

# Le Médiateur de la République

# et vous...

[www.mediateur-republique.fr](http://www.mediateur-republique.fr)



LE MÉDIATEUR  
DE LA RÉPUBLIQUE

# Les missions du Médiateur



## Présentation Générale

**Le Médiateur de la République** est une «**autorité indépendante**», selon les termes de la loi qui l'a créé en 1973.

Il ne dépend ni de l'administration ni du gouvernement, ce qui est une garantie de neutralité pour aider à résoudre les litiges entre le citoyen et l'administration.

## Qui est le Médiateur de la République ?

Le Médiateur de la République est actuellement **Jean-Paul Delevoye**, nommé depuis le 13 avril 2004 pour un mandat non renouvelable de 6 ans.

Il est aidé d'un réseau de délégués repartis dans toute la France (y compris outre-mer).

Dans chaque département, il y a au moins 1 délégué, parfois jusqu'à 10, pour s'adapter au mieux aux besoins de chaque territoire.



**Retrouvez le mode d'emploi du Médiateur de la République pages 6 et 7**

# oguer, résoudre, réformer

- ▶ DES DIFFICULTÉS AVEC UNE ADMINISTRATION OU UN SERVICE PUBLIC ?
- ▶ VOS DÉMARCHES N'ONT PAS ABOUTI ... OU PAS FAVORABLEMENT ?
- ▶ LA DÉCISION DE L'ADMINISTRATION ENTRAÎNE POUR VOUS DES CONSÉQUENCES INJUSTES...

## Un Examen au cas par cas

Le Médiateur de la République vous aide à trouver une solution

**Vous demandez** au Médiateur de la République d'intervenir pour tenter de régler à l'amiable votre litige.

**Votre demande** est recevable et relève bien de sa compétence : le Médiateur de la République examine alors votre dossier.

**Le Médiateur de la République** interviendra s'il constate un mauvais fonctionnement de l'administration ou d'un service public. Si l'administration reste sur sa position, si sa réponse ne paraît pas satisfaisante, le Médiateur peut formuler des recommandations à l'administration et si elles ne sont pas suivies, les rendre publiques.

**Quand il estime que la décision** de l'administration, bien que conforme à la loi, entraîne pour le citoyen des conséquences insupportables ou disproportionnées, le Médiateur de la République peut demander à l'administration de revenir sur sa décision en lui adressant une recommandation fondée sur l'«équité».



## UN PÔLE SANTÉ SÉCURITÉ DES SOINS

Dans le domaine de la santé et de la sécurité des soins, le Médiateur de la République dispose d'un pôle d'information et de médiation, chargé de renforcer le dialogue entre les usagers du système de soins et les professionnels de santé.

Ce pôle propose un service téléphonique d'écoute, d'information et de soutien dédié à tous ceux qui souhaitent des informations sur le droit des malades, les maladies nosocomiales et les événements indésirables liés aux soins.

Retrouvez ces informations, des fiches pratiques et laissez vos témoignages sur le site

[www.securitesoins.fr](http://www.securitesoins.fr)

Ou appelez le

**N°Azur 0 810 455 455**  
PRIX APPEL LOCAL

du lundi au vendredi de 9 h à 20 h

# Les délégués du Médiateur de la République

## Que font-ils ?

**Ils reçoivent, informent et orientent** quotidiennement le public, puis règlent les litiges si la réclamation entre dans le champ de compétence du Médiateur et si la solution peut être directement trouvée à l'échelon local.

**Ils règlent eux-mêmes et rapidement un grand nombre de litiges :**

ils interviennent auprès de l'administration locale avec laquelle le citoyen est en désaccord pour trouver une solution amiable.

**Si l'affaire ne peut pas se régler localement,** ils vous aident à constituer votre dossier et à le transmettre au parlementaire (député, sénateur) de votre choix. Ce sont alors les services centraux du Médiateur de la République qui traiteront votre réclamation, une fois le dossier transmis par le parlementaire.



## Où sont-ils ?

**Présents dans chaque département,** ils tiennent des permanences gratuites dans les préfetures et les sous-préfetures mais aussi dans des structures de proximité comme les maisons de justice et du droit, les maisons de quartier, les maisons de services publics ou les points d'accès au droit. Vous pouvez les rencontrer en vous rendant directement sur place ou en prenant rendez-vous par téléphone.

## Des interlocuteurs dans les MDPH

Il existe depuis 2005 dans chaque département une Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) qui offre un accès unique à l'ensemble des droits et prestations concernant les personnes handicapées. Afin de donner à ce nouveau dispositif toute son efficacité et de favoriser le traitement amiable des litiges, le Médiateur de la République désigne dans chaque département un « délégué correspondant » de la MDPH vers lequel peuvent être orientées les réclamations de personnes handicapées.

## Un accueil au sein des prisons

La mise en place de permanences de délégués du Médiateur de la République dans les établissements pénitentiaires est en voie de généralisation pour atteindre l'ensemble de la population carcérale en 2010.

Retrouvez les établissements disposant de permanences :

[www.mediateur-republique.fr/](http://www.mediateur-republique.fr/)  
fr-03-02-10

# Adapter le droit aux visages de la société

**L'instruction des réclamations**, tout comme les observations de terrain des délégués font du Médiateur un observatoire des pratiques administratives. En effet, au-delà des difficultés traitées au cas par cas, il arrive que celles-ci mettent en évidence un problème de fond qu'il convient de traiter plus largement. Le Médiateur de la République a alors le pouvoir de proposer des réformes de ces textes pour favoriser l'adaptation du droit à notre société.

**C'est pourquoi il travaille en concertation avec l'administration** pour y remédier, trouver des solutions pérennes, contribuer ainsi au bon fonctionnement administratif et mener une réflexion commune dans un environnement législatif et réglementaire souvent complexe.

**Vous pouvez vous-même saisir** directement le Médiateur de la République d'une demande de réforme.

# Promotion et défense des droits de l'Homme

## Promouvoir les valeurs de la démocratie dans le monde

À la fonction initiale du Médiateur de la République – le traitement des différends et litiges individuels entre un citoyen et une administration – s'est greffé progressivement un engagement actif pour la défense des droits de l'Homme dans le monde.

Acteur de la défense et du renforcement des libertés publiques, le Médiateur de la République contribue au développement des institutions nationales et internationales de médiation. Des liens étroits se sont progressivement tissés entre les médiateurs de tous pays ou régions du monde. Ces relations s'organisent soit sur un mode de coopération bilatérale, soit dans un cadre plus large européen francophone ou international. Le Médiateur fait partie de l'Association des ombudsmans et médiateurs francophones (AOMF) et de l'Association des ombudsmans de la Méditerranée (AOM).

## Renforcer la démocratie et des droits de l'Homme

En France, le Médiateur de la République est membre de droit de la Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme (CNCDH). En participant activement, tant aux travaux des sous-commissions qu'aux débats des assemblées plénières, le Médiateur de la République apporte sa contribution aux avis de la CNCDH tout en nourrissant sa propre réflexion sur les débats de société.

Sur le plan international, le Médiateur est fréquemment sollicité par ses homologues étrangers, ainsi que par différents organismes nationaux et internationaux chargés de la promotion des droits de l'Homme et du citoyen, comme le Conseil de l'Europe et les Nations Unies.

# Le Médiateur de la République

## COMMENT S'ADRESSER AU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE ?

### Vous pouvez saisir l'Institution de deux manières :

**1** En prenant contact avec l'un des délégués du Médiateur de la République installé dans votre département auquel vous apporterez toutes les pièces concernant l'affaire, notamment vos courriers de contestation de la décision administrative.

**2** En remettant un dossier complet, comportant un exposé clair de votre problème et toutes les pièces concernant l'affaire, notamment vos courriers de contestation de la décision administrative, à un parlementaire de votre choix (député ou sénateur) qui transmettra au Médiateur de la République.

**IMPORTANT** Vous n'êtes pas obligé de faire appel au parlementaire de la circonscription où vous habitez.



## ATTENTION

Le recours au Médiateur de la République ne suspend pas les délais que vous devez respecter si vous décidez également d'engager une action en justice contre l'administration. Il n'interrompt pas non plus une procédure judiciaire en cours.

Le recours au Médiateur de la République  
ou à l'un de ses délégués est gratuit et confidentiel.

# Mode d'emploi

## POURQUOI S'ADRESSER AU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE ET À SES DÉLÉGUÉS ?

### Ils vous aident à...

**Expliquer** une décision de l'administration, vous orientent vers le bon interlocuteur.

**Régler** à l'amiable votre litige avec l'administration.

**Constituer** votre dossier afin de le transmettre au siège de l'Institution si votre problème ne peut pas se régler au niveau local.

## QUI PEUT S'ADRESSER AU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE ET À SES DÉLÉGUÉS ?

**Toute personne**, quelle que soit sa nationalité, qu'elle soit en situation régulière ou non.

**Tout groupement**, association, société, entreprise.

## VIS-À-VIS DE QUELLES ADMINISTRATIONS LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE PEUT-IL VOUS AIDER ?

### Administrations de l'État

Ministères, consulats, préfectures, directions départementales.

### Une collectivité territoriale

Communes et leurs groupements (communautés de communes ou d'agglomération), le conseil général, le conseil régional.

### Les organismes de prestations sociales

Caf, CPAM, Cram, Assedic, ANPE.

### Les prestataires liés par une délégation de service public

Les fournisseurs d'eau, de transports publics.

## ATTENTION

### Le Médiateur de la République n'intervient jamais dans les cas suivants :

- litiges entre personnes privées (voisins, commerçants...)
- rapports hiérarchiques entre un agent public en activité et l'administration qui l'emploie
- conflits avec une administration étrangère ; toutefois, il peut transmettre la réclamation au médiateur du pays concerné
- procédure engagée devant une juridiction ; cela ne l'empêche pas, tant que la décision de justice n'est pas intervenue, de tenter parallèlement une médiation.

# Où vous adresser ?

## Pour contacter le Médiateur de la République et ses délégués

### Le Médiateur de la République

7, rue Saint-Florentin, 75008 Paris

Tél. : 01 55 35 24 24

Fax : 01 55 35 24 25

[jpdelevoye@mediateur-republique.fr](mailto:jpdelevoye@mediateur-republique.fr)

### Les délégués du Médiateur de la République

La liste des délégués, leurs adresses, coordonnées et permanences sont disponibles sur le site Internet de l'Institution :

[www.mediateur-republique.fr](http://www.mediateur-republique.fr)

Rubrique : Délégués / où les trouver ?

### Pôle Santé Sécurité des Soins

 **0 810 455 455** et [www.securitesoins.fr](http://www.securitesoins.fr)

PRIX APPEL LOCAL

### Dialoguer avec le Médiateur de la République

E-médiateur est accessible via Windows Live Messenger et Google Talk. Il suffit de l'ajouter à vos contacts et de commencer à dialoguer avec lui.

**MSN :** [mediateur-republique@hotmail.fr](mailto:mediateur-republique@hotmail.fr)

**Google Talk :** [mediateur-republique@gmail.com](mailto:mediateur-republique@gmail.com)

## Pour transmettre votre dossier à un parlementaire de votre choix

### Députés

#### Assemblée nationale

126, rue de l'Université, 75007 Paris

Tél. : 01 40 63 60 00

Adresses et horaires

des permanences :

[www.assemblee-nationale.fr](http://www.assemblee-nationale.fr)

### Sénateurs

#### Palais du Luxembourg

15, rue de Vaugirard, 75006 Paris

Tél. : 01 42 34 20 00

Adresses et horaires

des permanences :

[www.senat.fr](http://www.senat.fr)