il est admis qu'il n'existe pas de recette unique applicable aux services de l'ombudsman dans un Etat membre. C'est à chaque pays d'adopter la structure la mieux appropriée selon sa situation. Cela se traduira, dans certains pays, par la création de services locaux et régionaux spécifiques de l'ombudsman, dans d'autres pays, les plaintes à l'encontre des services locaux et régionaux seront mieux traitées au niveau central.

7. L'enquête montre que certains principes méritent d'être mis en valeur et davantage appliqués. Les services de l'ombudsman devraient disposer de suffisamment de personnel et de ressources, afin qu'ils puissent fonctionner efficacement et dans une indépendance totale, ce qui devrait profiter directement à la qualité des services locaux et régionaux.

8. Aujourd'hui, alors que la plupart des Etats membres disposent de services de l'ombudsman chargés d'examiner les plaintes concernant les services publics locaux et régionaux, le défi est de donner à ces services une plus grande visibilité et d'amener le grand public à mieux les connaître, reconnaître leur valeur et y avoir recours. Ils gagneraient à cette fin à bénéficier d'une promotion dans les médias, dans la presse locale et régionale, à la télévision et sur internet.

9. Pour que les services de l'ombudsman conservent la confiance du public, il faut que leurs recommandations aux autorités publiques soient systématiquement prises en compte, d'une manière transparente et dans des délais acceptables.

10. Le Congrès appelle par conséquent les pouvoirs locaux et régionaux:

a. à encourager le développement des services de l'ombudsman chargé d'examiner les plaintes concernant les services publics locaux et régionaux, en attirant l'attention sur les «Principes régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional» établis par le Congrès;

b. à soutenir et faciliter le travail de tels services de l'ombudsman et à veiller à ce qu'ils aient un mandat clair définissant leur domaine de compétence, les secteurs d'activité où ils peuvent intervenir et les délais pour le traitement des plaintes;

c. à veiller à ce que soient nommées à la fonction d'ombudsman, en temps opportun, des personnes indépendantes, impartiales et compétentes, et jouissant d'une bonne image au sein de la collectivité;

d. à reconnaître et promouvoir le principe selon lequel les services de l'ombudsman doivent être accessibles à tous, sans considération de citoyenneté ou de nationalité;

e. à garantir un accès aux services de l'ombudsman aussi facile et transparent que possible;

f. à aider les services de l'ombudsman à développer de vastes politiques de communication, au moyen d'outils tels que les sites internet, les réseaux sociaux, la presse, les relations publiques et des publications, afin de faire connaître et de promouvoir leurs activités;

g. à garantir qu'il a dûment été donné suite aux recommandations de l'ombudsman concernant les services locaux et régionaux, d'une manière transparente et dans des délais acceptables, soit par une confirmation écrite de leur mise en œuvre, soit par une explication écrite des raisons pour lesquelles cela n'est pas possible;

h. à encourager la création de réseaux et l'échange d'expériences entre les services de l'ombudsman chargés

d'examiner les plaintes concernant les services publics locaux et régionaux.

11. Le Congrès appelle les associations de pouvoirs locaux et régionaux:

a. à promouvoir la mise en place de services de l'ombudsman chargé d'examiner les plaintes concernant les services publics locaux et régionaux, en reconnaissant les effets bénéfiques qu'ils peuvent avoir sur la qualité de ces services;

b. à demander aux autorités nationales, lorsque la couverture des services de l'ombudsman et les cadres législatifs

sont incomplets, de garantir la mise en place d'un système national de protection par un ombudsman dans chaque Etat membre, en protégeant de manière adéquate toutes les personnes contre la mauvaise administration aux niveaux local et régional et qui garantisse que chacun ait aisément accès aux services d'un ombudsman.

1. Discussion et adoption par le Congrès le 18 octobre 2011, 1^{re} séance (voir le document CG(21)6, exposé des motifs), rapporteurs: H. Pihlajasaari, Finlande (R, SOC), et H. Skard, Norvège (L, SOC).