MÉDIATEUR ACTUALITÉS

LE JOURNAL DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

WWW.MEDIATEUR-REPUBLIQUE.FR

Novembre 2010 – N° 61

ISSN 1769-9657

Consommation : la quête du bonheur jusque dans l'illusion

On ne manque pas de trouver dans l'habituelle critique de la société de consommation un peu de ce « mal du siècle » qui introduit une comparaison avec les sociétés rurale et industrielle précédentes. Avec un brin de nostalgie et pas assez d'objectivité parfois puisque personne ne peut nier la formidable amélioration des conditions de vie, l'essor économique permis et l'inventivité technique déployée ; on ne peut non plus nier qu'il existe en chacun de nous un « bonheur » à consommer équivalent aux plus nobles délectations intellectuelles.

La belle machine donne toutefois l'impression de s'être emballée, la frénésie des acheteurs et l'avidité des vendeurs s'entraînant tour à tour et enrôlant le système entier incapable de faire machine arrière, de se corriger ou même de se contrôler.

La consommation permettait d'abord d'assouvir des besoins essentiels : elle s'est progressivement orientée vers la satisfaction des envies. La consommation était l'apanage des classes moyennes, qui affichaient ostensiblement leur nouveau confort de vie et leur ascension sociale : elle s'est progressivement dissociée des capacités réelles de revenu.

La rationalité et la responsabilité peinent à exister au pays des marchands de rêve. Le retour à cette réalité, lorsqu'elle n'est plus sublimée mais simplement niée ou esquivée, n'en est hélas que plus brutal.

La défense des droits des consommateurs se développe et se renforce à mesure que les outils de séduction se développent eux aussi.

L'impossibilité de consommer crée par-delà l'insatisfaction, les frustrations auxquelles il est bien plus difficile de résister et des souffrances qu'il est bien plus difficile d'accepter. Certaines dépenses sont alors compensées par un endettement supplémentaire, aux confins du surendettement, qui devient lui-même un marché avec ses offres de produit financiers plus ou moins adaptés, où la solvabilité ne figure pas toujours parmi les priorités des emprunteurs comme des créditeurs.

La société de consommation influence par ailleurs nos comportements en dehors du cadre strict de l'échange commercial. Le mimétisme est tel qu'on finit par consommer son cercle familial ou les institutions de la République avec cette même accélération des fameux « cycles de vie du produit » qui conduit à utiliser plus et plus vite, pour se lasser plus et plus vite.

Notre société moderne, libérée de ses anciens jougs, n'a-t-elle pas créé de nouvelles formes d'asservissement, perverses en ce qu'elles n'opposent plus des classes ou des collectifs entre eux mais en ce qu'elles atteignent les individus eux-mêmes dans leur dimension personnelle, psychique et émotionnelle.

L'homme vaut parfois plus par ce qu'il dépense que ce qu'il pense et sa quête du bonheur navigue entre illusion et désir de possession. Redonner du sens, du temps, des convictions, c'est peut-être rouvrir les portes de la liberté et briser ce carcan de la vie consommée pour respirer l'air d'une vie vécue et véritablement choisie.

JEAN-PAUL DELEVOYE,
MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

DES CONSOMMATEURS MIEUX PROTÉGÉS

FACE À LA MULTIPLICATION DES ÉCHANGES ET DES TECHNIQUES DE VENTE, UN ENSEMBLE DE MESURES A ÉTÉ MIS EN PLACE POUR PROTÉGER LES CONSOMMATEURS. Édictées à partir des années 1970, puis regroupées dans le Code de la consommation, ces règles se sont enrichies au fil du temps et doivent sans cesse être actualisées pour faire face à l'évolution de la société. Une nouvelle loi concernant le crédit à la consommation a ainsi été votée en juillet. *Médiateur Actualités* fait le point sur les principaux chantiers en cours et les avancées obtenues.

DOSSIER

© MANGOSTOCK

TEMOIGNAGE

Pierre Morel À l'Huissier, avocat et député

en page 3

© DR

SUR LE TERRAIN

Détenu et consommateur : un droit parfois difficile à exercer

en page 4

ACTUALITÉS

Une mission sur la maltraitance financière

en page 6

LE MOIS PROCHAIN

Le chômage des agents publics

Contact : Médiateur de la République — 7, rue Saint-Florentin, 75008 Paris — Tél. : 01 55 35 24 24 — Fax : 01 55 35 24 25 — www.mediateur-republique.fr

Médiateur Actualités, le journal du Médiateur de la République paraît 10 fois par an • Éditeur : le Médiateur de la République • Directeur de la publication : Bernard Dreyfus • Rédacteur en chef : Christian Le Roux • Rédactrice en chef adjointe : Christine Tendel, assistée de Claire Lancry • Comité de rédaction : Stéphanie Carrère, Alain-Michel Ceretti, Mariam Chadli, Charlotte Clavreul, Jean-François Gratieux, Bruno Landi, Christine Jeannin, Loïc Ricour, Hervé Rose, Jean-Michel Rougié, Michel Savinas, Martine Timsit, Maud Violard • Imprimeur : Terre de couleurs – Valmy • Conception et réalisation : SPHÈRE PUBLIQUE 29 boulevard de Courcelles – 75008 Paris – agence@spherepublique.com • Dépôt légal : 4e trimestre 2010

Donner au consommateur toutes les informations pour éclairer son choix et le protéger contre les abus, tels sont les objectifs du droit de la consommation. En France, ce droit s'est largement renforcé au fil des années, mais le Médiateur de la République pointe régulièrement du doigt des lacunes à combler dans un secteur en constante évolution.

Droit de la consommation : chantiers en cours et avancées obtenues

Dans une société où la consommation est perçue comme la clé de la croissance, l'individu, potentiel consommateur, est l'objet de toutes les convoitises et sollicitations. Le droit a déjà beaucoup progressé pour renforcer sa protection, que ce soit au regard des informations qui lui sont dues ou des délais de réflexion et de rétractation qui lui sont reconnus. De même, et à l'issue d'une réforme soutenue par le Médiateur de la République, le juge a désormais la possibilité de relever d'office la méconnaissance des dispositions issues du droit de la consommation. La loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation constitue une étape supplémentaire dans cette direction. Si des sujets comme la lutte contre le surendettement des particuliers, les abus des frais bancaires ou les assurances vie en déshérence ont nettement progressé, d'autres chantiers restent à ouvrir.

© JANAKA DHARMASENA

▸ Surendettement et frais bancaires : des avancées certaines

La loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation dont les dispositions réglementaires d'application relatives à la procédure de surendettement et au fichier des incidents de paiement (FICP) sont parues au JO des 30 et 31 octobre 2010, comprend de nombreuses dispositions rejoignant les préoccupations du Médiateur. Elle vise à garantir une commercialisation responsable du crédit à la consommation et à mieux accompagner les personnes endettées.

Pour un crédit à la consommation responsable

En premier lieu, **une plus grande responsabilisation de l'ensemble des acteurs** est prévue : encadrement de la publicité pour supprimer les pratiques agressives ; nouvelle catégorisation des taux d'intérêt par montant des prêts et non plus par type de crédit ; obligations à la charge des prêteurs de vérifier la solvabilité de l'emprunteur par la consultation obligatoire du FICP et d'exiger des justificatifs de charges et ressources à partir d'un certain montant de crédit ; formation des fournisseurs de crédit sur le lieu de vente ; amélioration des relations entre les banques et les clients surendettés.

Ensuite, **le crédit renouvelable est mieux encadré** : nécessité de l'accord exprès du consommateur pour utiliser le crédit lié à une carte de fidélité ou activer sa fonction « crédit » ; consultation annuelle obligatoire du FICP et vérification de la solvabilité tous les trois ans pour les titulaires d'un crédit renouvelable et fermeture automatique de ces crédits s'ils sont inactifs pendant deux ans.
Enfin, les **procédures de traitement du surendettement sont accélérées et améliorées** avec une réduction de la durée maximale des plans de redressement de 10 à 8 ans et une inscription au FICP pour les bénéficiaires de la procédure de rétablissement personnel ramenée de 8 à 5 ans.
Dans le prolongement de cette loi, **une mission de réflexion sur le fichier positif** (celui qui pourrait recenser l'ensemble des crédits détenus par les particuliers) vient d'être mise en place.

Régulation des frais bancaires : des perspectives favorables

Parmi les **annonces sur les frais bancaires faites par Madame Lagarde** à l'issue d'une réunion du Conseil consultatif du secteur financier le 21 septembre dernier, plusieurs s'inscrivent dans l'esprit des préconisations formulées en 2009 par le Médiateur de la République.
On citera notamment les projets suivants : développement d'un système d'alerte par SMS ou courriel pour permettre aux consommateurs de réagir et d'éviter les incidents ; plafonnement du montant et du nombre des commissions d'intervention qu'une banque peut facturer en cas d'incident de paiement ; création d'un « forfait sécurité » dans le cadre duquel les frais pour incidents seraient divisés par deux et qui comprendrait une carte de paiement anti-dépassement ; mise en place d'un glossaire des frais bancaires commun à toutes les banques.
Si cette démarche va dans le bon sens, le Médiateur souhaite que ces annonces soient rapidement traduites dans le droit et dans les pratiques bancaires, à l'instar de la récente **mesure d'abrogation, par la loi du 1er juillet 2010, de la pénalité libératoire que le titulaire du compte devait verser pour recouvrer la faculté d'émettre des chèques.**

LA LÉGISLATION INDISSOCIABLE D'UNE INDISPENSABLE ÉDUCATION BUDGÉTAIRE

Le Médiateur de la République reçoit encore de nombreux courriers de réclamants en situation de surendettement. On distingue les cas de surendettement liés à une gestion mal maîtrisée, voire dispendieuse (les créanciers sont alors pour l'essentiel des banques et organismes de crédits) et ceux générés par l'accumulation de dettes vis-à-vis des organismes sociaux et des impôts (les réclamants sont alors des personnes qui ont été confrontées à des situations personnelles – maladie, accident, divorce – les ayant fragilisées et placées dans l'impossibilité de faire face aux charges obligatoires courantes). Il faut également signaler l'importance des sommes dues en raison de contraventions routières aggravées du fait des majorations. Le Médiateur de la République insiste sur la nécessaire éducation budgétaire des particuliers qui doit accompagner les dispositifs législatifs.

▸ Assurances vie non réclamées : bilan positif

La loi du 17 décembre 2007, permettant la recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance sur la vie non réclamés, fêtera dans quelques semaines son troisième anniversaire. Le Médiateur de la République avait dénoncé en son temps l'inertie des compagnies d'assurance et des pouvoirs publics à l'égard de ce problème, dont l'existence était même parfois mise en doute. Le bilan du traitement du stock de ces avoirs non réclamés, que vient de dresser le gouvernement, prouve que ce problème est loin d'être imaginaire et fait état d'une réelle progression dans sa résolution, même s'il reste encore beaucoup à faire.

EN SAVOIR PLUS

Renforcement de la médiation en matière de consommation

La loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation a ainsi créé une Commission de la médiation de la consommation qui s'est réunie pour la première fois le 20 octobre 2010. Elle élaborera avant juillet 2011 une charte des bonnes pratiques, parmi lesquelles devrait figurer la gratuité de la médiation pour le consommateur. Cette commission aura également pour mission d'évaluer la qualité des médiations instaurées par la loi.

Extrait du conseil des ministres – 20 octobre 2010

Les *class action*

Sur le site lemediateuretvous.fr, Alain Bazot, président d'UFC-Que choisir, avait lancé le débat sur les *class action* à la française : « *Voilà une question fort pertinente tant cette réforme, promise depuis 2005, ressemble à une arlésienne. Après trois abandons législatifs successifs…* » Venez débattre de ce sujet sur **www.lemediateuretvous.fr**

Cette loi a instauré le dispositif dit Agira 2, qui autorise les assureurs à consulter les données relatives au décès figurant au répertoire national d'identification des personnes physiques [RNIPP] pour s'informer du décès éventuel de l'assuré, et pouvoir ainsi rechercher et informer les bénéficiaires de l'assurance souscrite par ce dernier. Depuis la mise en place de ce dispositif, **plus de dix millions d'interrogations** ont eu lieu, permettant d'identifier 26 201 dossiers pour **un montant total de capitaux recouvrés de 323 M€** (de mars 2009 à avril 2010), soit trois fois plus que le dispositif Agira 1 (8 421 dossiers et 232 M€) en 4 ans d'existence. On se souvient qu'Agira 1 permet à tout particulier pensant avoir été désigné comme bénéficiaire d'un contrat de se le faire confirmer par les assureurs. **À eux deux, ces dispositifs ont permis de récupérer 555 M€ au profit de bénéficiaires de contrats d'assurance-vie non réclamés.** Après des débuts difficiles, le traitement de ce phénomène est désormais une réalité.
Pour autant, il importe de ne pas faire naître de nouveaux contrats non réclamés. C'est pourquoi le Médiateur suit avec intérêt la proposition de loi déposée au Sénat par Hervé Maurey. Celle-ci vise à renforcer les obligations des assureurs dans la recherche des bénéficiaires en rendant annuelle la consultation du RNIPP pour tous les contrats dont la provision est supérieure à 2 000 €. Elle préconise aussi la publication de données statistiques sur les contrats et encours détenus et reversés, ainsi que des démarches entreprises pour la recherche des bénéficiaires.

LA SOUS-UTILISATION DES CONTRATS D'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE

Visée par les articles L.127-1 et suivants du Code des assurances, la garantie « protection juridique » est « une convention qu'une personne physique ou morale conclut avec une compagnie d'assurances par laquelle celle-ci s'engage à prendre en charge les frais nécessités par la défense des intérêts de l'assuré et de lui offrir une assistance en vue du règlement amiable de son différend » (définition du dictionnaire juridique).
Or, dans la plupart des dossiers soumis au Médiateur où un litige est déjà constitué, on se rend compte que cette garantie n'a pas été utilisée par les requérants. De même, lorsque la voie de la médiation s'avère définitivement compromise et que la saisine d'une juridiction permettrait, peut-être, de faire aboutir une position légitime, on constate que beaucoup reculent par crainte des frais de justice, sans imaginer utiliser la ou les assurances de protection juridique dont ils règlent pourtant régulièrement les cotisations.
Alors pourquoi une telle sous-utilisation de cette garantie ? Parce que les assureurs seraient plus prompts à encaisser qu'à décaisser ? Parce que les avocats préféreraient des honoraires libres plutôt qu'une rémunération forfaitaire ? C'est un procès probablement injuste, pour les uns et les autres, mais pour éviter qu'il ne s'instruise, il faut réfléchir aux moyens à mettre en œuvre afin que l'assuré puisse effectivement bénéficier de la protection à laquelle il a souscrit. À l'heure où l'État manifeste sa convoitise sur les fonds correspondants pour financer l'aide juridictionnelle, cette réflexion doit être menée urgemment par l'ensemble des acteurs concernés.

► Téléphones surtaxés à l'hôpital : des réponses qui tardent…

Le Médiateur de la République avait mis en cause, au printemps dernier, l'existence de surtaxations des appels téléphoniques adressés à des patients hospitalisés, et ce, en l'absence de tout message d'information tarifaire. En effet, l'arrêté du 10 juin 2009 qui impose une information préalable de tout utilisateur d'un service téléphonique à valeur ajoutée n'est pas applicable aux appels émanant de particuliers souhaitant joindre leurs proches hospitalisés. Face à une telle opacité tarifaire, le secrétaire d'État chargé de l'Industrie et de la Consommation avait convenu, dans une lettre adressée au Médiateur de la République, qu'il s'agissait là d'une anomalie liée à un « *usage apparemment inadéquat des ressources de numérotation* » et avait saisi en conséquence l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep). Or, celle-ci a fait savoir qu'elle n'était pas compétente et qu'il revenait aux délégants (les établissements de santé) de spécifier à leurs opérateurs les modalités de tarification. Le Médiateur a alors demandé au secrétaire d'État chargé de l'Industrie, par lettre du 4 décembre 2009, de modifier l'arrêté du 10 juin 2009 afin d'étendre l'obligation de diffusion du message tarifaire à l'ensemble des communications téléphoniques surtaxées. Cette demande n'a jusqu'à présent fait l'objet d'aucune réponse. Une autre réponse est également attendue de la part de la ministre chargée de la Santé, à qui le Médiateur a demandé de réexaminer les modalités de collaboration entre établissements de santé et opérateurs de téléphonie, pour une plus grande transparence des coûts intermédiaires et une modération des tarifs.
Plus généralement, le Médiateur de la République est favorable à l'adoption de règles déontologiques, notamment sur la bonne utilisation des services à valeur ajoutée, afin d'inciter les opérateurs à prendre des initiatives fortes en ce domaine et à généraliser leurs bonnes pratiques. Il note avec un grand intérêt les travaux en cours entrepris par l'Arcep à cet égard.

► Un débat nécessaire sur la reconnaissance des actions de groupe

Des acteurs de la société civile, mais aussi des parlementaires (cf. les rapports d'information du Sénat n°206 et n°499 ou la proposition de loi n°2677 du député Morel à l'Huissier, voir témoignage ci-contre) se mobilisent pour mettre en débat public le projet de création de procédures d'actions de groupe (*class action* en anglais), que ce soit pour favoriser la protection des droits des consommateurs ou en matière de contentieux administratif.

TÉMOIGNAGE

Pierre Morel À l'Huissier est avocat et député UMP de la Lozère, il est à l'origine de la proposition de loi tendant à la création d'une action de groupe.

LE 24 JUIN VOUS AVEZ DÉPOSÉ UNE PROPOSITION DE LOI TENDANT À LA CRÉATION D'UNE ACTION DE GROUPE POUR AMÉLIORER LA DÉFENSE DES DROITS EN JUSTICE DES CONSOMMATEURS. PARALLÈLEMENT UNE PROPOSITION DE LOI SUR LE RECOURS COLLECTIF A ÉTÉ REJETÉE PAR LE SÉNAT LE MÊME JOUR. POURQUOI TANT DE RÉTICENCES EN FAVEUR DE LA PROTECTION DES DROITS DES CONSOMMATEURS ?

Vous dites réticence, je dirais plutôt que ce dispositif n'est pas dans notre culture et qui plus est les dérives du système américain dit *« class action »* perturbe le débat. Il faut se sortir de cette problématique stérile et regarder objectivement si nos concitoyens ont toute possibilité pour faire valoir leurs droits. Je ne le pense pas et c'est pourquoi je veux prendre l'initiative sur ce sujet.

QUEL EST LE DISPOSITIF D'ACTION DE GROUPE QUE VOUS PRÉCONISEZ ET QUELS SERAIENT SES AVANTAGES SELON VOUS ?

L'action de groupe est un aboutissement nécessaire de la législation favorable au consommateur qui a débuté en France en 1978. La situation actuelle est telle que, faute de procédure efficace à la disposition des consommateurs et de leurs associations, une multitude de textes législatifs et réglementaires prévoyant des sanctions en cas de comportements abusifs ou illicites des professionnels n'est pas appliquée.
L'action de groupe doit être comprise comme un outil de régulation du monde économique. Cette action serait possible pour tous les préjudices subis par les consommateurs. Elle pourrait être lancée par toutes les personnes, aussi bien morales que physiques. Elle intégrerait « l'option d'exclusion », ce qui signifie que seraient considérés comme membres du groupe bénéficiant des effets du jugement tous ceux répondant aux caractéristiques communes et qui n'ont pas exprimé la volonté d'être exclus du groupe. L'action serait placée sous le contrôle du juge tout au long de la procédure, de la recevabilité de l'action à la répartition des sommes. Enfin, un fonds d'aide et de gestion des actions de groupe serait institué, afin de centraliser les demandes individuelles de réparation, recevoir les exclusions de ceux qui ne veulent pas participer à l'action et procéder à la liquidation des dommages et intérêts. L'instauration de l'action de groupe est une nécessité qui seule peut répondre aux volontés de consommateurs trop souvent lésés mais aussi encourager un comportement plus vertueux des entreprises.

« L'action de groupe doit être comprise comme un outil de régulation du monde économique. »

© DR

CETTE ACTION DE GROUPE POURRAIT-ELLE ÊTRE ÉTENDUE À D'AUTRES DOMAINES, NOTAMMENT EN MATIÈRE DE CONTENTIEUX ADMINISTRATIF ?

Un groupe de travail a réfléchi, à la demande du Vice-président du Conseil d'État, à l'instauration d'une action collective spécifique au contentieux administratif pour faciliter le traitement des litiges sériels auxquels cette juridiction peut être confrontée, comme en matière fiscale ou de contentieux de la fonction publique. Le rapport rendu par cette mission en mai 2009 a conclu à l'intérêt de mettre en place une telle voie d'action. L'originalité du dispositif proposé serait de conférer au jugement rendu sur cette base une valeur déclaratoire, c'est-à-dire que celui-ci porterait sur la reconnaissance générale d'un droit ou d'une responsabilité dans la situation visée. Sur le fondement de cette décision admettant le bien-fondé de l'action collective, toute personne intéressée, dont l'action ne serait pas prescrite et justifiant être dans la même situation que celle ayant donné lieu à ce jugement, pourrait ensuite s'en prévaloir auprès de la personne publique concernée.
En tant que rapporteur du projet de loi organique relatif au Défenseur des droits, je pense qu'il serait intéressant de confier à cette Autorité indépendante le pouvoir d'engager une telle action au nom de réclamants se trouvant impliqués dans un litige analogue avec un service public.

Détenu et consommateur : un droit parfois difficile à exercer

Même privé de liberté, un détenu doit conserver le droit de contacter sa banque, de téléphoner à sa famille ou de « cantiner », c'est-à-dire d'acheter certains articles pour améliorer l'ordinaire de la cantine. Un droit qui n'est pourtant pas toujours si facile à exercer…

Le détenu est un consommateur à part : par la force des choses, il ne peut pas avoir de relation directe avec ses fournisseurs, sauf à passer ses commandes par correspondance, ce qui peut poser des problèmes de livraison. De même, ses relations avec les organismes bancaires sont souvent compliquées car certaines démarches nécessitent une présence physique et si ses demandes écrites demeurent sans réponse, il reste démuni. Par ailleurs, il est contraint, pour ses achats de biens ou de services, de passer par les sociétés privées auxquelles l'administration pénitentiaire fait appel par le biais d'une délégation de service public. Or, si ce système de délégation permet à l'administration de faire des économies, elle expose les détenus à la pratique des tarifs libres autorisés à ces commerciaux. Le détenu est donc un client doublement captif, que les délégués du Médiateur peuvent heureusement aider à faire valoir ses droits.

Bouches-du-Rhône

UN DOSSIER DE RETRAITE BLOQUÉ

Monsieur R. a eu 65 ans en février 2008. Il a sollicité auprès de sa caisse de retraite la liquidation de sa pension. Pour régulariser son dossier, la caisse lui demande une copie de sa carte d'identité, de sa carte vitale et les références de son compte bancaire. Après huit mois de délai et plusieurs relances, il finit par obtenir sa carte nationale d'identité et sa carte vitale. Mais subsiste un blocage pour obtenir de l'établissement une photocopie de sa carte vitale et l'autorisation d'ouvrir un compte bancaire. De ce fait, il ne peut toujours pas toucher sa pension.
Après l'intervention du délégué auprès de la direction du centre de détention, et avec l'aide du service pénitentiaire d'insertion et de probation (Spip) et d'une visiteuse de prison, la situation a pu être débloquée : la visiteuse de prison a pu, grâce à une procuration de Monsieur R., ouvrir un compte bancaire au nom du détenu dans une agence bancaire locale et la photocopie de la carte vitale a été réalisée par le centre de détention.

Hérault

QUAND LA BANQUE NE RÉPOND PAS !

Depuis son incarcération, un détenu rencontre d'importantes difficultés car il ne parvient pas à établir de contact avec sa banque. N'ayant aucune famille susceptible de l'aider, il a besoin que la banque effectue un virement régulier depuis son compte à la comptabilité de l'établissement pour payer ses achats de cantine. Or, malgré plusieurs courriers adressés à sa banque, il n'obtient aucune réponse.
La déléguée saisie de ces faits adresse à son tour un courrier à la banque. Celle-ci n'a pas jugé utile de lui répondre, mais le résultat ayant été positif pour le détenu, la déléguée en a déduit que son intervention avait été entendue.

Haute-Garonne

TÉLÉPHONER SANS RESTRICTION

Ne quittant plus sa cellule pour se rendre en promenade, en raison de la nature des faits pour lesquels il a été condamné, un détenu dépose une réclamation relative à l'usage du téléphone : la direction lui refuse l'accès à la cabine téléphonique installée dans la coursive du quartier de détention. Or, la circulaire de la Direction de l'administration pénitentiaire (DAP) du 13 juillet 2009 relative à l'accès aux cabines téléphoniques précise, outre le fait qu'une cabine doit être installée en coursive dans chaque établissement pour permettre aux condamnés détenus ne se rendant pas en cours de promenade de téléphoner, qu'*« aucune restriction ne peut être apportée à l'usage du téléphone par les personnes détenues condamnées »*. En réponse au courrier transmis par le délégué, la direction argue que l'autorisation accordée à ce condamné pour utiliser cette cabine a été supprimée car l'intéressé prenait l'habitude de rester au téléphone pendant plus d'une demi-heure, *« empêchant ainsi les auxiliaires d'étage et les détenus classés aux ateliers de l'utiliser »*.
À ce motif, le délégué aurait pu objecter que la durée des communications téléphoniques d'après ladite circulaire *« n'est pas limitée, sauf lorsque le dispositif est en cours de test. Mais, dans ce cas, cette durée ne sera pas inférieure à vingt minutes par personne et par jour »*. Toutefois, la médiation n'a pas été poursuivie puisque, selon la direction, ce détenu a pris la décision de sortir en promenade et a pu de ce fait accéder à la cabine téléphonique de la cour de promenade.

Bas-Rhin

DES TARIFS PROHIBITIFS

Un détenu, incarcéré en centrale pour une longue peine, travaille comme auxiliaire aux cuisines. Il consacre le tiers de son salaire à téléphoner quotidiennement sa mère, âgée de 90 ans. Cette dernière réside à 30 km de la prison mais ne peut plus se déplacer. Or, depuis que le marché des services téléphoniques a changé de concessionnaire, le détenu a vu augmenter ses factures de 243 % et il craint de ne plus pouvoir continuer à maintenir le contact avec sa mère, contact devenu aussi indispensable à l'un qu'à l'autre. Il interroge donc le chef d'établissement puis le délégué sur la régularité d'une telle augmentation, alors même que les détenus n'ont pas le choix de leur opérateur.
Ces derniers ne peuvent que lui confirmer qu'en matière de télécommunications, les tarifs sont libres. Pour rentabiliser ses cabines, et après études du marché, l'opérateur privé (qui, à la suite d'un appel d'offres, a obtenu régulièrement ce marché grâce aux conditions qu'il a offertes à l'administration sur le prix des installations de cabines dans tous les établissements) a décidé d'augmenter les communications locales de 243 %, les communications vers les mobiles de 56 % et de baisser les tarifs des appels nationaux de 55 % et vers l'international de 20 %. Cette situation ne révèle donc pas de dysfonctionnement. Il n'en reste pas moins qu'en ce domaine les dispositions de la circulaire du 13 juillet 2009 ne sont pas respectées car, outre les tarifs dissuasifs, le faible nombre d'installations et surtout l'impossibilité d'être appelé de l'extérieur dans ces cabines (et donc de joindre une autre personne détenue, fut-il son conjoint ou son frère) limitent dans les faits le droit des détenus à l'usage du téléphone.

Vaucluse

UN JOUET DISPARU

Monsieur B., détenu au centre pénitentiaire, informe la déléguée de la non-réception d'un jouet destiné à son enfant, qu'il a acheté par correspondance pour un montant de 35,29 €. La déléguée s'assure dans un premier temps, auprès du responsable du groupement privé en charge de la gestion des cantines des détenus, que le jouet en question a bien été livré. Puis, elle se rend au greffe qui, après recherches, ne trouve pas trace du colis. Le même jour, elle rencontre le responsable du parloir : après avoir consulté le registre de remise des colis et procédé à l'inspection de l'armoire destinée à les recevoir, ce dernier confirme ne pas trouver le jouet. Il reconnaît qu'à l'époque, faute de personnel suffisant, la gestion des colis a parfois été défaillante.
Au vu des éléments en sa possession justifiant le bien fondé de la réclamation de ce détenu, la déléguée décide de saisir le directeur adjoint de l'établissement. Cinq jours plus tard, la déléguée est informée que le compte nominatif de Monsieur B. allait être crédité de la somme de 35,29 €. Cet exemple souligne que l'administration pénitentiaire sait reconnaître et réparer les défaillances de ses services.

Yonne

LITIGE AVEC LE GESTIONNAIRE DE CANTINE

Détenu au centre de détention de Joux-la-ville, Monsieur M. effectue l'achat d'un lecteur DVD par l'intermédiaire des services de la cantine gérés par une société privée. Son compte personnel est débité de la somme correspondant à l'achat, mais il déclare n'avoir jamais reçu l'appareil. La société, quant à elle, reconnaît avoir reçu la marchandise et déclare l'avoir remise au détenu. Chacun restant sur ses positions, le détenu saisit le délégué. Après s'être assuré du paiement de l'objet en cause et de sa livraison à la société, le délégué s'informe des conditions de remise de l'objet au détenu. Le représentant de la société déclare qu'il a déposé l'objet dans la cellule du détenu en son absence. La société ne disposant d'aucun reçu attestant qu'elle a bien remis l'objet au détenu, le délégué fait remarquer qu'il s'agit là pour le moins d'une lacune et qu'il convient en l'état, soit de rembourser le détenu, soit de lui fournir un nouvel appareil. Le gérant de la société accepte le point de vue du délégué et rembourse le détenu. Depuis, les objets « cantinés » sont remis aux détenus contre décharge.

MODE D'EMPLOI

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**), lequel traitera directement la demande localement s'il le peut.

> **DI@LOGUEZ** avec notre agent virtuel e-mediateur 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** à vos contacts et avec Google Talk, **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**

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 D'URGENCE

Carte vitale : délais trop longs

Le Médiateur de la République a été saisi de plusieurs réclamations concernant des difficultés à obtenir une carte vitale pour des étudiants et des personnes âgées, notamment des veuves précédemment affiliées au régime d'assurance maladie de leur époux décédé. Il est intervenu, d'une part, auprès de la mutuelle des étudiants (LMDE), de certaines caisses primaires d'assurance maladie, du régime social des indépendants (RSI) et, d'autre part, auprès de la caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav), ce qui a permis de dénouer certaines situations bloquées depuis de nombreux mois.
Ces délais longs de délivrance de la carte vitale entraînent parfois des conséquences graves pour des personnes pouvant connaître des situations précaires (les étudiants) et ayant des besoins de soins importants (hospitalisations et suivi médical lourd des personnes âgées). Les organismes d'assurance maladie motivent la délivrance tardive de certaines cartes vitale par un allongement des délais de certification du nouveau numéro d'immatriculation par le service administratif national d'identification des assurés (Sandia) de la Caisse nationale d'assurance vieillesse qui identifie notamment, pour le compte de l'Insee, les assurés nés à l'étranger et dans les territoires d'outre-mer.
Sensible à ces situations et afin de prévenir une augmentation de ce type de réclamations, le Médiateur de la République va effectuer un signalement auprès de la direction de la Cnav, afin d'assouplir l'obtention d'un numéro d'inscription au répertoire (NIR) et ainsi améliorer les délais de délivrance d'une nouvelle carte vitale. Le Médiateur a par exemple proposé aux organismes de la protection sociale de faire preuve de plus de compréhension au vu des éléments d'état civil fournis, de l'ancienne carte vitale de l'époux et de la carte nationale d'identité sécurisée des veuves anciennement affiliées au régime d'assurance maladie de leur époux décédé.

CAS CONCRETS

Privée d'allocations chômage

Madame F. exerce simultanément trois emplois, à savoir assistante de vie scolaire (AVS), garde d'enfants à domicile en période périscolaire et garde de sa mère.
Le 30 juin 2009, son emploi principal en contrat à durée déterminée de trois ans comme AVS prend fin. Dans le même temps, elle démissionne de son emploi de garde d'enfants, celui-ci l'empêchant de trouver une nouvelle activité ou de suivre une formation. Madame F. continue seulement à s'occuper de sa mère.
Le 1er juillet, elle s'inscrit comme demandeur d'emploi, mais se voit refuser les allocations d'assurance chômage, du fait de sa démission.
Elle saisit le Médiateur de la République qui constate tout d'abord que la réglementation a été correctement appliquée. En effet, seuls les salariés involontairement privés d'emploi peuvent bénéficier de l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE).
Cependant, au vu des circonstances et, notamment, de la démission de Madame F. d'une activité présentant un caractère accessoire au regard de son emploi principal d'AVS, le Médiateur demande à Pôle emploi un nouvel examen bienveillant de sa situation.
Une ouverture de droit à l'ARE est prononcée à compter du 12 août 2009, pour un montant journalier de 26,93 €. Un rappel de paiement de 1 481,15 € est versé à Madame F.

La parole de l'administration fiscale

Les prises de position en réponse à des demandes de renseignements des contribuables répondent à des règles écrites et précises dont seul le respect permet d'engager l'administration.
Pourtant, il est des circonstances où l'usager est amené à solliciter auprès du service des impôts – c'est aussi sa mission de service public – une information ou une aide pour souscrire une déclaration. Or, il arrive parfois que cette information soit erronée et conduise à une correction entraînant rappels de droits et intérêts de retard.
Telle est la mésaventure survenue à Monsieur N., qui a saisi le Médiateur de la République pour obtenir une remise de majorations, légalement appliquées à la reprise d'un crédit d'impôt. Sans nier le bien fondé des rectifications opérées, le Médiateur a considéré que cette assistance administrative, sans être assimilable à une prise de position formelle, pouvait être prise en compte dans le cadre d'un règlement amiable, en se fondant notamment sur l'amélioration des relations entre administration et contribuables. En effet, il est souhaitable que, dans un souci d'apaisement, la parole de l'administration, lorsqu'elle est avérée, ne soit pas dénuée de portée. Dans ce cas particulier, Monsieur N. a obtenu la remise des intérêts de retard.

CAS CONCRETS

Un principe intangible

Dans la fonction publique, la personne qui a été victime d'un accident du travail, d'un accident de service ou d'une maladie professionnelle peut subir une rechute imputable à cet accident ou à cette maladie alors qu'elle a changé d'employeur ou même de régime de sécurité sociale.
Se pose la question de savoir qui doit assurer la prise en charge financière. Le principe est le suivant : la charge financière de la réparation incombe à l'employeur au service duquel s'est produit l'accident (ou la maladie) initial, même si l'agent n'a plus aucun lien avec lui, ou si l'intéressé a changé de régime de sécurité sociale. Ce principe s'applique dans les deux sens, voir les deux exemples ci-dessous.

Bataille de textes !

Monsieur C., fonctionnaire territorial, souffre d'une maladie reconnue comme maladie professionnelle (MP) et a été placé à la retraite en 2006. En 2008, la commune de T., auprès de laquelle cette maladie professionnelle a été contractée, lui indique qu'elle va cesser de prendre en charge les frais médicaux au motif que l'article 57 de la loi du 26 janvier 1984 ne permet que le remboursement des fonctionnaires en activité.
Le maire de T. ajoute que la circulaire FP4 du 30 janvier 1989 ne s'applique qu'à la fonction publique d'État et qu'un arrêt de 2003 de la Cour administrative d'appel de Nantes va en son sens. Monsieur C. fait appel au Médiateur.
Celui-ci fait d'abord valoir que l'article 57b de la loi du 26 janvier 1984 ne limite pas dans le temps la prise en charge des remboursements des honoraires médicaux et frais entraînés directement par la maladie professionnelle. Ajoutant que l'arrêt de Cour administrative d'appel sur lequel se fonde le refus est une décision extrêmement isolée et non publiée, le Médiateur précise que rien ne permet de penser que cet arrêt puisse remettre en cause la jurisprudence bien établie du Conseil d'État, publiée aux tables du recueil Lebon. Le tribunal administratif de Toulouse, dans une décision plus récente, a d'ailleurs relevé le caractère isolé de l'arrêt de 2003 et jugé qu'un maire avait commis une erreur de droit en refusant à un agent la prise en charge des soins médicaux imputables à un accident de service au motif qu'il avait été admis à la retraite.
En outre, au moins trois réponses ministérielles ont déjà exposé que le principe des remboursements de frais liés à un accident de service ou une maladie professionnelle se poursuivait alors que l'agent n'était plus agent public ou était retraité. Un tel principe s'inspire d'ailleurs des règles applicables depuis 1898 aux accidents du travail et se justifie par l'implication de l'employeur, public ou privé, dans la maladie professionnelle ou l'accident. Enfin, la circulaire du 13 mars 2006 ne contredit pas les principes posés par la circulaire FP4 de 1989 qui, en raison de sa vocation étendue, s'applique aussi aux fonctionnaires territoriaux.
Se rangeant à cette analyse, le maire de T. a accepté le remboursement des honoraires et frais médicaux, sous réserve des justificatifs permettant d'établir le lien direct avec la maladie professionnelle.

Une législation appliquée à la lettre

Monsieur B., fonctionnaire territorial, a été victime d'un accident du travail (AT) en 1983, alors qu'il ne travaillait pas encore pour la ville de V. Victime d'une rechute en 2009, il s'est étonné que son arrêt maladie soit qualifié de congé de maladie ordinaire (CMO) alors que cette rechute avait bien été validée par l'assurance maladie. Son plein traitement lui ayant été maintenu les trois premiers mois, il pensait que son congé devait être considéré comme imputable au service. La déléguée du Médiateur sollicitée étant intervenue auprès de la mairie, il lui a été confirmé que la position administrative était exacte et que, après trois mois d'arrêt, seul un demi-traitement était dû dans les limites du CMO. À l'issue de celui-ci, une mise en disponibilité d'office pour raison de santé (MDO) a d'ailleurs été notifiée. Saisis pour avis, les services spécialisés du Médiateur ont confirmé la bonne application de la législation par la mairie de V.
En effet, le fonctionnaire étant victime d'une rechute d'un accident du travail intervenu alors qu'il relevait du régime général, l'autorité territoriale devait bien le placer en CMO et non en congé pour accident de service. L'employeur public a bien versé le plein traitement pendant trois mois puis un demi-traitement, alors que le régime général versait les indemnités journalières (IJ) qui venaient en déduction puis en complément de cette rémunération statutaire. Seules ces indemnités journalières (qui correspondent au salaire net actualisé perçu en 1983) sont servies par la CPAM pendant la MDO et ce jusqu'à consolidation ou guérison. De même, si une incapacité permanente partielle subsistait à l'issue de cette aggravation, c'est le régime général qui en assurerait l'indemnisation.

CAS CONCRETS

Un dû est un dû!

Associée dans une officine de pharmacie à un gérant majoritaire à 90 % des parts, Madame C. n'effectuait pas la gestion ni, par suite, le règlement des cotisations ordinales. Elle a quitté l'officine à la suite d'un différend. Radiée le 12 novembre 2009 du Tableau A de l'Ordre des pharmaciens de la région Île-de-France, elle n'a pu trouver, compte tenu de son âge, ni nouvel emploi ni remplacement et ne perçoit pas d'indemnitéS de chômage.
Or, le Conseil national de l'Ordre des pharmaciens l'a mise en demeure d'acquitter ses cotisations ordinales pour les années 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010, pour un montant de 1 551 €. Madame C. a demandé à être exonérée de ces cotisations. Malheureusement, le trésorier du Conseil de l'Ordre lui a rappelé que la cotisation est due chaque année par toute personne inscrite à l'Ordre entre le 1er avril de l'année en cours et le 31 mars de l'année suivante et ce quelle que soit sa durée d'inscription, cette cotisation étant personnelle et indivisible.
D'un système de cotisation unique fonctionnant il y a quelques années sur le principe de l'unicité du diplôme, l'Ordre a modulé sa cotisation suivant l'activité exercée et l'appartenance à la section. Il n'est pas envisagé que ce système soit de nouveau revu en fonction de la durée effective du travail. La demande de Madame C. a donc été rejetée.
Cependant, dans le cadre d'une médiation en équité, l'exonération du solde des cotisations a pu être acceptée, à titre exceptionnel et non renouvelable, étant spécifié qu'à l'avenir, si Madame C. souhaite être inscrite au Tableau de l'Ordre de la section D, elle devra s'acquitter de sa cotisation ordinale.

La bonne volonté au service de l'intérêt familial

P. vient d'avoir 4 ans lorsque le tremblement de terre secoue Haïti et détruit partiellement la crèche dans laquelle il vit. L'enfant, abandonné avec sa petite sœur, fait l'objet depuis plusieurs mois d'une procédure d'adoption. Monsieur et Madame X., originaires de Loire-Atlantique, ont décidé d'adopter la fratrie. Au moment du séisme, en janvier 2010, ils ont obtenu leur agrément et les formalités sont déjà bien engagées : le couple est « apparenté » avec les enfants qu'il a déjà vus et avec lesquels il a tissé des liens.
Blessé, P. doit être évacué en Martinique pour y être opéré et soigné. Grâce à une première intervention du Médiateur, le couple vient le voir à l'hôpital. Petit à petit, le petit garçon se rétablit et la question de son sort se pose. Il n'est pas envisageable de le renvoyer en Haïti, mais il ne peut pas encore être confié à ses futurs parents, car le jugement d'adoption n'a pas été rendu par les autorités haïtiennes. P. se retrouve seul en Martinique ; il n'a pas de statut. Dans un premier temps, il est placé sous la tutelle des services de l'aide sociale à l'enfance (ASE) de Martinique, au sein d'une pouponnière. Monsieur et Madame X. se heurtent au refus des autorités françaises de leur confier l'enfant, eu égard à l'absence de lien juridique entre eux et ce dernier. Ils font de nouveau appel au Médiateur. Après une saisine des services de l'adoption internationale, des négociations sont engagées avec l'ASE de Martinique, ainsi que des pourparlers avec l'ASE de Loire-Atlantique. Enfin, le juge des tutelles de Fort-de-France, alerté sur la situation, décide de transférer la tutelle de P. au profit de l'ASE de Loire-Atlantique qui signe un contrat d'accueil avec les parents adoptifs. Ceux-ci sont autorisés à s'occuper de P., au sein de leur foyer, dans l'attente du prononcé du jugement d'adoption. P. a fait sa rentrée à l'école maternelle en septembre 2010.

Une pathologie mal évaluée

Monsieur C., 46 ans, souffre d'une psychose chronique de type schizophrénique et suit un lourd traitement antipsychotique qui lui occasionne périodiquement des troubles digestifs. Il est hospitalisé en secteur psychiatrique fermé depuis plusieurs années.
Un matin, il se plaint, une fois de plus, de constipation justifiant la prescription par le médecin de garde d'un laxatif. Dans l'après-midi, son état général se dégrade rapidement. Il est transféré au service des urgences du centre hospitalier général qui a l'habitude de recevoir des patients psychiatriques. À son admission, le patient est manifestement en état de choc septique et présente une importante diarrhée sanglante. Après un examen clinique sommaire et un bilan biologique minimaliste, il est hospitalisé dans le service des urgences sans examen d'imagerie ni exploration digestive. Seule une surveillance infirmière des paramètres vitaux habituels est requise. Aucun scope n'est installé. Dans la nuit, le médecin urgentiste constate une aggravation de son état de santé et une agitation pour laquelle il ordonne une contention physique. À 6 h, Monsieur C. est dans le coma. À 11 h, il décède. La seule présentation clinique initiale de ce patient imposait son transfert, sans tarder, dans un service de réanimation.
Le Pôle Santé a été saisi de plusieurs affaires comparables, posant la question d'une possible sous-évaluation des pathologies (troubles somatiques) urgentes chez les malades psychiatriques et les personnes en situation de handicap psychique.
Si l'objectif est de réduire la surmortalité et la surmorbidité constatées, les moyens mis en œuvre doivent pouvoir répondre aux besoins de soins somatiques curatifs d'une population présentant certaines spécificités en termes de caractéristiques des pathologies, d'expressions des symptomatologies et de modalités de prises en charge. Le Pôle Santé a mené plusieurs médiations médicales en ce sens et a obtenu, auprès des établissements concernés, que la prise en charge des soins somatiques chez ces malades nécessite une approche globale et adaptée.

PROPOSITION DE RÉFORME

Une mission sur la maltraitance financière

La maltraitance financière exercée à l'égard des personnes âgées reste encore un phénomène mal connu dans notre pays. Si le droit envisage depuis longtemps les abus à l'égard des personnes vulnérables, la maltraitance financière ne se limite pas à des personnes protégées et s'observe même parfois au sein d'établissements.
C'est pourquoi le Médiateur de la République vient de confier à Véronique Desjardins, directrice de groupe hospitalier à l'Assistance publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP), Alain Koskas, conseiller scientifique de la Fédération internationale des associations de personnes âgées et Jean-Pierre Médioni, directeur d'un Établissement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), une mission sur la maltraitance financière à l'égard des personnes âgées résidentes en établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux.
Il s'agit de dresser un état des lieux des problèmes rencontrés, afin de mieux appréhender la notion de maltraitance financière, d'étudier les conditions de prévention, dépistage et sanction des pratiques délictueuses, et de mettre en évidence les obstacles à la bonne application des textes et des bonnes pratiques reconnues par les professionnels. Cette mission remettra son rapport début 2011.

JURISPRUDENCE

Énergie : autorisation de tarifs réglementés

La question controversée des tarifs réglementés en matière d'énergie a récemment été examinée par la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE). Saisie de questions préjudicielles dans le cadre d'un litige opposant des entreprises italiennes à l'autorité de régulation nationale, la CJUE a considéré que le droit communautaire ne s'oppose pas à ce que les États membres réglementent le prix du marché du gaz naturel en définissant des prix de référence, malgré l'ouverture de ce marché à la concurrence depuis le 1er juillet 2007.
Toutefois, la Cour a posé un certain nombre de conditions qui doivent être remplies pour que l'intervention des États soit conforme au droit communautaire.
Tout d'abord, une telle intervention doit être justifiée par l'intérêt économique général. En effet, rappelant la nécessité de concilier l'objectif de libéralisation avec celui de la protection du consommateur final, la Cour affirme que les États membres peuvent imposer aux entreprises intervenant dans le secteur du gaz des obligations de service public afin de maintenir le prix de fourniture du gaz à un niveau raisonnable. Cette intervention de l'État doit, en outre, respecter le principe de proportionnalité. Cette exigence doit être appréciée au regard de la durée de cette intervention, qui doit être limitée, à sa méthode et à son champ d'application, qui doit distinguer les différents bénéficiaires du dispositif. Enfin, la Cour rappelle que l'intervention de l'État doit être clairement définie, transparente, non discriminatoire et contrôlable.

le Médiateur & vous

L'espace d'échanges et de réflexions sur les droits

lemédiateuretvous.fr remporte le Trophée français de l'e-Démocratie !

© ISSY MEDIA

Organisé dans le cadre du World e-Gov Forum 2010, le Trophée de l'e-Démocratie a pour objectif de valoriser et de récompenser les initiatives qui contribuent à changer les pratiques démocratiques grâce aux technologies numériques.
Le jury international a récompensé le 14 octobre dernier l'originalité du dispositif présenté, sa reproductibilité et l'impact estimé sur l'engagement des citoyens à la vie publique. Le succès de cette plateforme reflète quotidiennement l'intérêt que portent les citoyens à la vie publique et inscrit notre institution au plus près des citoyens.

Rendez-vous sur **www.lemediateuretvous.fr**