



MÉDIATEUR ACTUALITÉS

LE JOURNAL DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

WWW.MEDIATEUR-REPUBLIQUE.FR

Mars 2011 - N° 64

Pour un réveil citoyen

Ce ne serait qu'un vœu pieux si cela n'avait constitué l'essentiel de mon combat à la tête de cette Institution que je quitte prochainement. Ce ne serait qu'une exhortation si l'on n'observait pas à l'échelon local des « poches » de citoyenneté, des réservoirs de solidarité, des trésors de générosité, comme autant d'indices que nos concitoyens, s'ils identifient parfois mal ce qu'ils veulent, savent très bien ce qu'ils refusent et sont prêts à se mobiliser pour une société plus juste, plus sensée, plus humaine.

Je crois qu'il appartient au politique de savoir repérer ces indices et accompagner ces actes isolés pour faire émerger de nouveaux comportements citoyens. Je ne peux, pour ma part, me résoudre au chant du cygne du politique qui, après avoir annoncé la fin des idéologies, prédit la fin de la citoyenneté et la vacuité de tout projet de société prônant les vertus du collectif.

Le politique s'est laissé enfermer dans ce piège du consumérisme : le citoyen consomme ses élus et les institutions de la République pour préserver ou maximiser son confort personnel, tandis que le politique consomme les individus, considérant qu'un électeur de gagné compte plus qu'un citoyen de perdu. Il nous faut retrouver le sens de la responsabilité et de l'intérêt général, car le politique ne pourra rien bâtir sur des victoires éphémères remportées par séduction et sur un océan d'irresponsabilités individuelles.

L'opinion publique ne repose plus sur des convictions, mais vit d'émotions volatiles que le politique gère et exploite à son profit comme à ses dépens. Parler de convictions aujourd'hui ne revient pas à demander aux individus de se ranger derrière un bloc idéologique dont il partagerait et appliquerait à la lettre la vision. Ceci est obsolète ! Parler de convictions aujourd'hui, c'est s'adresser par les voies de la raison à ce citoyen que l'on considère comme un homme libre, libre de son choix et de sa pensée : la démocratie est indissociable de ce souci d'élever le sens critique du citoyen. Si cet effort n'est pas prolongé, alors on crée des démocraties à fond plat qu'une lame de fond médiatique peut facilement briser.

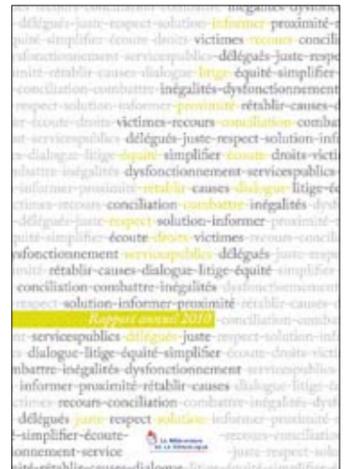
Sans réveil citoyen, la tournure prise par nos sociétés m'alarme et on ne peut exclure, à l'image de nos voisins européens, que les expressions populaires par les voies légales et démocratiques se tournent vers l'extrémisme et optent pour des solutions qui se révéleront suicidaires pour l'avenir de notre pays.

2011 aura à l'évidence un avant-goût de 2012. Je forme le vœu que les prémisses des campagnes présidentielles élaborent les bases de ce réveil citoyen et non un jeu de pronostics où la cote des candidats donnée par les sondages rendra secondaire le projet collectif qu'ils portent pour notre société. 2011 sera également l'année du Défenseur des Droits, cette institution nouvelle, mieux outillée pour défendre la cause de l'équité, du droit, de la justice et porter la parole des citoyens un peu plus fort pour qu'elle soit entendue un peu plus haut. Puisse cette coïncidence des calendriers permettre une réflexion partagée et une mobilisation commune.

**JEAN-PAUL DELEVOYE,
MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE**

SPÉCIAL RAPPORT ANNUEL 2010 RESTAURER LE SENS DE LA CITOYENNETÉ

FACE AUX TENSIONS DANS LA VIE PRIVÉE, AU TRAVAIL ET DANS LA SOCIÉTÉ EN GÉNÉRAL QUI DEVIENNENT DE PLUS EN PLUS COMMUNES, LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE NE PEUT QUE CONSTATER QUE LES CITOYENS S'ÉLOIGNENT LES UNS DES AUTRES. Cet observateur privilégié de l'état de notre société, impliqué dans le règlement des litiges, expose dans son rapport les enseignements qu'il a pu tirer des dizaines de milliers de réclamations traitées par ses services : à maintes reprises, de nombreux conflits ont dégénéré en des situations graves, alors qu'ils auraient pu être résolus plus simplement si chacun avait au centre de ses préoccupations la « notion du vivre ensemble ».



Beaucoup de français ont perdu le sens de l'impôt

Le rapport des Français à l'impôt est symptomatique de ce délitement de la citoyenneté. Dans l'esprit de beaucoup, l'impôt n'est en effet qu'un prélèvement obligatoire. Il n'est plus compris comme étant un pilier de notre pacte républicain. Le fait d'apporter sa contribution au développement d'une politique de solidarité, pour vivre paisiblement dans un ensemble qui s'appelle une nation, n'est plus une évidence. Celui qui paie l'impôt a l'impression qu'il en paie toujours trop, pour des choses qui ne marchent pas. En même temps, celui qui bénéficie des politiques de solidarité estime qu'il n'en reçoit jamais assez. Il a oublié qu'il bénéficie d'une politique de redistribution parce qu'il est citoyen d'une nation. Cette mécanique qui amène celui qui paie l'impôt à se sentir exploité et celui qui reçoit une aide à se sentir humilié fait du mal

à la citoyenneté. On n'est plus dans une République qui porte un projet et qui donne envie aux citoyens de s'y engager. On est dans un supermarché, duquel on a envie de sortir quand on a le sentiment qu'il ponctionne trop notre portefeuille, mais où l'on revient pourtant pour demander de l'aide quand ça ne va pas. Cette fracture entre citoyens et politiques publiques dans le domaine fiscal conduit à un sentiment de dégradation de la justice sociale. Il est donc devenu nécessaire d'éviter, dans la conception et dans l'application de la loi fiscale, tout ce qui peut nuire au consentement à l'impôt. Il faut donc assurer les conditions d'une véritable égalité devant l'impôt, en prenant mieux en compte les situations particulières. Par ses actions de médiation individuelle, le Médiateur de la République participe pleinement à cet effort.

CHIFFRES CLÉS 2010

79 046
(+3,6 %)

affaires reçues par l'ensemble de l'Institution en 2010.

63 494

affaires traitées par les délégués dont 32 393 demandes d'information et de réorientation.

15 552
(+17,6 %)

réclamations traitées par le siège de l'Institution dont :
• 3 824 formulaires web de dossiers instruits,
• 3 530 formulaires web de demandes d'informations,
• 8 198 traitées par les services centraux, (dont 2 175 par le Pôle Santé et Sécurité des Soins).

20 620

appels téléphoniques au standard de l'Institution (hors centre d'appel du Pôle Santé et Sécurité des Soins).

11 880

appels au centre d'appel du Pôle Santé et Sécurité des Soins.

110

dossiers traités en cellule d'urgence.

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 : Claire Lancry • Comité de rédaction : Stéphanie Carrère, Alain-Michel Ceretti, Mariam Chadli, Charlotte Clavreul, Michèle Clément, Jean-François Gratioux, Bruno Landi, Christine Jeannin, Anne-Gaëlle Mauclair, Loïc Ricour, Hervé Rose, Jean-Michel Rougier, 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 : 1^{er} trimestre 2011

Réformer pour plus d'équité

Grâce à son positionnement d'observateur privilégié des conditions d'application des textes juridiques, le Médiateur de la République contribue utilement à faire évoluer le droit par son pouvoir de proposition de réformes.

RÉFORMES NÉCESSAIRES

Des évolutions pour s'adapter à des situations nouvelles

A travers les réclamations ou les témoignages des usagers qu'il reçoit, le Médiateur de la République peut constater qu'un problème ne découle pas d'un comportement singulier d'une administration, mais de la norme que cette dernière doit appliquer. Il peut alors proposer des mesures correctives globales, impliquant une modification législative ou réglementaire. C'est ce qu'il a fait en 2010, visant notamment

à prévenir les nouvelles situations de précarité, notamment quand elles sont une partie inhérente au travail.

Le **travail saisonnier** en est un bon exemple. Le contexte de crise financière a poussé de plus en plus de personnes (25 % de plus qu'en 2009) à se tourner vers ce type d'occupation. Cette inflation s'accompagne d'une dégradation des conditions de travail et d'une tendance des employeurs à un recours abusif à ce type de contrat, qui se caractérise

par l'absence d'indemnité de précarité normalement versée à un salarié arrivé en fin de CDD. Pour pallier ces problèmes, le Médiateur de la République a proposé trois biais : donner une définition légale au travail saisonnier, prévoir légalement le principe de reconduction du travail saisonnier et prévoir le versement de l'indemnité de fin de contrat dans les conditions prévues par la loi de droit commun pour les CDD.

Une autre proposition de réforme concerne **les marins affiliés au régime de sécurité sociale dépendant de l'Établissement national des invalides de la Marine**. En effet, si ces marins sont victimes d'un

accident du travail ou d'une maladie professionnelle causés par la faute de leur employeur ou de ses préposés, ils ne peuvent pas demander la réparation du préjudice causé conformément aux règles de droit commun. Le Médiateur de la République s'est élevé contre cette disposition contraire à la Constitution : en effet, dans sa décision n° 2010-8 du 18 juin 2010, le Conseil constitutionnel instaure le principe selon lequel « tout fait quelconque de l'homme qui cause à autrui un dommage oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer ».

(Rapport annuel 2010, p.44 et 45)

22 PROPOSITIONS DE RÉFORME SATISFAITES

En 2010, 22 nouvelles propositions de réforme ont été formulées sur des sujets aussi divers que l'indemnisation des victimes de dommages corporels, le soutien financier aux étudiants en difficulté, la protection des enfants recueillis en *kafala* ou la situation des familles de réfugiés, la surtaxe des appels téléphoniques vers les personnes hospitalisées, la prise en charge des frais de transport des enfants accueillis en centres médico-psycho-pédagogiques, ou encore l'amélioration du caractère contradictoire de la procédure d'enquête concernant les salariés participant aux activités privées de sécurité. 22 propositions de réformes ont par ailleurs été satisfaites par la publication de mesures législatives ou réglementaires correspondant aux préconisations du Médiateur (voir tableau).

Au sein des services du Médiateur de la République, la direction des Études et des Réformes instruit les demandes de réforme et, le cas échéant, en fait des propositions adressées aux ministres concernés et aux parlementaires.

Pour consulter le tableau des 22 nouvelles propositions de réforme, consultez la rubrique Réformes du www.mediateur-republique.fr

Indemnisation des victimes des essais nucléaires français

Document équivalent, pour les ressortissants communautaires, à l'avis français d'imposition sur le revenu pour l'attribution d'un logement social ou d'autres avantages sociaux

Droit d'accès des personnes physiques au fichier de centralisation des retraits de cartes bancaires

Majoration de durée d'assurance vieillesse pour les pères ayant élevé seuls leurs enfants

Révision des conditions de validité de l'épreuve théorique générale du permis de conduire

Accès à l'information immobilière

Perception de revenus différés par les personnes non imposables

Renouvellement des cartes d'identité et des passeports délivrés aux français nés à l'étranger ou dont l'un des parents est étranger

Simplification de l'accès à la profession de transport léger de marchandises

Possibilité de passer le permis moto sur un scooter de plus de 125 cm³

Conséquences de l'inscription au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) pour les personnes en situation de surendettement

Modification du taux d'usure

Paiement des centres de loisirs en CESU

Révision de la situation des praticiens hospitaliers à temps partiel

Reconnaissance de l'enseignement dispensé dans les LEP pour permettre la conduite accompagnée

Amélioration du fonctionnement du FICP

Impôt sur le revenu et solidarité des personnes constituant un couple au sens juridique

Reprise des logements devenus vacants du fait de leur abandon par le locataire

Cumul des revenus d'une activité non salariée avec une pension d'invalidité

Tribunal compétent et frais d'exécution forcée lors de litiges portant sur le droit à la consommation

Indemnisation des sapeurs pompiers contaminés à la suite d'une vaccination contre l'hépatite B

Aide au mérite pour les étudiants relevant du ministère de la Culture

RÉFORMES À ENVISAGER D'URGENCE

Réformer à partir d'une vision globale des problématiques

Le législateur est souvent confronté à la pression publique et à la politique de l'émotion. Il en résulte un empilement de lois qui peuvent générer des iniquités et des lacunes. De par sa position, le Médiateur de la République a une vision globale qui lui permet de proposer des réformes pour pallier ces effets.

Il contribue ainsi à rendre le système plus cohérent. Il a par exemple proposé d'**élaguer le maquis des minima sociaux**. En vertu de notre Constitution, tout être humain se trouvant dans l'incapacité de travailler a le droit d'obtenir de la société des moyens convenables d'existence. Mais les minima sociaux se sont aujourd'hui multipliés et regroupent neuf prestations. Ce paysage est si complexe qu'il génère des disparités : ainsi, à pathologie ou handicap identique, les revenus des tributaires de l'allocation adulte handicapé peuvent être supérieurs à ceux des bénéficiaires des minima vieillesse ou invalidité. Le Médiateur a ainsi proposé une harmonisation des modalités d'évaluation des ressources applicables aux minima sociaux et l'alignement sur le montant de l'allocation aux adultes handicapés des minima vieillesse et invalidité, de manière à ce que leurs tributaires disposent de ressources au moins égales. Le Médiateur souhaiterait également **rendre plus équitable l'indemnisation des victimes de dommages corporels**. Il existe aujourd'hui plus d'une dizaine de dispositifs d'indemnisation, dont les règles sont discordantes, les préjudices n'étant pas évalués de la même manière selon les juridictions ou organismes compétents, ce qui produit des iniquités importantes. Ainsi, deux personnes présentant un dommage

corporel similaire peuvent obtenir une indemnisation sensiblement différente, selon que l'indemnisation est décidée par la voie juridictionnelle ou amiable, mais également au sein même de ces voies de règlement, selon la localisation géographique des victimes, le type de juridiction compétente ou encore l'assistance dont elles ont pu bénéficier. Face aux conséquences préjudiciables de cette situation, le Médiateur de la République a ouvert un chantier de réformes visant, sinon à fusionner ces dispositifs, du moins à rendre le système plus cohérent et plus juste en proposant, tout d'abord, d'harmoniser les outils méthodologiques utilisés pour procéder à cette indemnisation, et ensuite, de rapprocher et de renforcer les droits des victimes dans les différents dispositifs. Le premier aspect est l'objet d'une proposition de loi adoptée en première lecture par l'Assemblée nationale en février 2010, mais qui attend toujours d'être examinée par le Sénat. Le Médiateur de la République a également apporté sa contribution à la **réflexion sur la réforme des retraites de 2010**. Il a ainsi transmis au rapporteur du texte six propositions de réformes. Celles-ci ont été élaborées à partir des nombreuses réclamations individuelles portant sur ce sujet, mais également des suggestions des observateurs de terrain (dont les délégués territoriaux du Médiateur), ainsi que des propositions de la Caisse nationale d'assurance vieillesse. Toutes ces propositions répondent à des situations injustes et inéquitable, à la rigidité excessive de certains principes qui aboutissent à l'amputation de droits légitimement escomptés ou à des disparités de traitement en fonction du régime d'affiliation des assurés.

(Rapport annuel 2010, p.18 et 19)

22 propositions de réforme émises.	22 propositions de réforme closes en satisfaction, 3 closes en abandon.	56 propositions de réforme en attente de satisfaction.	107 demandes de réforme reçues.	129 demandes de réforme instruites et closes.
------------------------------------	---	--	---------------------------------	---

RÉFORMES EN CHANTIER

Des réformes repoussées car trop chères ou trop complexes

RÉFORMES ABOUTIES

Le bon cru de 2010

Le Médiateur de la République mène un travail de longue haleine pour persuader les créateurs de la loi du bien fondé de ses propositions de réformes. Il a développé une pratique de travail en réseau et dispose d'un correspondant officiel dans chaque ministère. Grâce à cela, le Médiateur de la République a obtenu satisfaction sur plusieurs propositions de réformes qu'il avait formulées. Il a ainsi été mis fin à des vides juridiques et à des inégalités de traitement. L'un des grands succès de cette année est la **réforme concernant le crédit à la consommation** introduite par la loi du 1^{er} juillet 2010. Elle constitue l'aboutissement d'un travail de cinq ans. Les multiples dispositions de cette loi auront pour conséquence de rendre les différents acteurs du crédit à la consommation plus responsables. En effet, la publicité sera rationalisée, les taux d'intérêts seront catégorisés selon le montant des prêts et non plus par type de crédit. Afin de limiter des situations difficiles qui auraient pu être évitées, la vérification de la solvabilité de l'emprunteur est devenue obligatoire. Plusieurs mesures d'encadrement permettront de limiter les problèmes engendrés par les cartes privatives et le crédit renouvelable. De plus, les pénalités libératoires reversées au Trésor public en contrepartie de la radiation du fichier central des chèques en cas d'interdit

bancaire sont à présent supprimées. Enfin les procédures de traitement du surendettement ont été remaniées. Le Médiateur de la République voit également que l'esprit des préconisations qu'il avait formulées en 2009 sur les **frais bancaires** se retrouve dans les annonces faites par Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, à l'issue de la réunion du Conseil consultatif du secteur financier le 21 septembre 2010. On citera notamment le développement d'un système d'alerte par SMS ou courriel pour permettre aux consommateurs de réagir et ainsi éviter les incidents, le plafonnement du montant et du nombre de commissions d'intervention qu'une banque peut faire payer en cas d'incident de paiement, ou encore la création d'un « forfait sécurité ». Enfin, le Médiateur peut constater que le bilan des réformes qu'il a défendues est positif: c'est le cas de celui de la loi du 17 décembre 2007 permettant la recherche des bénéficiaires des **contrats d'assurance sur la vie non réclamés**. Plus de 550 millions d'euros ont déjà été recouverts en moins d'un an. Mais il importe d'aller plus loin et d'éviter que de nouveaux contrats non réclamés soient passés, c'est pourquoi le Médiateur suit avec intérêt une nouvelle proposition de loi déposée au Sénat, qui vise à renforcer les obligations des assureurs dans la recherche des bénéficiaires.

(Rapport annuel 2010, p.62 et 63)

Les propositions de réformes formulées par le Médiateur de la République sont toujours étudiées par les autorités concernées. Cependant, des difficultés de gestion ou d'ordre budgétaire peuvent mener à ce qu'elles soient repoussées et ne soient pas inscrites dans les textes législatifs et réglementaires. En effet, l'interpellation des pouvoirs publics par le Médiateur de la République ne suffit pas toujours pour permettre une avancée des droits. C'est le cas notamment de la **proposition d'attribuer une pension de réversion au partenaire survivant d'un couple pacsé**, droit aujourd'hui exclusivement circonscrit dans le cadre d'une union maritale. Le critère de la vie commune, qui légitime pourtant déjà l'ouverture de droits sociaux et l'attribution de la qualité d'ayant droit en matière d'assurance-maladie n'a pas été retenu. L'engagement du Médiateur peut également permettre d'initier des réflexions. C'est l'exemple de la proposition de **partager les prestations familiales en cas de résidence alternée**, qui concerne 15 % des parents qui se séparent. Une réflexion avec les ministères et les organismes concernés est encore en cours pour continuer la réforme initiée par une première mesure votée dans le cadre de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2007, qui permet le partage des seules allocations familiales. C'est aussi le cas de la proposition de réforme de 2008 concernant les **enseignants vacataires ou contractuels** auxquels le ministère de l'Éducation nationale a de plus en plus recours. L'envoi d'une instruction aux recteurs d'académies leur demandant

de rémunérer sans délai les vacataires et de leur verser les indemnités qui leur étaient dues, qui pouvaient mettre des mois à être payées, a été obtenu. Mais d'autres mesures proposées, comme la validation des acquis de l'expérience pour les enseignants vacataires non titulaires d'un master souhaitant se présenter aux concours ou la mise en place d'indemnités kilométriques et de fin de contrat ont pour l'instant été repoussées. Le Médiateur de la République avait également préconisé de **remplacer le dispositif d'évaluation forfaitaire des ressources appliqué pour déterminer le droit aux prestations familiales et de logement, par un calcul élaboré sur la base des revenus réels** perçus lors de l'année de référence. Cette proposition, partagée par les caisses d'allocations familiales et par le Conseil Économique, Social et Environnemental, n'a pas reçu l'appui du ministère du Budget en raison du coût de cette réforme, évalué à 65 millions d'euros. Le Médiateur de la République estime dès lors qu'un arbitrage du Premier ministre sur ce dossier est nécessaire. Enfin, le Médiateur de la République peut faire émerger des principes sans pour autant réussir à changer les pratiques. Il était en effet parvenu à faire admettre le principe d'une meilleure **coordination entre les médecins du travail et les médecins conseils de la sécurité sociale**. Cependant, ce dernier n'est pas appliqué et peut mener à des situations incohérentes: un salarié peut ainsi se trouver à la fois privé d'indemnité journalière par la Caisse d'assurance maladie et déclaré professionnellement inapte par son médecin du travail.

(Rapport annuel 2010, p.16 et 17)

196504 visites depuis la création du site.	1213 utilisateurs.	1149 contributions.	5347 réponses.
--	--------------------	---------------------	----------------



Favoriser l'échange démocratique

Lancée en février 2010, la plateforme du Médiateur de la République www.lemediateuretvous.fr est un outil pour favoriser l'échange démocratique. Cet espace de dialogue et de réflexion sur la défense des droits permet aux internautes de proposer des thèmes de réflexion, de réagir à des débats déjà existants ou de formuler des propositions de réforme. Vingt-quatre experts apportent bénévolement un éclairage technique sur les questions évoquées. La plateforme est devenue, au fil des semaines, un véritable observatoire des problèmes que les citoyens rencontrent quotidiennement. Ainsi, les différents débats ont permis d'identifier que les indus de la Caf ou encore la question du surendettement étaient des réels problèmes de société. Elle permet donc de mieux

exprimer la réalité du terrain et ainsi de montrer les conséquences pratiques de certaines insuffisances des lois ou d'injustices dans leur application. Si cette plateforme n'a pas vocation à devenir un site de traitement des réclamations en ligne, elle a tout de même un réel intérêt pour les citoyens, puisque les témoignages qui y sont partagés nourrissent le secteur des réformes et peuvent soutenir, ou même déclencher, une action du Médiateur. Ainsi, à la suite du témoignage d'une internaute concernant le surloyer, le Médiateur de la République s'est emparé de la question. Le cas particulier exposé sur la plateforme montrait que le calcul actuel du surloyer ne tenait pas compte des personnes vivant dans le logement mais ne faisant pas partie du foyer fiscal du titulaire du bail. Ainsi, bien que vivant

avec ses deux enfants adultes, la personne devait s'acquitter du surloyer comme si elle était seule dans un logement trop grand. Le Médiateur a donc proposé de prendre en compte la notion de personne à charge plutôt que de foyer fiscal dans la définition des personnes qui composent le ménage pour l'établissement du surloyer. Le 14 octobre 2010, la plateforme a remporté le trophée de l'e-démocratie. Le jury international a ainsi récompensé l'originalité du dispositif, sa reproductibilité et l'impact sur l'engagement des citoyens à la vie publique. Ce prix récompense une plateforme collaborative qui, depuis son lancement, s'est inscrite comme un véritable outil au service de l'engagement citoyen, dont la fréquentation grandissante démontre chaque jour l'intérêt intact porté à la vie publique.

Réponses des internautes aux sondages lancés en 2010 sur la plateforme www.lemediateuretvous.fr :

La loi du 22 avril 2005 dite « loi Léonetti » donne la possibilité pour les patients de rédiger leurs souhaits de fin de vie (directive anticipée). En avez-vous connaissance?

► Non: 72 %

Si l'action de groupe était introduite en droit français, seriez-vous favorable à ce que soient indemnisées...

► ... Toutes les victimes, y compris celles qui n'ont pas pris part à l'action de groupe; le choix des personnes à indemniser étant du ressort du juge: 60 %

Quelle priorité pour lutter efficacement contre les discriminations envers les personnes handicapées?

► Mieux aménager les espaces publics (transports, accès aux services publics, etc.): 31 %

La réforme des retraites sera prochainement discutée. Quel axe de réforme vous semble le plus acceptable?

► Un recul de l'âge légal moyen, adapté par métiers selon leur pénibilité: 40 %

Êtes-vous satisfait de la qualité de l'accueil qui vous est réservé dans les administrations?

► Non: 41 % Cela dépend: 41 %

Êtes-vous pour ou contre l'encadrement des frais bancaires?

► Pour: 96 %

303 délégués dont
286 délégués territoriaux et
17 délégués thématiques.

428 points
 d'accueil.

100 %
 des détenus
 bénéficient
 d'un accès
 à un délégué.

LE RÉSEAU DES DÉLÉGUÉS DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

au 1^{er} janvier 2011

Un réseau de 303 délégués bénévoles au service des citoyens

Gâce aux 428 points d'accueil et aux 303 délégués, dont 286 délégués territoriaux, répartis sur la France entière, un public plus large chaque année dispose d'un point d'accès au Médiateur. De plus en plus sollicités, les délégués traitent près de 90 % des dossiers de l'Institution, dénouant des litiges développant l'écoute et la proximité.

Plus de la moitié des délégués (214) accueillent désormais le public dans des structures de proximité alors qu'ils tenaient auparavant leurs permanences uniquement dans les préfectures ou sous-préfectures. Dans cette envie de se rapprocher toujours plus des citoyens, les délégués acceptent d'assurer des permanences d'accueil du public dans deux, voire trois implantations différentes. C'est ainsi que les cinq délégués du Gard reçoivent le public dans douze points d'accueil différents.

Les délégués sont également très présents dans le milieu carcéral. Depuis avril 2010, l'engagement pris par Jean-Paul Delevoye a été intégralement tenu : les 61 000 détenus de métropole et d'outre-mer ont désormais accès à un délégué du Médiateur de la République. Près de 150 des 286 délégués du Médiateur de la République sont impliqués dans cette action.

La qualité des interventions des délégués est garantie par une formation permanente, assurée par l'Institution (167 journées par délégué délivrées en 2010). L'ensemble des délégués a accès aux outils informatiques de l'Institution (messagerie et portail intranet), qui permettent à la fois un apport documentaire et des échanges à l'intérieur du réseau. Les délégués sont également incités à mettre en place des réunions de travail afin de mutualiser leur savoir-faire. Ces acteurs de proximité permettent au Médiateur de connaître la réalité du terrain.

Val de Marne

UN EFFET BOULE DE NEIGE POUR PLUS DE 300 ÉTUDIANTS

L'attention d'une déléguée du Val-de-Marne est appelée en mars 2010 sur la situation de deux étudiants de l'ENS de Cachan. En septembre, les intéressés ont demandé le bénéfice de l'allocation logement auprès de la Caf. Ils ne perçoivent qu'une faible allocation mensuelle de 55,99 euros malgré la réhabilitation de leur logement par le Crous,

car la Caf est en attente d'un document du Crous permettant de réévaluer le montant de cette allocation. Ils soulignent qu'ils sont nombreux dans cette situation. La déléguée s'engage à étudier le dossier. Le temps du week-end, le bouche-à-oreille a semble-t-il fonctionné puisque dès le lundi elle trouve une trentaine de saisines et courriels d'étudiants du bâtiment G lui demandant également d'intervenir en leur faveur.

Le lundi, elle contacte sa correspondante de la Caf afin de l'alerter sur l'urgence de la situation. En fin de journée, cette dernière l'informe qu'une réunion de direction a lieu le lendemain pour faire le point sur ces dossiers : la déléguée apprend que tous les étudiants du bâtiment G (environ 130 dossiers) sont touchés mais aussi ceux du bâtiment M (environ 170 dossiers).

Le Crous semble avoir oublié d'informer la Caf de la réhabilitation de ces bâtiments. Mais la direction de la Caf se dit prête à régulariser les 300 dossiers. Des démarches identiques d'étudiants se renouvellent en avril. Le 5 mai, la déléguée est informée par courriel que l'intégralité des dossiers du

bâtiment G est régularisée. Quelques démarches subsidiaires pour des erreurs de calcul continueront à parvenir à la déléguée jusqu'aux vacances d'été.

Haute-Marne

DES PROBLÈMES LIÉS AUX CESSIONS DE VÉHICULES D'OCCASION

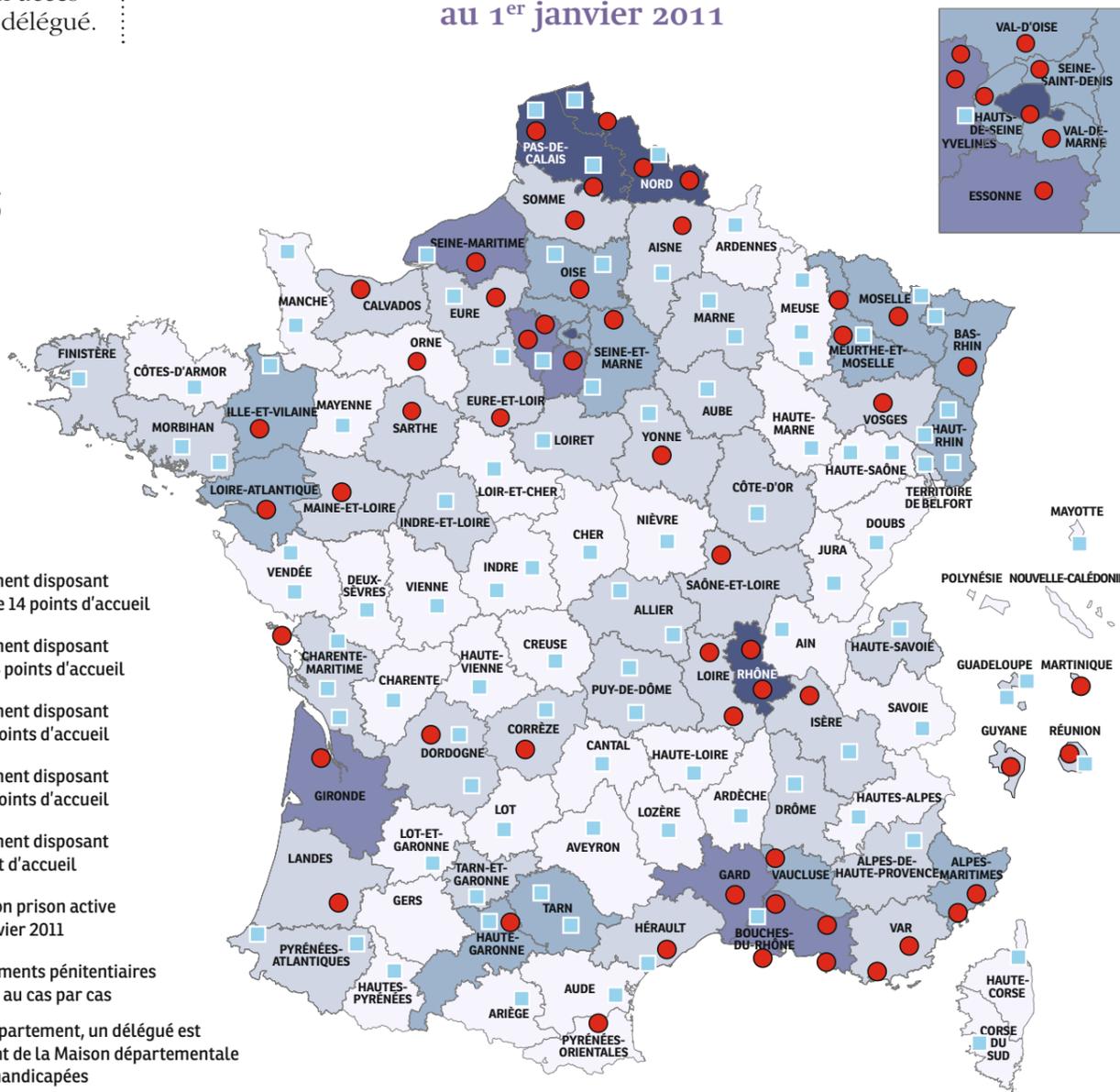
Monsieur B. vend sa voiture à un garage qui déclare normalement la cession à la préfecture et revend ce véhicule en avril 2010 à une SARL basée en Seine-Saint-Denis. Depuis cette date, Monsieur B. a reçu 15 avis d'amendes (la plupart pour stationnement interdit). À chaque fois, Monsieur B. effectue les démarches pour prouver sa bonne foi en adressant, à ses frais, les preuves de la vente effectuée en avril. Exaspéré par un avis d'opposition administrative notifiée à sa banque le 2 décembre 2010, il saisit le délégué.

Ce dernier saisit par courrier l'officier du ministère public (OMP) parisien qui lui répond une semaine plus tard qu'il a procédé à l'annulation des 4 dernières amendes reçues mais croit utile de préciser dans son courrier

« que tant que l'acquéreur n'aura pas fait changer son immatriculation, l'intéressé devra saisir l'OMP compétent pour chacune des éventuelles amendes reçues. »

On peut légitimement s'étonner que la mise en place d'un nouveau système d'immatriculation censé simplifier la vie des citoyens oblige un conducteur de bonne foi à prouver, de nombreuses fois et à ses frais, la régularité de sa situation!

Depuis le 15 avril 2009, date de la mise en œuvre du nouveau système d'immatriculation des véhicules, il semblerait que coexistent deux sources de données : l'ancienne (Fichier national des immatriculations - FNI) et la nouvelle (Système d'immatriculation des véhicules - SIV). Quand il s'agit de déterminer l'auteur d'une infraction sans interception et audition du conducteur, la recherche du propriétaire du véhicule est effectuée rapidement et la cession n'est apparemment pas prise en compte si le changement de propriétaire n'a pas été effectué. Or, de nombreux délégués ont rencontré depuis six mois des dizaines d'anciens propriétaires de véhicules d'occasion, victimes de cette défaillance des systèmes informatiques.



- Département disposant de plus de 14 points d'accueil
- Département disposant de 10 à 14 points d'accueil
- Département disposant de 5 à 9 points d'accueil
- Département disposant de 2 à 4 points d'accueil
- Département disposant d'un point d'accueil
- Délégation prison active au 1^{er} janvier 2011
- Établissements pénitentiaires desservis au cas par cas

Dans chaque département, un délégué est le correspondant de la Maison départementale des personnes handicapées

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.

Zoom sur les secteurs d'instructions du Médiateur de la République

Le souci de l'Institution est, plus que jamais, d'apporter une réponse rapide à des usagers qui se sentent perdus, voire oubliés, dans le labyrinthe administratif. Le mode de saisine direct sur Internet du Médiateur de la République, qui permet un accès rapide à l'Institution, continue à avoir un impact sur le volume des réclamations mais aussi sur leur teneur. Il apparaît que les usagers, fragilisés par la crise qui s'est amplifiée en 2010, sont désormais aussi très demandeurs d'informations. Les différents secteurs de l'Institution jouent donc de plus en plus un rôle pédagogique. Pour simplifier les échanges avec les usagers et favoriser une visibilité transversale des différents statuts professionnels des citoyens, l'Institution a créé cette année un nouveau secteur baptisé Travail, solidarité, fonction publique (TSFP). Il s'agit du rapprochement du secteur Social avec le secteur Agents Publics-Pension (AGP). De mieux en mieux reconnus comme des forces de propositions pour faire évoluer le cadre législatif, les secteurs de l'Institution ont par ailleurs participé activement à la naissance du Défenseur des droits.

Affaires générales

Le secteur Affaires générales (AGE) est, au sein des services du Médiateur de la République, chargé de l'instruction de toutes les réclamations ressortant du droit public et non attribuées à l'un des secteurs d'instruction spécialisés de l'Institution.

CAS CONCRET

Un terrain convoité

En 1979, par un document daté, signé et précisant le lieu de sa création, le voisin de Madame F. lui a fait don d'une parcelle de 70 m² mitoyenne de sa propriété. Cependant, au décès de celui-ci en 1989, ne sachant pas qu'elle était en possession d'un testament olographe, Madame F. n'a pas fait vérifier son titre en le présentant au juge lequel s'assure que les conditions exigées par le code civil sont remplies. Quelques années plus tard, alors que son notaire l'avait alertée de la validité d'un tel document, elle a appris que la commune était devenue propriétaire du bien après avoir engagé la procédure des biens vacants. Contacté par le notaire, le maire a répondu que la procédure des biens vacants avait été respectée, notamment par l'affichage au tableau extérieur de la mairie, ainsi que par l'enregistrement au service départemental de la conservation des hypothèques et que ce terrain lui appartenait donc bien. Madame F. a sollicité auprès de la

commune un arrangement amiable en vue de la cession de cette parcelle à son profit, mais le conseil municipal a décidé de ne pas céder ce terrain.

Saisi de ce dossier, le Médiateur de la République a dû rappeler au maire, à deux reprises, son obligation de restitution découlant des dispositions de l'article L.2222-20 du code de la propriété des personnes publiques et lui préciser que celles-ci ne lui laissaient pas le choix de décider de restituer le bien ou de le conserver, mais l'obligeaient à le restituer même s'il estimait « avoir acquis de façon légale cette petite parcelle par le biais de la longue et compliquée procédure des biens sans maître ». Or, dans sa dernière réponse, le maire a indiqué que le conseil municipal restait sur sa position, considérant cette fois-ci que l'élément que Madame F. apportait pour revendiquer la propriété du bien litigieux méritait d'être éclairci et qu'il convenait de présenter l'affaire en justice.

Fiscal

Face à des conditions d'application de la réglementation fiscale, souvent perçues comme instables et trop restrictives – donc injustes –, le secteur fiscal aide le contribuable à obtenir des informations claires et à disposer de véritables garanties.

CAS CONCRET

La faute à l'informatique

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 inférieur 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 Monsieur A. 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 a demandé

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 Monsieur A. se plaint à bon droit de ces désagréments répétés, mais elle indique que le logiciel de gestion de l'impôt utilisé ne permet pas, dans ce 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 ».

Recevabilité

La Recevabilité est la plate-forme d'accueil et d'orientation des réclamations qui arrivent à l'Institution. Toute urgence détectée est traitée par une cellule dédiée. Elle apporte des réponses aux réclamations non recevables et les dirige vers les organismes compétents.

CAS CONCRET

Une carte Vitale attendue

A la suite du décès de Monsieur G. (affilié à Mutest, une mutuelle du Régime social des indépendants) le 8 octobre 2008, plusieurs organismes (pharmacies, opticiens et spécialistes médicaux) ont refusé à son épouse le bénéfice de la carte Vitale en qualité d'ayant droit. Cette dernière, née en 1918 à Toula, en Russie impériale, a été dans l'incapacité de produire un extrait d'acte de naissance, exigé par le Service administratif national d'identification des assurés (Sandia) de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav), qui identifie pour le compte de l'Insee les assurés nés à l'étranger et dans les territoires d'outre-mer. Ne parvenant pas à obtenir un

numéro d'inscription au répertoire (Nir) et donc la délivrance d'une nouvelle carte Vitale, elle a saisi par l'intermédiaire de son fils le Médiateur de la République. Celui-ci est intervenu à plusieurs reprises, entre le 3 juin et le 17 août 2010, auprès du régime social des indépendants, de la Caisse nationale d'assurance vieillesse et de Mutest, en faisant valoir que Madame G. avait été naturalisée à la suite de son mariage avec Monsieur G. en 1942 à Cannes et qu'elle disposait d'une carte nationale d'identité sécurisée, d'un livret de famille et de l'assurance maladie Mutest de son époux jusqu'à son décès. Le Médiateur de la République a aussi fait valoir que, par un

décret en date du 18 mai dernier, le Gouvernement avait assoupli les procédures de délivrance et de renouvellement des titres sécurisés d'identité et de voyage pour les Français nés à l'étranger et les Français nés de parents nés à l'étranger. Les organismes de la protection sociale pouvaient donc faire preuve d'une compréhension comparable, au vu des éléments d'état civil fournis, de l'ancienne carte Vitale et de sa carte nationale d'identité sécurisée. Le Sandia a pris en compte ces arguments et la Cnav lui a attribué, à titre exceptionnel, un numéro Nir, débloquent ainsi cette affaire. Madame G. est donc sur le point d'obtenir une nouvelle carte Vitale qu'elle sollicite depuis le printemps 2009!

Justice

Le secteur Justice traite essentiellement des questions relatives aux droits des étrangers, à la nationalité et à l'état civil. Sans jamais intervenir sur une décision de justice, il règle les différends avec l'administration judiciaire et explique la loi pour la rendre plus acceptable.

CAS CONCRET

Six ans pour retrouver sa fille

Monsieur R., ressortissant français, a obtenu la garde de ses deux enfants après son divorce, à la suite d'un jugement rendu par un tribunal algérien en 2003. À cette date, son fils et sa fille, de nationalité algérienne, ont respectivement 18 et 6 ans et vivent en Algérie auprès de leur mère, dont la santé ne lui permet plus de s'en occuper correctement. Monsieur R. dépose des demandes de visas auprès du consulat pour ses deux enfants. Il n'obtient aucune réponse. En 2005, un tribunal français ordonne l'exequatur* du jugement algérien. En France, Monsieur R. est donc plus que jamais considéré comme ayant la garde de ses enfants. Avec cette décision de justice, il dépose plusieurs autres demandes de visas, auprès de deux consulats différents. Au total, de 2003 à 2008, Monsieur R. n'a obtenu aucune réponse aux

6 demandes de visas effectuées et pour lesquelles des frais de dossiers ont été versés!

Il saisit alors le Médiateur de la République. Interpellées, les autorités concernées répondent qu'elles n'ont trouvé aucune trace de ces demandes, dont elles ont pourtant bien accusé réception par courrier! À la demande du Médiateur, un consulat reçoit la fillette de Monsieur R. et enregistre sa demande de visa; son frère veut rester en Algérie. Le Médiateur veille sur chaque étape de la procédure, l'enfant, pourtant accompagnée d'une tante, ayant éprouvé de nouvelles difficultés pour pénétrer dans les locaux du consulat. Son passeport et son visa enfin en main, elle a retrouvé son père en France à la fin de l'année 2009.

* Assignations permettant de valider et de rendre applicables en France des décisions rendues à l'étranger.

Travail, solidarité, fonction publique

Des organismes de protection sociale performants mais répondant chacun à leur propre logique quasi industrielle de production; des structures gérant l'aide sociale de plus en plus sollicitées et qui peinent à fournir une réponse adaptée à la disparité croissante des situations professionnelles et familiales; des administrations dont la gestion des ressources humaines se trouve confrontée à des parcours individuels de plus en plus diversifiés; des situations personnelles polymorphes exigeant un traitement particulier faisant appel à plusieurs structures: voici les principaux enjeux auxquels sont confrontés le secteur Social et le secteur Agents publics-pensions (AGP). De plus, si la crise économique est née en 2008, son impact en termes de volume de dossiers, déjà sensible au dernier trimestre 2009, s'est amplifié en 2010.

CAS CONCRET

Le chômage et les contractuels de la fonction publique

L'attention du Médiateur de la République est régulièrement attirée sur les refus des administrations de verser des allocations de chômage à des agents contractuels ne renouvelant pas leurs contrats. Une clarification des règles applicables semble nécessaire. Mademoiselle G. a été auxiliaire de vie scolaire (AVS) dans le cadre d'un contrat conclu pour une année scolaire avec l'inspection académique, mais a refusé le renouvellement de son contrat pour l'année suivante. Inscrite comme demandeur d'emploi, elle a demandé à bénéficier de l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE) et Pôle emploi lui a indiqué que la charge de l'indemnisation incombait au rectorat. Toutefois, celui-ci a rejeté sa demande, prétextant que, ayant refusé de signer un nouveau contrat pour l'année suivante, elle ne remplissait pas la condition de perte involontaire d'emploi. Sollicité par la jeune femme, le Médiateur a souligné auprès du rectorat qu'un non-renouvellement de contrat ne pouvait, juridiquement, être confondu avec une démission, comme les services du rectorat

l'avaient inscrit sur l'attestation destinée à Pôle emploi. D'autre part, il a fait observer que si, selon le Conseil d'État, le refus de renouveler son contrat peut ne pas être considéré comme une perte involontaire d'emploi, tel n'est pas le cas si le refus est fondé sur un motif légitime, lié à des considérations d'ordre personnel ou au fait que le contrat a été modifié de façon substantielle sans justification de l'employeur.

En l'espèce, le motif invoqué était la réussite au concours d'entrée à l'école d'assistant social et l'incompatibilité entre le suivi de cette formation et l'accomplissement d'un service d'AVS. Aussi ce motif entraînait bien dans la catégorie des considérations d'ordre personnel qualifiées de légitimes. Le Médiateur a précisé que l'entrée en formation n'entraînait pas la radiation de la liste des demandeurs d'emploi, mais un changement de catégorie d'inscription, faisant de la requérante une stagiaire de la formation professionnelle pendant toute sa scolarité.

Le recteur de l'académie s'est rangé à cette analyse et Mademoiselle G. perçoit désormais l'ARE.

Pôle Santé et Sécurité des Soins (P3S)

Humanisme, équité, respect, impartialité, sont les valeurs du Pôle Santé et Sécurité des Soins. Son action s'exerce en toute confidentialité, auprès de chaque usager ou professionnel de santé qui requiert ses services.

CAS CONCRET

Un diagnostic trop hâtif

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.

LES POUVOIRS À DISPOSITION DU MÉDIATEUR

Lorsqu'une réclamation est justifiée, le Médiateur de la République procède à un examen de fond du dossier et engage une négociation avec l'administration, pour trouver une solution amiable au litige. Dans le cas où la réponse de l'administration ne lui paraît pas satisfaisante, il dispose de plusieurs pouvoirs, garants de son indépendance. Il peut ainsi:

- FORMULER DES RECOMMANDATIONS et les rendre publiques.
- DEMANDER – dans tous les cas – une réponse de l'administration dans un délai donné.
- INVOQUER L'ÉQUITÉ dans des cas exceptionnels, lorsque l'application d'un texte entraîne des conséquences manifestement inéquitables.
- UTILISER SON POUVOIR D'INJONCTION face à un organisme coupable d'inexécution d'une décision de justice.
- DEMANDER DES ÉTUDES à la Cour des comptes et au Conseil d'État, ainsi qu'à tous les corps d'inspection et de contrôle.
- ENGAGER DES POURSUITES DISCIPLINAIRES contre tout agent responsable.
- SE DÉPLACER ET INSPECTER certains lieux.
- FORMULER des propositions de réforme auprès des pouvoirs publics.

LA RÉPONSE: UNE OBLIGATION LÉGALE

Répondre aux demandes d'information ou de réexamen formulées par le Médiateur de la République ou ses délégués ne relève pas de la bonne volonté individuelle. C'est une obligation légale. Loi n° 73-6 du 3 janvier 1973, article 12.