

CONSÉQUENCES DE LA PRIVATISATION DES SERVICES POUR LES OMBUDSMAN

Contexte

L'IIO compte 177 membres dans plus d'une centaine de pays à travers le monde (en date de décembre 2014). La plupart d'entre eux sont des ombudsman parlementaires chargés d'examiner les plaintes relatives aux services publics. Ils ont pour but de résoudre les plaintes liées à des injustices subies par des individus à la suite d'une défaillance d'un service ou du défaut de fournir un service. Les ombudsman sont indépendants et objectifs, et leurs services sont gratuits. Ils n'ont aucun lien avec les prestataires de services.

La gamme des services publics est large et peut inclure la santé, l'éducation, les services sociaux, les prestations sociales, la fiscalité, le logement social, les prisons et les services d'utilité publique. La prestation de ces services varie selon les pays. Dans certains cas, la plupart ou la totalité des services sont fournis par l'État ou par les autorités locales ou régionales, alors que dans d'autres, les secteurs privés et indépendants jouent un rôle majeur.

Problème

On assiste ces dernières années à une externalisation croissante des services, confiés parfois à des entreprises publiques, parfois à des entreprises privées ou des organisations non gouvernementales (ONG). Ce transfert a souvent pour conséquence que le service ne relève plus de la compétence de l'ombudsman national ou régional. Un nouveau mécanisme de recours indépendant est parfois mis en place, mais ce type de mécanisme est parfois aboli.

L'IIO est d'avis qu'un mécanisme de recours indépendant est nécessaire pour tous les services publics, quel que soit le fournisseur de services. Une politique exposant ses vues sur la manière d'y parvenir a été adoptée.

Exemples et recommandations

Beaucoup d'ombudsman des services publics ont conservé leur compétence sur ces services lorsque le transfert a fait l'objet d'un contrat. Par exemple, si une autorité locale octroie à une entreprise privée un contrat pour la collecte des déchets, le service reste généralement de la compétence de l'ombudsman, car il est fourni pour le compte de l'autorité locale. Ce type d'arrangement pose peu de problèmes, car l'utilisateur continue à avoir accès à un mécanisme de recours indépendant. La seule chose à laquelle il faut veiller est que soient précisées dans le contrat les modalités de traitement des plaintes et les informations concernant le droit des utilisateurs du service à faire appel à l'ombudsman.

Si un service doit être confié à une entité indépendante, comme cela a souvent été le cas avec les services publics, tels que l'eau, l'électricité ou le gaz, l'IIO estime qu'il

n'y a aucune raison de transférer l'obligation de fournir un mécanisme de recours et que ce dernier devrait continuer à être assuré par l'ombudsman national ou régional existant. Pour preuve de l'efficacité de ce type d'arrangement, on citera le cas de l'Espagne et de l'Australie.

Dans certains cas, les États ont établi des mécanismes de médiation distincts et indépendants s'appuyant sur un fondement juridique leur permettant de couvrir certains secteurs industriels – l'énergie par exemple. L'IIO est d'avis qu'il faut maintenir ce type de mécanismes lorsqu'ils sont déjà en place, mais ne souhaite pas une implantation plus grande de ces derniers lorsque les services visés relèvent d'ores et déjà de la compétence d'un ombudsman des services publics.

Dans d'autres cas, en Suède par exemple, les plaintes sont traitées en première instance par un organisme qui est indépendant des fournisseurs de services et qui relève de la compétence d'un ombudsman. Dans la mesure où ce mécanisme fonctionne de manière efficace, l'IIO est d'avis qu'il ne faut pas le modifier.

En revanche, souvent, les services ont été externalisés sans que soit conservé l'accès à un mécanisme de recours indépendant. Un « ombudsman » d'entreprise existe parfois, mais il n'est pas indépendant. L'IIO s'oppose à l'utilisation du terme « ombudsman » dans de tels cas. L'IIO estime que la compétence de l'ombudsman des services publics devrait être rétablie dans tous les cas où des services publics ont été retirés de sa compétence et qu'aucune autre solution totalement indépendante n'a été mise en place.

Les ombudsman des services publics sont généralement financés par leur instance parlementaire, de sorte qu'ils sont indépendants du gouvernement. Leur rôle consiste souvent à faire des recommandations, et non à prendre des décisions contraignantes. Lorsque des entreprises totalement privées relèvent de la compétence d'un ombudsman, l'IIO estime que le coût du travail de l'ombudsman devrait normalement être financé par une taxe sur les entreprises, qu'il s'agisse d'une redevance, de frais par cas ou d'une combinaison des deux. De même, les décisions de l'ombudsman devraient normalement être contraignantes et seul un tribunal devrait être en mesure de les annuler, car les entreprises privées ne sont pas soumises à l'examen d'organismes élus de la même manière que les fournisseurs de services publics et il est donc possible que les recommandations ne soient pas mises en œuvre.

Conclusion

L'IIO est d'avis que tout individu devrait avoir la possibilité de se plaindre de tout service public auprès d'un ombudsman national, régional ou local. La prestation de services publics étant de plus en plus complexe, il faut aider les individus à accéder de manière simple à un mécanisme de recours lorsque les choses vont mal. La solution est un « guichet unique » pour l'ensemble des plaintes visant les services publics. Une prolifération d'ombudsman et de mécanismes de recours serait source de confusion pour les utilisateurs de services. L'IIO veillera à ce que cette situation ne se produise pas.