



### Écoute, renseignement, orientation : 3 qualités indispensables et indissociables

A quelques rares exceptions près, les organisations de travail considèrent l'accueil des clients, visiteurs, usagers comme une fonction secondaire, au mieux annexe, au pire négligeable. L'administration ne dérogeant pas à cette règle est souvent perçue comme un lieu anxiogène. La considération actuellement portée à l'accueil est pourtant inversement proportionnelle à son importance et sa difficulté.

L'accueil demeure le point d'entrée de l'utilisateur dans le circuit et déterminera la suite de son parcours. Il est d'abord le lieu d'écoute où l'utilisateur recherche une oreille attentive à son histoire personnelle, probablement semblable à tant d'autres, mais pour lui nécessairement singulière. L'écoute requiert deux denrées devenues rares : du temps et de l'empathie. Il est ensuite le premier lieu de renseignement et d'orientation pour un usager qui ignore tout ou partie du fonctionnement interne de l'administration, des démarches à effectuer, de ses droits... C'est un des paradoxes de notre société dite de l'information qui multiplie les canaux de communication mais où il n'a jamais été aussi difficile de trouver la bonne information au bon endroit au bon moment. Une administration à l'écoute apporte un apaisement ; une administration sourde ajoute une crispation supplémentaire chez l'utilisateur résolu à se faire entendre et prompt alors à hausser le ton.



Cette mission d'accueil et de traitement des réclamations est de plus en plus déportée sur les nouvelles technologies de l'information, plateformes téléphoniques et boîtes mails notamment. Je peine à y voir un quelconque progrès : chacun a pu faire l'expérience un jour ou l'autre de l'inefficacité des répondants téléphoniques où, après avoir obéi quelques instants au « tapez 1 tapez 2 tapez 3 » de la voix enregistrée, vous vous impatientez et désirez vous entretenir avec un conseiller directement... qui ne sera finalement joignable qu'au bout de vingt minutes d'attente. Je doute surtout de la pertinence du principe et rejoins Lapalisse pour affirmer qu'en termes d'écoute, un être humain sera toujours mieux disposé qu'un ordinateur.

De manière générale, j'invite à repenser l'utilisation des nouvelles technologies au sein de nos administrations pour que la dématérialisation n'aille de pair avec une déshumanisation du service public. Certains aspects techniques peuvent indéniablement être traités par une administration électronique. L'informatisation des greffes de certains tribunaux par exemple permet incontestablement de gagner en qualité et en rapidité. Croire que l'on peut passer au 100 % numérique reste toutefois une chimère. Comme il est illusoire de croire que le traitement de masse rend obsolète tout traitement au cas par cas.

Les technologies sont des facilitateurs au service de l'humain ; elles ne doivent pas être une barrière supplémentaire entre l'utilisateur et le fonctionnaire. Autrement, derrière un vernis technologique et un discours moderniste louant la proximité, nous ne verrons nul progrès, mais au contraire la réintroduction de ce réflexe pavlovien d'autoprotection qui veut que l'administration préfère le confort du système au confort d'un citoyen qu'elle continuera de maintenir à distance respectable.

### ADMINISTRATIONS : QUAND MODERNISATION RIME AVEC DÉSHUMANISATION

SERVEURS VOCAUX, GUICHETS VIRTUELS, SERVICES EN LIGNE : aujourd'hui, toutes les administrations se sont dotées de ces moyens de communication modernes, en phase avec l'évolution de la société. S'il ne faut pas nier certains avantages, comme la possibilité d'effectuer des démarches sans se déplacer ou d'obtenir une réponse plus rapide, cette modernisation parfois excessive a aussi conduit, dans certains cas, à une déshumanisation du service public.

#### TEMOIGNAGE

François-Daniel Migeon, directeur de la DGME, direction générale de la modernisation de l'État

en page 3



#### DOSSIER



#### SUR LE TERRAIN

Administrations : gardons le contact!  
en page 4

#### ACTUALITÉS

Un cadeau qui se fait attendre!  
en page 6

#### LE MOIS PROCHAIN

Le bilan de la loi Léonetti

## 2 DOSSIER

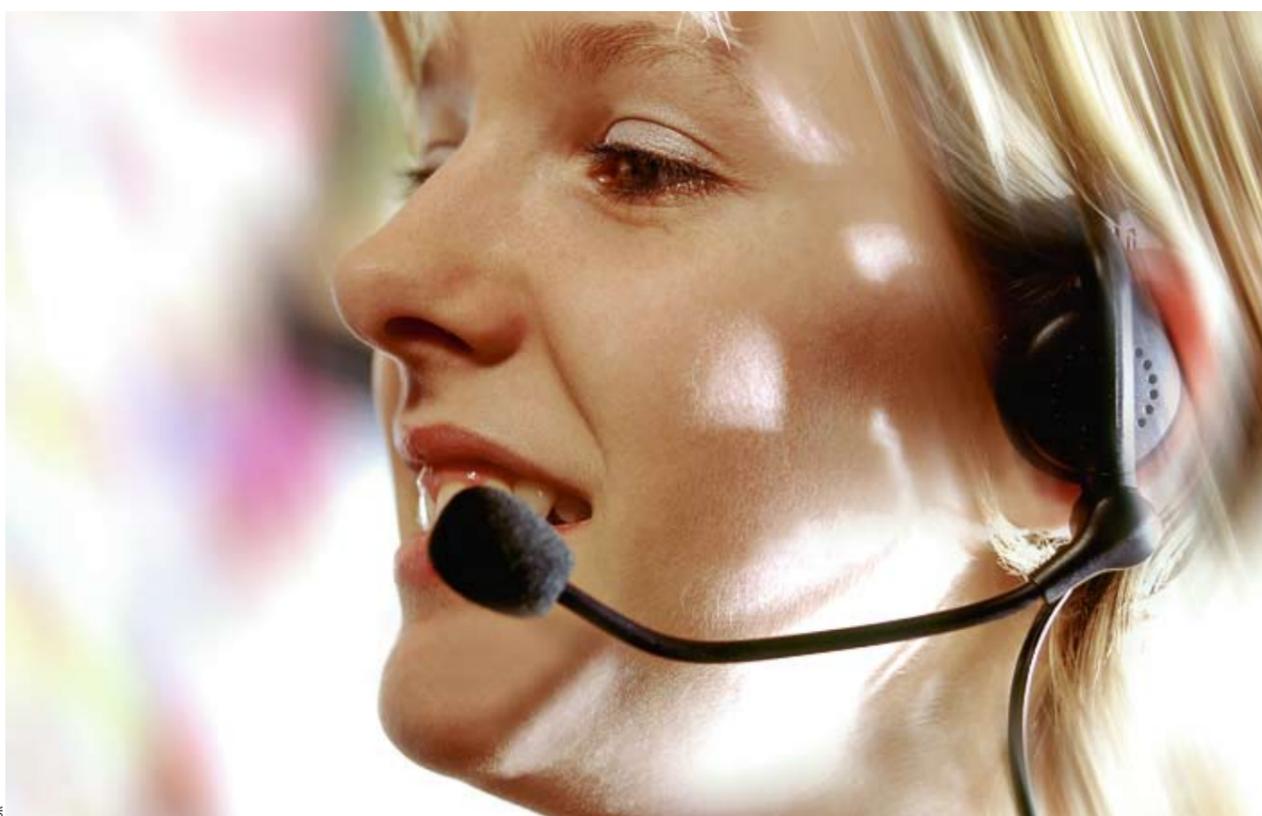
« Tapez 1, tapez 2, tapez 3... » Les serveurs vocaux sont souvent la règle dans la relation entre l'utilisateur et l'administration. Gain de temps, orientation plus facile, possibilité grâce à Internet de réaliser certaines démarches en ligne, la modernisation technologique a permis certaines avancées. Mais elle conduit à une simplification des situations qui ne tient pas compte des cas particuliers, et entraîne parfois des aberrations. Dans certains cas, la machine ne peut remplacer l'être humain !

# Administrations : quand modernisation rime avec déshumanisation

**P**as un jour, ou presque, sans que le Médiateur de la République ne reçoive de réclamation concernant l'utilisation de sites internet ou de serveurs vocaux mis en place par des administrations. Sans méconnaître les avantages de ces outils, un constat revient souvent : tout va bien quand... tout va bien ! Autrement dit, les outils de déclaration en ligne et les renseignements accessibles par les serveurs vocaux sont adaptés à la prise en compte initiale de situations simples et à des demandes de renseignements basiques. Lorsque la situation change, sa modification par Internet peut ressembler à l'envoi d'une bouteille à la mer. N'avoir que les touches proposées par un serveur vocal lorsque l'on est dans une situation complexe est vécu comme un abandon de la part de l'administration. C'est un peu comme si l'utilisateur devait connaître déjà la réponse à sa question pour formuler correctement sa demande. *A fortiori*, lorsque l'administration elle-même doute de la fiabilité du traitement des informations via Internet, c'est l'utilisateur qui est perdu.

### Des exemples en tout genre

Déclarer un changement d'adresse sur le site de Pôle emploi : c'est ce que Monsieur P. pensait avoir fait. Pourtant, quelques semaines après cette déclaration, inquiet d'être sans nouvelles, il contacte son agence et apprend qu'une convocation à un rendez-vous obligatoire lui a été envoyée, que, ne s'y étant pas présenté, il a été radié pour une durée de deux mois et enfin qu'il lui faut rembourser les allocations perçues durant cette période. La convocation et l'information sur la radiation ont été envoyées à sa précédente adresse, le changement effectué sur le site internet n'a pas été pris en compte. Monsieur P. contacte alors le service règlement, on



lui indique qu'il faut payer ce trop-perçu pour débloquer son dossier qui est en anomalie du fait de la radiation.

Gérer la situation d'un travailleur intérimaire : Monsieur T., travailleur intérimaire est inscrit comme demandeur d'emploi. Il reçoit un courrier de Pôle emploi l'informant de son « changement de catégorie ». Quelques semaines plus tard, à l'issue de dernières missions, il tente d'accéder à son dossier sur le site internet de Pôle emploi pour se réinscrire, il apprend à cette occasion que le changement de situation est en fait une désinscription. Il se rend alors dans son

agence. Il est reçu mais la réinscription ne semble pas possible, techniquement parlant, et on l'invite alors à contacter le serveur vocal, qui le renvoie vers un autre service... Pour finir, monsieur T. se rend dans une agence, remplit une demande d'inscription rétroactive à laquelle sera opposé un refus.

Déclarer un changement d'adresse à sa caisse primaire s'assurance maladie : Monsieur R. après un accident du travail perçoit des indemnités journalières. Il doit déménager et changer de CPAM. Il signale ce changement d'adresse sur le site internet [ameli.fr](http://ameli.fr), mais on lui

conseille tout de même d'envoyer les documents nécessaires à sa prise en charge à son ancienne CPAM. Cela bloque sa situation durant plusieurs semaines, et on lui conseille alors un nouveau changement d'adresse par Internet pour revenir à sa situation antérieure. Un nouveau contact téléphonique lui apprend qu'un délai de trois semaines sera nécessaire à la prise en compte de ce changement d'adresse.

Ces réclamants ont été mis en relation avec des délégués du Médiateur, pour un traitement personnalisé de leur situation.

### Les résultats du premier baromètre de la qualité des services publics :

#### L'accueil

- 5 courriers sur 10 bénéficient d'une réponse en moins de 15 jours,
- 6 courriels sur 10 bénéficient d'une réponse en moins de 5 jours,
- 8 appels téléphoniques des usagers sur 10 aboutissent en moins de 5 sonneries,
- L'orientation et la prise en charge des usagers sont bien assurées dans 7 cas sur 10,
- Dans 8 cas sur 10, l'accueil des usagers est courtois et se fait par des agents identifiables.

#### Le traitement des réclamations

- 3 organismes sur 10 ont mis en place un dispositif dédié de traitement des réclamations.
- 4 usagers sur 10 se déclarent satisfaits du traitement de leur réclamation.

Source : DGME Publication du premier baromètre de la qualité des services publics - Dossier de presse - 5 juillet 2010

## L'e-administration dans tous ses états

« À chaque problème, quel qu'il soit, il existe une solution qui s'appelle communication et travail en commun. Remplaçons ces mots par Internet et persuadons-nous qu'à chaque problème, quel qu'il soit, il existe une solution interne ! », s'écriait Jean-Pierre Basquiat (\*), en 1998, à l'aube de la révolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). La France, autrefois en retard, dispose aujourd'hui d'un arsenal technologique puissant visant à dématérialiser le service public et à forger des outils permettant à la fois de fluidifier l'information et d'améliorer les relations entre les administrations et l'utilisateur. Tout l'enjeu réside dans la capacité à rechercher des solutions qui simplifient les rapports sans les déshumaniser.

### Des réussites incontestables

La déclaration d'impôts en ligne constitue à bien des égards un des plus beaux exemples de cette réussite. En effet, la démarche, quasiment entrée dans les mœurs, responsabilise le citoyen et dans le même temps le rend acteur de son propre dossier. Grâce au programme Copernic, les contribuables peuvent ainsi contourner les contraintes géographiques et accéder de chez eux à ce service disponible 24h sur 24. Le site [service-public.fr](http://service-public.fr), en alliant information et interaction avec le citoyen, représente un autre succès notable. L'utilisateur en mal d'information trouve ici une base de données juridiques utile et habilement rubriquée. Par ailleurs, si l'intercompréhension ne se fait pas d'elle-même, l'utilisateur peut soit téléphoner au 3939, soit poser une question par courriel. La permanence du service humain est indispensable car elle sous-tend la confiance accordée au contenu du site. Aussi, la pratique de délais courts de réponse renforce l'efficacité de la démarche électronique. Réduire le temps d'attente de traitement constitue

le défi central de l'e-administration. Ainsi, la télétransmission des feuilles de soins grâce au programme SESAM-Vitale a réduit à moins de cinq jours les délais de remboursement.

### Victimes de leur succès

D'autres merveilles d'ingéniosité administrative ont été découvertes et sont d'ailleurs encouragées par les Victoires de la modernisation de l'État, organisées par le magazine *Acteurs publics*, qui récompense chaque année les projets les plus innovants et performants. L'émulation d'inventivité provoquée par ce type de concours a donné lieu par exemple à Bercy au lancement de la plateforme Sircom qui unifie et relie les cabinets à toutes les directions centrales, afin de favoriser l'échange interministériel entre les trois ministères financiers et les trois secrétariats d'État. On voit bien ici comment les NTIC permettent de transcender les pré-carrés, et de remettre de la cohérence dans la décision grâce à un simple outil de concertation. Catalyseurs de progrès, vecteurs de modernité et de qualité de service, les NTIC sont aussi victimes de leur succès. Les efforts significatifs de l'administration ont engendré une véritable forêt de sites publics qu'il s'agit maintenant d'ordonner pour ne pas créer un maquis numérique de services. L'administration « web 2.0 » est en marche, le citoyen est appelé à intégrer ces nouveaux circuits de la médiation des savoirs afin de se réapproprier « son service public ». Des expériences comme [www.lemediateuretvous.fr](http://www.lemediateuretvous.fr), ou encore le site participatif de la DGME [www.ensemble-simplifions.fr](http://www.ensemble-simplifions.fr), renouvellent dès à présent les approches de l'e-administration.

(\*) Jean-Pierre Basquiat, *Les administrations et les autoroutes de l'information. Vers la cyberadministration : stratégies et pratiques.* Paris, Les Éditions d'organisation.

## Interconnexion des fichiers : des effets imprévus !

Issue d'une demande du Médiateur de la République, la récupération directe des données fiscales par les Caisses d'allocation familiales constitue une simplification administrative importante : elle évite en effet aux allocataires d'avoir à effectuer eux-mêmes leur déclaration de ressources et réduit d'autant les risques d'erreur.

De même la déclaration fiscale pré-remplie, qui permet à la plupart des contribuables de valider d'un simple clic les données chargées par l'administration, grâce aux fichiers transférés par les employeurs et par les organismes financiers, symbolise l'une des avancées marquantes de la « e-administration ». Toutefois cette interconnexion des fichiers est parfois facteur d'effets imprévus et pas toujours désirés.

Ainsi, par exemple, les titulaires de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) dont le taux d'incapacité est d'au moins 80 % et qui n'ont aucune autre ressource peuvent prétendre, en plus de leur AAH, au versement, selon le cas, soit d'une majoration pour vie autonome (104,77 €) soit d'un complément de ressources (179,31 €). Toutefois, l'exploitation en 2010 par les Caf des ressources 2008, fait ressortir des données transférées par les banques, et notamment la prise en compte d'intérêts de comptes rémunérés en tant que « revenu mobilier », et ce dès le premier euro. Ainsi, même un euro

d'intérêts pour une année génère une baisse de l'AAH de 0,08 € par mois, donc une AAH qui n'est plus « à taux plein », exigence posée par les articles L.821-1-1 et 1-2 du code de la sécurité sociale pour le service de ces majorations. Dès lors, pour l'ouverture en 2008, d'un compte générant une rémunération symbolique, l'adulte handicapé va perdre jusqu'à 179 € par mois de revenu en 2010 !

Cette application stricte de la réglementation apparaît cette année car, jusqu'à l'an dernier les Caf ne remettaient pas en cause les déclarations des allocataires quand le contrôle sur les fichiers du fisc montraient une différence minime (moins de 200 € d'écart à l'année).

Si lorsqu'elles sont saisies, la plupart des commissions de recours amiable (CRA) décident de rétablir l'AAH à taux plein (situations pour l'instant validées par la tutelle) il reste que ce traitement « social » n'est pas uniforme sur le territoire.

En tout état de cause, l'interconnexion des fichiers, également très utile dans la lutte contre les fraudes, pousse désormais à être très attentif à chaque choix de placement pour tenter d'en anticiper les effets à long terme et, en l'espèce, pour les titulaires de l'AAH, à privilégier ceux qui sont, par nature, défiscalisés, pour éviter ce type d'avatars.

## TÉMOIGNAGE

### François-Daniel Migeon, directeur de la DGME, direction générale de la modernisation de l'État

**LE BAROMÈTRE MESURANT LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS A RENDU SES PREMIERS RÉSULTATS LE 5 JUILLET DERNIER, NOTAMMENT SUR 3 THÈMES : L'ACCUEIL DES USAGERS, LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ET LES RÉPONSES APPORTÉES AUX RÉCLAMATIONS DES USAGERS. QUELS SONT LES PREMIERS CONSTATS ?**

Le Conseil de modernisation des politiques publiques du 30 juin 2010 a décidé qu'un baromètre mesurant la qualité des services publics serait régulièrement publié par l'État pour rendre compte, en toute transparence, des progrès accomplis pour améliorer la qualité du service rendu.

Ce baromètre se veut à la fois synthétique, en ne retenant qu'un nombre limité d'indicateurs emblématiques, concrets, centrés sur les attentes prioritaires de nos concitoyens. Typiquement, de nombreux indicateurs renvoient au temps d'attente moyen des usagers, car il correspond à la première source d'insatisfaction du public. Un exemple : aux urgences hospitalières, plus des deux tiers des patients (77 %) sont pris en charge en moins de quatre heures.

**QUELLES SONT LES DÉMARCHES ENTREPRISES PAR LES SERVICES PUBLICS FRANÇAIS EN MATIÈRE DE QUALITÉ ?**

Nous espérons, à travers ce baromètre, valoriser les résultats tangibles obtenus par l'administration. C'est aussi une

invitation à construire – lorsque c'est nécessaire – des initiatives d'amélioration structurée. Prenons un exemple parmi d'autres : l'accueil. Nous considérons que nous devons et pouvons mieux faire. Dans cette optique, des chantiers d'accélération ont été conduits par la DGME en collaboration avec les services de l'État dans trois départements pilotes (Haute-Marne, Meurthe-et-Moselle et Somme), en s'appuyant sur la méthode « lean », qui permet de réorganiser en profondeur le fonctionnement d'un service ou un processus pour le rendre plus efficace, tout en donnant la possibilité aux personnels d'être force de proposition sur les améliorations à engager. Ils ont permis d'obtenir rapidement des progrès tangibles pour les usagers (avec par exemple une baisse de 12 % du taux d'appels téléphoniques non décrochés au bout de 5 sonneries dans une préfecture, ou une réduction de deux tiers des délais de réponse au sein d'un tribunal de grande instance), et de préparer le déploiement de la démarche à l'ensemble du territoire.

**LA FRANCE EST-ELLE BIEN POSITIONNÉE DANS LE PAYSAGE EUROPÉEN EN MATIÈRE DE DÉMATÉRIALISATION DES PROCÉDURES (SERVICES EN LIGNE) ?**

La France a fait très tôt le pari de la dématérialisation, au début des années 2000, avec des succès incontestables comme la déclaration des revenus en ligne, mais avait depuis un peu relâché son effort. Un groupe d'experts du numérique, piloté par le député Frank Riester, a donc été chargé de présenter un rapport sur la stratégie de développement de la relation numérique à l'utilisateur. 25 propositions ont été présentées en février 2010, et le dernier conseil de modernisation des politiques publiques du 30 juin 2010 en a retenu 9 à déployer en priorité, parmi lesquelles la généralisation des fonctions de paiement dématérialisé ou la mise en place de nouveaux services « proactifs » pour les usagers.

Par ailleurs, la mise en place du compte personnel des démarches en ligne « [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr) » est un succès, avec plus de 750 000 comptes déjà créés et une nouvelle version, plus ergonomique, mise en ligne mi-juillet. Il s'enrichit régulièrement de nouvelles démarches et a vocation à devenir le point unique d'accès à toutes les démarches administratives en ligne. Parmi les dernières démarches mises en ligne : la possibilité de changer de coordonnées et d'informer ainsi en quelques clics de nombreux services publics.

« La France a fait très tôt le pari de la dématérialisation, avec des succès incontestables comme la déclaration des revenus en ligne »



# Administrations : gardons le contact !

« Du bon usage des nouvelles technologies dans les relations entre services publics et usagers », voilà le thème sur lequel nombre de réclamations reçues par le Médiateur et ses délégués invitent à réfléchir. Surtout quand la « machine administrative » oublie que c'est l'outil qui doit être conçu en fonction des besoins du public et non l'inverse...

L'e-administration est un progrès incontestable pour les services, qui y trouvent un gain de temps et d'argent conséquent. L'avis des usagers est plus mitigé. Les démarches sont parfois simplifiées mais l'automatisation des réponses entraînent aussi des courriers inappropriés, et les logiciels mis en place ne sont pas toujours suffisamment aboutis avant leur lancement. Quand tout repose sur la machine et que cette dernière est inadaptée ou connaît des « bugs » trop fréquents, c'est l'utilisateur qui en fait les frais. Les exemples développés ci-dessous en témoignent, parmi lesquels le nouveau système d'immatriculation des véhicules qui a causé bien des soucis aux préfetures depuis 2009. Il faut néanmoins souligner que l'impact de ces dysfonctionnements informatiques est singulièrement renforcé par le manque d'information délivré par les services sur les raisons des retards ou des erreurs constatés. La plupart des dossiers régularisés par les délégués le sont grâce aux contacts humains directs que l'institution arrive à établir avec chacun de ces organismes. La Médiation contourne les centres d'appel, les répondants ou encore les redoutables serveurs vocaux. Elle rétablit le contact entre les personnes et pallie ainsi les problèmes d'accueil et d'écoute.

## Aisne

### UN VÉHICULE DÉTRUIT... TOUJOURS EXISTANT!

La mise en place du nouveau système d'immatriculation des véhicules (SIV) depuis plus d'un an a donné lieu à diverses péripéties mal maîtrisées au niveau national, qui se sont traduites en sous-préfecture par des files d'attente hors du commun, des fermetures temporaires des services d'accueil et des délais ou des « bugs » parfois pénalisants. En juin dernier subsistaient encore des aberrations très gênantes pour les usagers et qui, à ce jour, ne semblent pas en voie de résolution ou, du moins, pas dans un délai prévisible. C'est ainsi que le module qui traite la vente d'un véhicule à l'étranger n'est pas opérationnel. De ce fait, la cession n'est pas enregistrée et les amendes dressées en France et postérieures à la vente continuent à être adressées à l'ancien propriétaire qui ne peut que s'adresser à l'Officier du ministère public (OMP) concerné en l'informant de sa situation. Il en va de même pour l'immatriculation d'un side-car. Le blocage existe aussi en cas d'usurpation de plaques d'immatriculation. Une personne ayant acquis en février 2010 un véhicule d'occasion auprès d'un couple de retraités ne peut l'immatriculer au motif que, d'après le système informatique, le véhicule a été détruit administrativement en 2005 après une mise à la fourrière en Seine-Saint-Denis. En réalité, il s'agit d'une usurpation de plaque d'immatriculation, qui a donné lieu, en son temps, à un dépôt de plainte des propriétaires et, dernièrement, à une main courante attestant que le véhicule existe toujours bel et bien... Après l'intervention du délégué, sur décision du sous-préfet et des autorités administratives responsables,

un certificat d'immatriculation provisoire, valable un mois, a été délivré à l'acheteur. La carte grise définitive sera établie sous un mois.

## Bouches-du-Rhône

### UN SERVICE INJOIGNABLE

Madame M. vient trouver le délégué car elle n'arrive pas obtenir un certificat de non gage de la sous-préfecture, et ne peut donc bénéficier de la prime à la casse qu'elle espérait pouvoir déduire du prix d'achat de son véhicule neuf. Le délégué saisit la sous-préfecture qui lui confirme qu'à la suite d'un bug informatique, cinq années d'enregistrement ont été perdues. L'intéressée doit s'adresser à l'agence nationale des titres sécurisés pour obtenir le document. Ce service étant injoignable au téléphone, l'intervention des agents du siège de la Médiation a été nécessaire pour obtenir le document, six mois après la demande initiale.

## Loire

### UN VERSEMENT TRÈS ATTENDU

Salariée depuis juillet 2007, Madame A. est licenciée en avril 2009 pour inaptitude, et s'inscrit à Pôle emploi en août 2009, à la fin de son congé de maladie. En octobre, elle reçoit un courrier l'informant de son admission à l'allocation d'aide au retour à l'emploi à compter d'août 2009. Cependant, malgré plusieurs réclamations, elle n'a toujours aucun versement à la fin novembre 2009. Elle saisit alors la déléguée de la Loire. Elle se trouve par ailleurs en grande difficulté financière, suite à la mise en

liquidation judiciaire de l'entreprise de son mari. Après intervention de la déléguée auprès de Pôle emploi, son dossier a fait l'objet d'une nouvelle instruction, permettant la résolution du problème informatique qui bloquait son indemnisation. Une semaine après, le versement est effectué, avec effet rétroactif.

## Tarn

### DES FICHIERS INCOMPATIBLES !

Le fils de Madame R. se fait voler son scooter par effraction dans le garage de son domicile privé en novembre 2009. Le lendemain, une plainte est déposée auprès du commissariat de police et l'assureur est saisi d'une demande d'indemnisation puisque le scooter a été estimé par l'expert à 830 €. Pour ce faire, l'assurance exige des documents officiels, notamment la déclaration de vol auprès de la police ou la gendarmerie, qui doit être mentionnée sur le certificat de situation administrative détaillé de l'engin établi par la préfecture. Mais cette demande n'aboutit pas car les données demandées ont été enregistrées sur deux fichiers informatiques incompatibles entre eux. Par trois fois, Madame R. n'a pu obtenir le document demandé par son assureur, à savoir le certificat de situation administrative portant la mention « véhicule volé ». La déléguée, saisie du problème, téléphone au service de la préfecture qui confirme l'incompatibilité des fichiers véhicules volés de la police et ceux du service d'immatriculation des véhicules de la préfecture, et prétend ne rien pouvoir faire. La déléguée téléphone alors au capitaine de police et lui demande s'il peut mentionner à la main le vol enregistré au commissariat et consigné au fichier des véhicules volés

avec l'apposition du tampon de la police sur le document de certification de situation administrative détaillé. Elle obtient son accord. Une fois établi, le document peut enfin être adressé à l'assureur.

## Pas-de-Calais

### UN SERVICE CLIENTS AUX ABONNÉS ABSENTS

En l'absence de contact direct, il est parfois nécessaire de « taper haut » pour obtenir une simple information! Monsieur P. est titulaire d'un contrat EDF depuis le 6 août 2008: ce contrat a fait l'objet d'une modification de puissance en avril 2009 et donné lieu à un geste commercial de 240 € annoncé par lettre type du 4 juin 2009, signée par le responsable du service client de la région Nord-Ouest. Mais l'intéressé s'interroge sur le montant réel dont il était redevable, à défaut de toute facture intermédiaire et de relevé effectif de son compteur. N'arrivant pas à obtenir le service clients, il contacte le délégué du Médiateur. Ce dernier se heurte aux mêmes difficultés de contact avec les services de la région Nord-Ouest et décide alors de saisir le Médiateur d'EDF. En réponse à l'intervention du délégué du 17 décembre 2009, le Médiateur EDF répond, (mais de manière industrielle, par lettre non signée du 18 décembre 2009) que le service national EDF est saisi du dossier, sans autre précision. Mécontent de cette première réponse le délégué décide de contacter directement, par téléphone, les services du Médiateur. Son intervention a finalement abouti et la réponse circonstanciée du service national consommateur EDF a été aussitôt communiquée à Monsieur P., par voie dématérialisée.

Avant de s'adresser au Médiateur de la République pour mettre en cause une administration ou un service public, le réclamant doit impérativement avoir effectué une démarche préalable auprès du service concerné, c'est-à-dire lui avoir demandé les justifications de sa décision ou avoir contesté cette décision. S'il estime que la décision est erronée ou lui porte préjudice, il peut saisir l'Institution de deux manières :

- 1. CONTACTER** un député ou un sénateur de son choix qui transmettra le dossier de la réclamation au Médiateur de la République.
  - 2. RENCONTRER** un délégué du Médiateur de la République (liste disponible sur [www.mediateur-republique.fr](http://www.mediateur-republique.fr)), lequel traitera directement la demande localement s'il le peut.
- > **DI@LOGUEZ** avec notre agent virtuel e-médiateur pour vous informer au mieux et vous aider dans vos

démarches. Il suffit de l'ajouter à vos contacts et de chatter avec lui. Avec MSN, rajoutez [mediateur-republique@hotmail.fr](mailto:mediateur-republique@hotmail.fr) à vos contacts et avec Google Talk, [mediateur.republique@gmail.com](mailto:mediateur.republique@gmail.com)

> **PÔLE SANTÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS.** Le pôle Santé et sécurité des soins est à votre écoute, du lundi au vendredi de 9 h à 20 h, au 0810 455 455 (prix d'un appel local). Plus d'informations sur [www.securitesoins.fr](http://www.securitesoins.fr)

## À SAVOIR

*Le Médiateur de la République n'est pas compétent et ne peut intervenir dans les litiges privés, dans les litiges opposant un agent public en fonction à l'administration qui l'emploie, ou encore dans une procédure engagée devant une juridiction. La saisine du Médiateur de la République ne suspend pas les délais de recours devant la justice.*

## CAS CONCRETS

## Départ volontaire ou refus légitime?

Le développement des mobilités professionnelles et des emplois publics contractuels rend l'indemnisation du chômage par les établissements publics de plus en plus problématique. Source croissante de conflits, ce thème fera l'objet d'un prochain dossier pour Médiateur Actualités.

Mademoiselle H., employée en CDD par un centre hospitalier interdépartemental de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent (CHI), a refusé de renouveler son contrat. Elle a demandé à bénéficier des allocations de chômage mais Pôle emploi lui a indiqué que la charge de l'indemnisation incombait à son ancien employeur public. Toutefois, celui-ci a refusé de l'indemniser, estimant que le refus de renouvellement du contrat n'était pas un départ légitime.

Certes, le Conseil d'État indique que l'agent qui refuse de renouveler son contrat ne peut être regardé comme involontairement privé d'emploi. Toutefois il précise : « à moins que ce refus soit fondé sur un motif légitime... un tel motif peut être lié notamment à des considérations d'ordre personnel... »<sup>1</sup>. Cette notion de refus légitime ouvrant droit à indemnisation chômage a été reprise dans la circulaire du 15 mai 2007 relative à l'indemnisation du chômage des agents

du secteur public. En l'espèce, la décision de Mademoiselle H. de ne pas signer un nouveau contrat était motivée par le souci de tenter de reconstruire une famille avec le père de sa fille, qui résidait à une distance trop éloignée du CHI pour lui permettre d'y assurer son service dans des conditions compatibles avec une vie familiale normale. La circonstance que la reconnaissance de paternité soit officiellement intervenue moins de deux mois après la fin du CDD et l'installation effective de Mademoiselle H. avec le père de sa fille semble confirmer l'opportunité de sa démarche et son intérêt évident pour l'enfant. Le Médiateur a donc invité l'établissement à réexaminer la demande de Mademoiselle H. Cependant, sourd à ses arguments, le CHI a refusé de reconsidérer sa position, se bornant à affirmer que le refus opposé au renouvellement du contrat n'était pas un refus légitime, « eu égard à la réglementation applicable en la matière ». Compte tenu de cette position fermée, seul un recours devant le tribunal administratif pourrait désormais obliger l'employeur public à verser les indemnités de chômage dues.

<sup>1</sup> CE, 13 janvier 2003, Centre communal d'action sociale de Puyravault, req. n° 229251.

## DROITS DE L'HOMME

4<sup>e</sup> rencontre de l'AOM

Juan Carlos, roi d'Espagne et Jean-Paul Delevoye, Médiateur de la République, lors de la rencontre de l'AOM en juin dernier.

La 4<sup>e</sup> rencontre de l'Association des ombudsmans de la méditerranée (AOM), organisée par le Défenseur du peuple d'Espagne, le *Diwan Al Madhalim* du Maroc et Jean-Paul Delevoye, s'est tenue à Madrid les 14 et 15 juin sur le thème « L'immigration et les droits de l'Homme, quel défi pour les Ombudsmans? ».

Cette rencontre a été l'occasion pour les médiateurs de se positionner clairement comme des leviers essentiels pour le respect des droits des personnes en matière d'immigration, d'intégration, mais également de protection sociale des migrants. Les Médiateurs de la Méditerranée ont mis l'accent sur leur statut d'indépendance et leur capacité à se positionner à équidistance des décideurs politiques, des associations, contribuant de fait à exercer leur rôle de vigie en matière de protection de la dignité de la personne humaine, quel que soit son statut. Cet événement a également été marqué par l'audience accordée par le Roi Juan Carlos aux membres du Conseil d'administration de l'AOM.

Dans la résolution finale, les Médiateurs ont rappelé leur engagement à défendre les droits fondamentaux et la dignité des migrants dans tout l'espace méditerranéen et à mettre en œuvre une politique active d'intégration et de lutte contre l'exclusion.

## PROPOSITION DE RÉFORME

## Testament: une discrimination inacceptable

Le formalisme exigé par l'article 972 du code civil interdit aux personnes dans l'incapacité de s'exprimer oralement (ou en français) d'établir leur testament par voie authentique. Ce texte prévoit en effet qu'un tel testament doit être dicté au notaire par le testateur en personne. Cette condition est interprétée strictement par la Cour de cassation qui a jugé que « le testateur doit énoncer lui-même, et de façon orale, ses dispositions et qu'il ne peut y être suppléé par de simples signes, fussent-ils aussi expressifs et peu équivoques que possible » (arrêt du 7 juillet 1965 de la 1<sup>re</sup> chambre civile).

Le Médiateur de la République a saisi la Chancellerie pour qu'il soit remédié à cette situation inacceptable, car l'on ne peut admettre qu'une personne soit privée d'un droit du seul fait de son handicap. Cette lacune juridique entraîne en outre des effets pratiques dommageables pour les intéressés,

puisque le testament authentique dispose d'une force probante renforcée et offre ainsi une plus grande sécurité juridique par rapport aux autres formes de testaments prévues par la loi (olographe, mystique ou internationale).

Le Médiateur a proposé deux solutions complémentaires, consistant tout d'abord à autoriser expressément ces personnes à se faire assister d'un interprète agréé en langue des signes ou dans leur langue maternelle, suivant le cas. Lorsque cette solution n'est pas praticable (quand, par exemple, l'intéressé ne maîtrise pas la langue des signes), le testament authentique devrait être écrit et signé par le testateur en présence du notaire et des témoins. L'essentiel apparaît, en effet, que l'acte authentique puisse être établi sous le contrôle du notaire et reçu par lui, la voie écrite ou orale devant être retenue au regard de la situation de l'intéressé.

## La faute à l'ordinateur...

Monsieur A. est redevable en France d'une imposition au titre de revenus fonciers réalisés dans un département d'Outre-mer (DOM). Cet impôt, en vertu des dispositions de l'article 197 du code général des impôts, ne peut être inférieure à 20 % du revenu net imposable ou à 14,4 % pour les revenus ayant leur source dans les DOM (ces taux étaient respectivement de 25 % et 18 % jusqu'en 2005).

Or Monsieur A. est taxé à 25 % en 2005 et 20 % en 2006 au lieu des 18 et 14,4 % applicables, l'immeuble à la source du revenu étant situé à La Réunion. Après réclamation, les dégrèvements sont prononcés. Mais le contribuable ne comprend pas pourquoi il continue à être surimposé chaque année, alors que sa déclaration de revenus est exempte de toute erreur. Saisi, le Médiateur de la

République demande à l'administration fiscale de prendre en compte la situation de Monsieur A., non contestée, telle qu'elle ressort de la déclaration souscrite. Dans sa réponse, l'administration reconnaît que l'intéressé se plaint à bon droit de ces désagréments répétés. Mais elle indique que le logiciel de gestion de l'impôt utilisé ne permet pas, au cas particulier, de retenir le taux de 14,4 % et qu'aucune solution n'est possible avant l'adaptation du logiciel. Celle-ci est certes prévue, mais dans l'attente, Monsieur A. continuera à être surimposé et ensuite dégrèvé, sans démarche de sa part, est-il précisé. Il est néanmoins regrettable que l'administration fiscale doive expliquer un dysfonctionnement, sans pouvoir actuellement y remédier, par la carence de son informatique, outil pourtant destiné « à faciliter l'impôt »...

## Une erreur de particule!

Après la naissance de leur enfant, des parents rencontrent des difficultés pour obtenir un livret de famille. La mairie qui a établi l'acte de naissance refuse de leur délivrer ce document car il existe des discordances sur le nom du père entre les différents actes d'état civil produits.

En effet, l'officier d'état civil qui a rédigé l'acte de mariage des parents a écrit le nom du père en majuscules (Monsieur X. DE X.), alors que celui qui a enregistré sa naissance a aussi écrit son nom en majuscules, à l'exception... de la particule, qui a été saisie en minuscules (Monsieur X. de X.).

Le service d'état civil de la mairie invite le père à faire rectifier préalablement ses actes, en application des

prescriptions de l'article 99 du code civil. Celui-ci dispose qu'un acte d'état civil peut être rectifié sur instructions du Procureur de la République territorialement compétent. Ce magistrat peut procéder à la rectification administrative des erreurs ou omissions purement matérielles des actes de l'état civil.

L'intéressé a donc saisi le procureur de la République territorialement compétent, afin qu'il procède à la rectification de son nom porté sur l'acte de mariage. Après examen de cette requête, le parquet a donné des instructions aux officiers d'état civil compétents pour procéder à la rectification de l'acte de mariage, condition préalable à la mise à jour du livret de famille.

## PROPOSITIONS DE RÉFORME

## Autopsies judiciaires : renforcer l'encadrement juridique

Une proposition de loi (n° 2615) a été déposée à l'Assemblée nationale dans le but de renforcer l'encadrement juridique des autopsies judiciaires et l'information des familles sur leurs droits. Directement inspirée de la proposition de réforme émise sur ce thème par le Médiateur de la République (voir *Médiateur Actualités* n° 49), ce texte prévoit l'introduction dans le code de procédure pénale de dispositions spécifiques sur les autopsies judiciaires. Elles préciseraient

les autorités habilitées à les ordonner ainsi que la qualification en médecine légale des experts pouvant être désignés pour y procéder. Les droits des proches du défunt seraient également affirmés : droit d'être informés ; de récupérer le corps dans un délai approprié et dans un état digne ; possibilité de réclamer la restitution des organes prélevés, dont la destruction serait cependant la règle. Ces mesures viendraient ainsi combler un vide juridique préjudiciable.

## Ouverture du paiement en CESU des centres de loisirs

Actuellement, le bénéficiaire de chèques emploi-service universels (CESU) peut, en matière de garde d'enfants, rémunérer les services assurés à son domicile par des organismes agréés par l'État ou par des particuliers qu'il salarie directement. Hors domicile, il est possible de payer en CESU les établissements d'accueil du jeune enfant (crèches, haltes-garderies, jardins d'enfants, jardins d'éveil), les garderies périscolaires et les assistantes maternelles.

En revanche, les centres de loisirs sans hébergement n'étaient pas éligibles au dispositif CESU. Pourtant, alors qu'au quotidien les difficultés rencontrées par les parents pour faire garder leurs enfants s'accumulent (coût des gardes à domicile,

faible nombre d'assistantes maternelles agréées ou en garderie périscolaire, rallongement des horaires de travail des parents...), les centres de loisirs constituent un palliatif non négligeable et de plus en plus prisé.

Par conséquent, il a semblé inapproprié et injuste de continuer d'exclure ce type de service des avantages du CESU. C'est pourquoi le Médiateur de la République s'est engagé pour qu'il soit dorénavant possible de payer les centres de loisirs en CESU. Cette proposition vient d'obtenir une issue favorable grâce à l'article 31 de la loi du 23 juillet 2010 relative aux réseaux consulaires, à l'artisanat, au commerce et aux services.

## CAS CONCRETS

## Pour une meilleure prise en charge aux urgences psychiatriques

Monsieur C., âgé de 38 ans, suivi pour une schizophrénie stabilisée, a présenté un syndrome confusionnel aigu et des troubles de l'équilibre sur la voie publique.

Il a été transféré par les gendarmes aux urgences médico-chirurgicales d'un centre hospitalier universitaire (CHU), puis orienté vers les urgences psychiatriques de cet hôpital. Le patient a été placé sous hospitalisation sur demande d'un tiers (HDT) et hospitalisé en unité psychiatrique. Après cinq jours d'isolement, l'hospitalisation sur demande d'un tiers a été levée et le patient a pu sortir de l'hôpital. Mais, de retour chez lui, il s'est plaint de céphalées et son entourage a constaté une paralysie faciale. Un scanner a alors été réalisé par son médecin traitant,

mettant en évidence un hématome intracérébral, pour lequel Monsieur C. a été hospitalisé en neurologie pendant 15 jours. Il apparaît donc que le syndrome confusionnel n'était pas dû à sa pathologie psychiatrique, mais à un hématome intracérébral dont le diagnostic a été fait tardivement. Le jugement des médecins des urgences a ainsi été influencé par les antécédents psychiatriques du patient. La famille a contacté le Pôle Santé du Médiateur de la République, qui s'est rapproché de la direction du CHU et des équipes médicales concernées. Au terme d'une médiation médicale, le service des Urgences a mis en place une procédure de sécurisation de la prise en charge des patients admis aux urgences psychiatriques.

## Un cadeau qui se fait attendre!

Monsieur L. a reçu, en juin 2009, un courrier du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et du ministère du Travail, de la Solidarité et de la Fonction publique lui indiquant que certaines catégories de foyers seraient bénéficiaires d'un versement de hauteur de 200 €, sous forme de bons d'achat de services à la personne (CESU), utilisables jusqu'au mois de janvier 2010.

En juillet 2009, Monsieur L. a contacté « Chèque domicile », l'organisme de délivrance des chèques, afin d'obtenir le chèque CESU. En réponse, un courrier du 24 juillet 2009 lui a été adressé, l'informant que le nécessaire serait fait

dans les meilleurs délais.

Cependant, malgré ses nombreuses relances, Monsieur L. n'a jamais reçu le chèque annoncé.

Le Médiateur de la République s'est rapproché de l'organisme, qui a indiqué que le chèque avait bien été envoyé en juin 2009, mais qu'en raison d'une erreur de fichier, il avait été adressé au nom de jeune fille de l'épouse de Monsieur L., expliquant ainsi sa non-réception.

Compte tenu des nombreux dysfonctionnements relevés par l'organisme lui-même, il a été décidé qu'un nouveau chèque, d'une valeur équivalente et valable jusqu'au 31 janvier 2011, serait adressé prochainement à Monsieur L.

Lancé en février 2010, le site participatif [www.lemediateuretvous.fr](http://www.lemediateuretvous.fr) a rencontré son public.

Sa fréquentation est en constante augmentation avec plus de 500 visites par jour.

La « communauté » s'accroît rapidement. Aujourd'hui plus de 600 débats et propositions sont archivés et consultables facilement, grâce au classement thématique en 9 catégories, allant de l'éducation à la santé, en passant par l'administration publique et les droits fondamentaux. Chaque mois, retrouvez l'actualité de la plateforme dans nos colonnes.

La plateforme [www.lemediateuretvous.fr](http://www.lemediateuretvous.fr) a été conçue dans l'optique de faciliter la communication entre l'administration et les internautes-citoyens. Ces derniers se saisissent de cette interface pour pointer les dysfonctionnements auxquels ils ont été confrontés concrètement et en alerter le Médiateur.

Grâce à ce vecteur de mobilisation des intelligences citoyennes la mise en commun des connaissances a déjà porté concrètement ses fruits. Un cercle vertueux se met peu à peu en place entre l'institution du Médiateur, les experts bénévoles et les citoyens. Ce sont plus de vingt propositions d'amélioration qui sont à ce jour analysées par le secteur des réformes. Citons par exemple celles portant sur l'application de la loi dite Boutin concernant les surloyers HLM, celles sur le fonctionnement

de la justice en général ou encore celles évoquant les conflits que peut engendrer l'obligation alimentaire entre ascendants et descendants. Le temps des réformes est nécessairement plus lent que le temps de la plateforme. Mais on constate déjà des résultats concrets. Ainsi, une proposition sur la réforme de la procédure prud'homale est sur le point d'être soutenue par le Médiateur grâce aux témoignages de citoyens.

Les contributions postées dévoilent bien souvent des problèmes de fond relatifs au fonctionnement des Caf, des préfectures, des mairies, ou d'autres services publics. Ainsi, des problématiques d'accueil à la numérisation des dossiers administratifs en passant par la thématique des frais bancaires, les internautes, tout en témoignant de leur expérience, et loin de toute polémique, tentent d'entrevoir

**le Médiateur & vous**  
L'espace d'échanges et de réflexions sur les droits

des solutions pour améliorer les dispositifs existants.

Aux prises avec la réalité vécue quotidiennement par les usagers, la plateforme représente un véritable outil de travail pour le Médiateur de la République. Cette démarche d'ouverture au profit de la défense des droits permet à chacun de s'exprimer sur des questions éthiques d'actualité telles que l'euthanasie ou le mariage homosexuel. Les citoyens trouvent ici un espace libre, de discussions et de débats, afin de partager leurs points de vue.

L'ambition du site est claire : critiquer et débattre, pour mieux construire ensemble le service public de demain et défendre ses droits.

Jugez par vous-même ! [www.lemediateuretvous.fr](http://www.lemediateuretvous.fr)