

BILAN D'ACTIVITE 2009

Créée en 1973, l'**institution du Médiateur de la République** est une autorité indépendante qui met gracieusement ses compétences au service des citoyens pour améliorer leurs relations avec l'administration et les services publics. Le **Médiateur de la République** est également doté d'un pouvoir de proposition de réformes pour adapter le droit aux évolutions de la société et faire cesser les iniquités.

Echelon de proximité, les délégués (280 en France) sont à l'écoute de toute personne, groupement, association, société... en conflit avec une administration de l'Etat, une collectivité locale, un établissement public (ex : hôpital), entreprise publique (ex : SNCF), ou un organisme investi d'une mission de service public (ex : ASSEDIC, CRAM, ; SS..) En cas de litige persistant, il tente de régler à l'amiable le différend mais, il a également un rôle important de renseignements et d'informations afin de faciliter l'accès au droit pour tous.

L'ANNEE 2009 EN CHIFFRE :

1- NIVEAU NATIONAL

2- NIVEAU DU DELEGUE La réclamation doit être précédée de démarches préalables du Requérant (e)

Le délégué a reçu :

- 195 affaires qui se répartissent en 142 réclamations et 47 informations / *orientations*
- 22 saisines par courrier ou Internet, 173 par visite

Les demandeurs (67% d'hommes et 33% femmes) étaient majoritairement en activité (47%) pour une tranche d'âge majoritaire de 25-49 ans. Les retraités représentent quant à eux 30% des demandes.

Informations, il s'agissait de demandes sur l'état administratif d'un dossier, démarches à suivre ou l'explication d'une décision...

Sur les 142 réclamations 4 ont été traitées par le Médiateur les 138 dossiers instruits intéressent les secteurs d'activités suivants :

| | |
|---|-----|
| - affaires générales (urbanisme, amende, détenus..) | 36% |
| - agents de la fonction publique | 9% |
| - fiscal | 8% |
| - justice | 11% |
| - social | 36% |

Organismes les plus saisis :

Sce et Org investis d'une mission sce public :
51% (Caf, Pôle emploi, Cram)
Sce déconcentrés : Préfect, dde, impôts..23%
Collectivités locales : 17%
Autres : adm pénitentiaire, entreprises pub 9%

130 médiations ont été tentées les autres étant soit (hors compétences, irrecevables)

- litiges privés : conflits voisinage, facture EDF,
- relation avec un service public (amende,...)
- compétence Médiateur de la République
- autre médiateur institutionnel
- désistement /abandon du réclamant

Résultats obtenus

Réclamations :

- 52% des médiations ont réussies 29% se sont révélées non justifiées après intervention. Le reliquat n'a pas abouti suite à l'abandon ou désistement par le requérant.

Informations / Orientations

- 63% concernaient le domaine privé et 37% les relations avec le service public.

Répartition de l'activité des services centraux
et des délégués
par secteur en 2009

76 286 demandes

Siège

Délégués

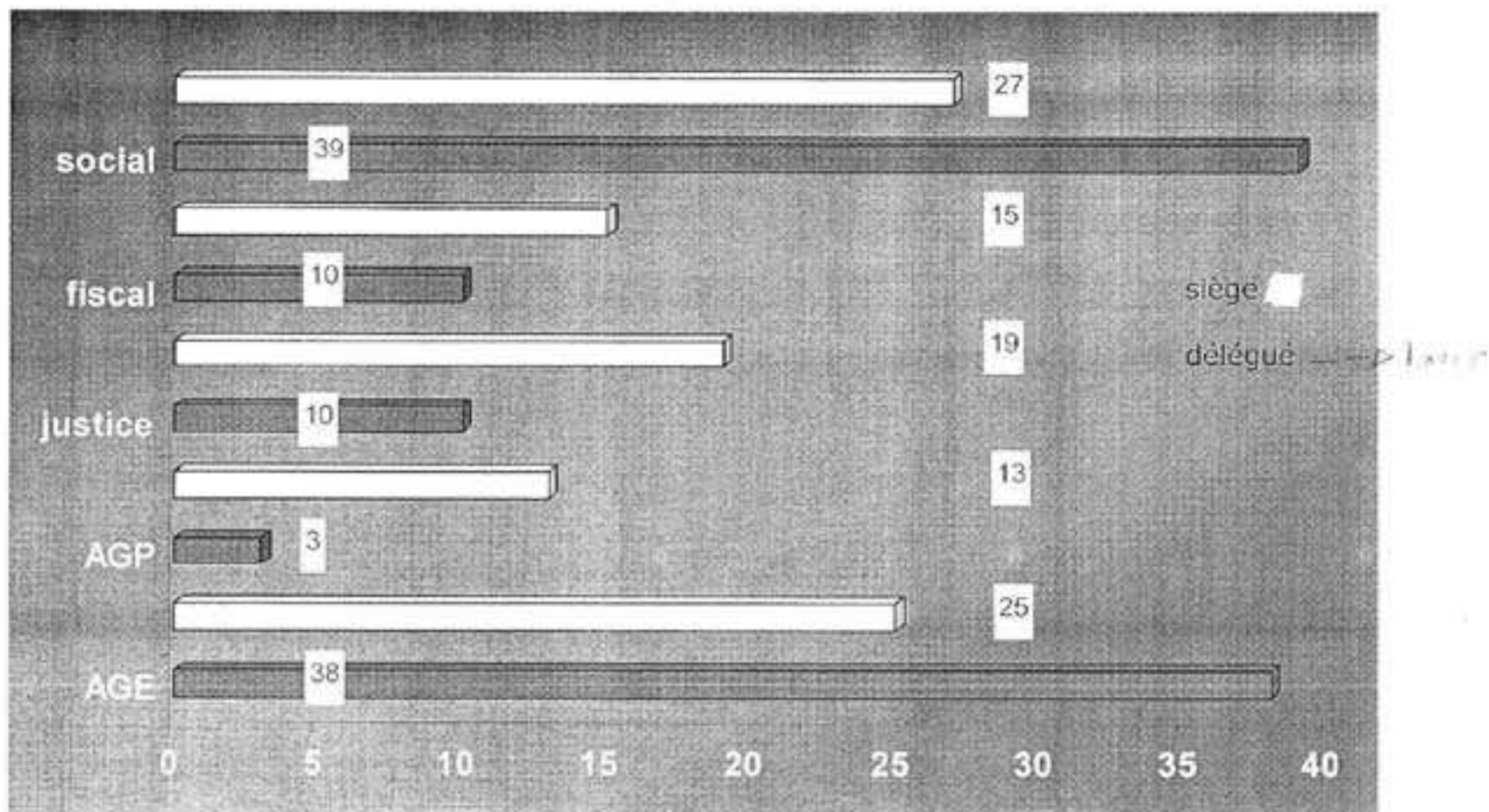
13222

63 064 (+7,9%)

Dont

- **2574** saisines du Pôle santé (56% d'informations et 44 % de réclamations)
- **1669** formulaires
- **2387** mails
- **30 259** réclamations
- **32 805** demandes d'informations

Répartition de l'activité des services centraux et des délégués par secteur en 2009



Le Médiateur de la République est une « autorité indépendante », selon les termes de la loi du 3 janvier 1973 qui a créé cette institution, chargée de régler les litiges entre les citoyens et l'administration.

Depuis le 13 avril 2004, cette fonction est exercée par **Jean-Paul DELEVOYE**, ancien ministre de la Fonction Publique, de la Réforme de l'Etat et de l'Aménagement du territoire, ancien président de l'association des maires de France.

Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, le Médiateur dispose d'un réseau de **281** délégués répartis sur l'ensemble du territoire (métropole et outre mer) dans **420** points d'accueil.

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.

Si l'affaire ne peut pas se régler localement, ils aident à constituer un dossier qui sera transmis au Médiateur de la République.

Si le litige ne concerne pas un dysfonctionnement de l'administration, le délégué informe le citoyen sur les démarches à entreprendre, l'oriente vers le service compétent ou lui explique les motifs juridiques de la décision que le citoyen conteste.

■ Être un facilitateur entre le citoyen et l'administration

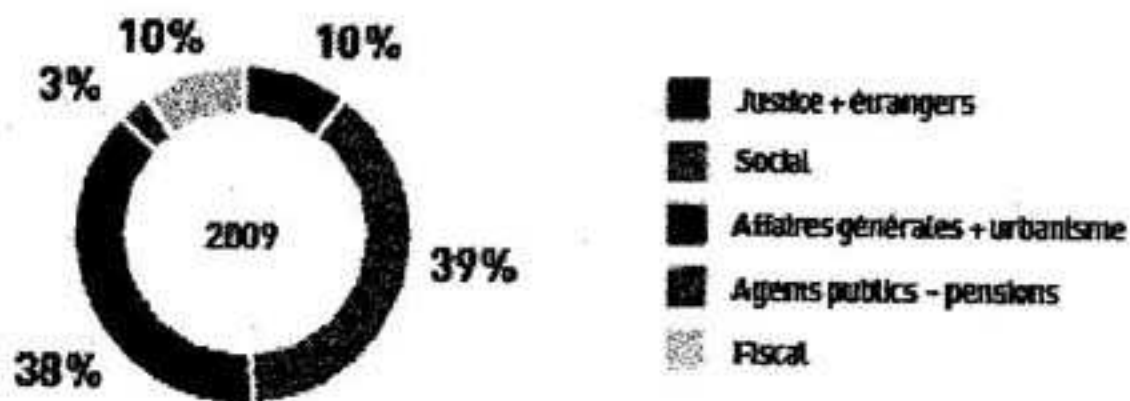
Plus de la moitié des dossiers traités par les délégués du Médiateur de la République, font apparaître un besoin d'information sur les procédures à suivre et d'orientation vers les bons services.

En 2009, **52 %** des dossiers traités par les délégués concernent des demandes d'information et de réorientation.



En 2009, les délégués ont traité **30 259** réclamations.

Le délai moyen d'instruction des dossiers par les délégués est de **102** jours



Répartition des affaires traitées par les délégués en 2009

■ Un observatoire des pratiques administratives

Le maillage fin que compose le réseau des délégués fournit un excellent terrain d'observation des pratiques administratives.

Les délégués observent et détectent les mauvaises pratiques et les incohérences de notre législation et font régulièrement remonter leur expérience du terrain auprès des services centraux de l'Institution et du Médiateur de la République. 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.

Les services centraux et les délégués du Médiateur de la République travaillent alors 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.

Le Médiateur et ses délégués n'interviennent pas

- ▶ dans les litiges privés ou les litiges opposant un agent public à l'administration qui l'emploie
- ▶ dans une procédure engagée devant une juridiction - ce qui ne l'empêche pas, tant que la décision de justice n'est pas intervenue, de tenter parallèlement, une médiation. Il lui est également impossible de remettre en cause le bien fondé d'une décision juridictionnelle.
- ▶ dans les litiges avec une administration étrangère, il transmet alors le dossier au Médiateur du pays concerné.

■ Qui sont-ils ?

Les délégués sont des **bénévoles** qui s'engagent à tenir une **permanence ouverte au public au moins deux demi-journées par semaine**. Ils sont nommés par décision du Médiateur de la République pour une durée d'un an renouvelable.

Si les délégués sont majoritairement retraités du secteur public, leur profil se diversifie : anciens dirigeant de société, anciens cadres d'entreprises publiques, la dirigeante d'une PME, une directrice de CCI ou encore des anciens cadres de l'administration pénitentiaire, de la fonction publique territoriale ou de l'UNEDIC sont récemment devenus délégués du Médiateur de la République. Leur point commun : une bonne formation juridique ou une expérience du secteur public.

- ▶ 30 % des délégués ont moins de 60 ans
- ▶ 57 % ont moins de 65 ans
- ▶ 30% sont des femmes

Les délégués du Médiateur de la République sont formés et équipés, pour gérer efficacement toute la complexité des situations auxquelles sont confrontés les citoyens.

Un équipement informatique et Internet complet ainsi qu'un intranet dédié fournis par l'Institution leur permettent d'effectuer les recherches nécessaires à l'instruction des dossiers, d'enregistrer les données d'activité, de communiquer avec les autres délégués et avec le siège afin de faciliter l'accès au droit de tous.

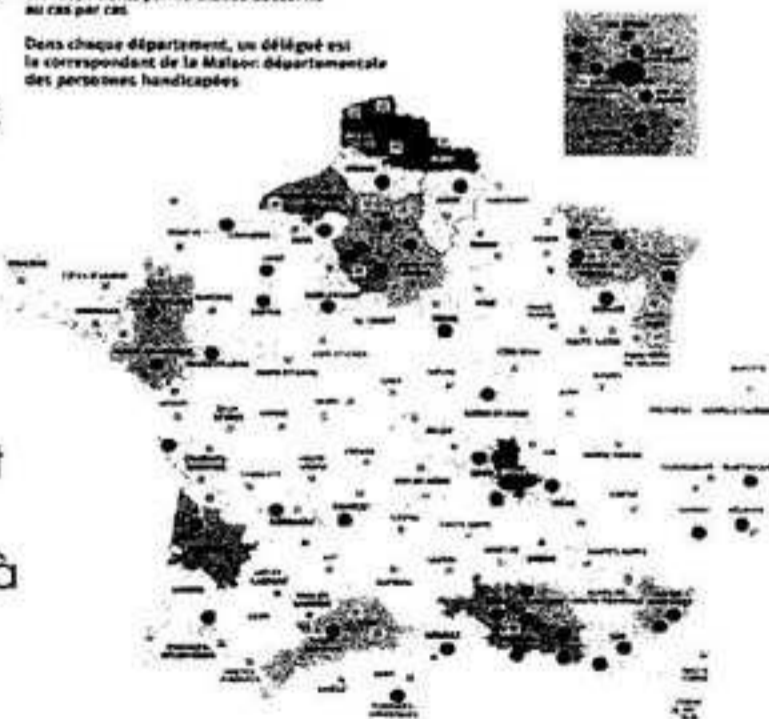
Où sont-ils ?

Plus de la moitié des délégués accueille le public dans des **structures de proximité** et non plus seulement dans les préfectures ou sous-préfectures. Les délégués assurent en effet des permanences dans 104 maisons de justice et du droit, et 101 maisons de quartier, maisons de services publics ou points d'accès au droit.

Le réseau des délégués du Médiateur de la République au 1^{er} janvier 2010

- 281 délégués
- 439 points d'accueil

- 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 2010
- ⊗ Établissements pénitentiaires desservis au cas par cas



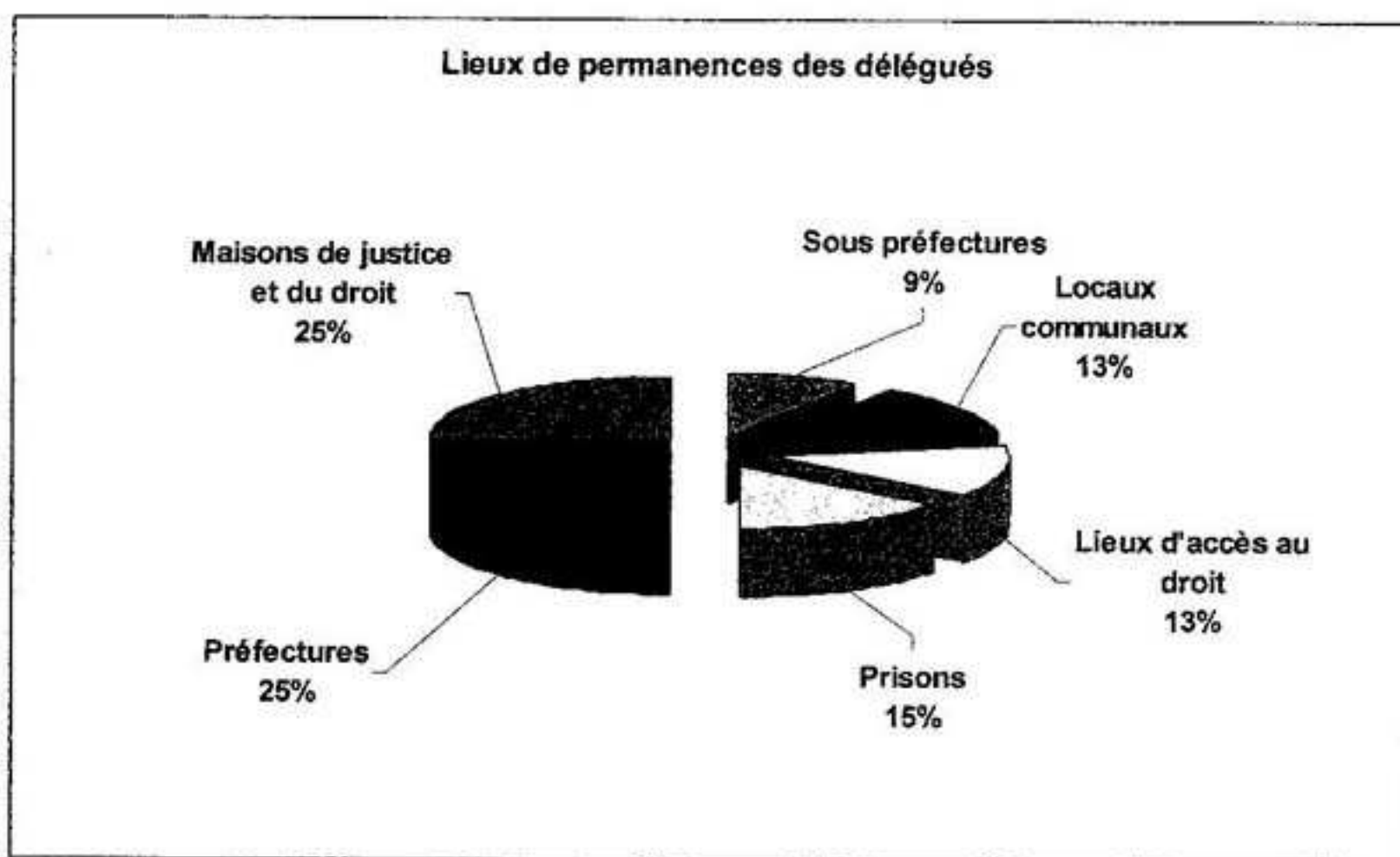
Les délégués dans les prisons

59 222 détenus (dont 4 487 en outre-mer), soit 94 % de l'effectif total, répartis sur 164 sites pénitentiaires, bénéficient d'un accès direct à un délégué du Médiateur au 1^{er} Avril 2010.

■ Concilier proximité et qualité du service rendu

Le développement de ce réseau n'est pas planifié selon un schéma prédéfini et centralisé mais se réalise au contraire de façon souple et pragmatique en fonction des besoins et dans une démarche de partenariat avec les autorités locales, notamment les préfets, les parlementaires et les maires.

L'objectif est d'apporter au public, et en particulier aux citoyens les moins favorisés, le meilleur service possible, soit pour résoudre à l'amiable des litiges avec l'administration soit pour les informer et les orienter.



■ Un réseau disponible pour de nouvelles missions

La loi du 11 février 2005 relative au handicap a créé dans chaque département une Maison départementale des personnes handicapées (MDPH). Leur mission : offrir un accès unique à l'ensemble des droits et prestations concernant les personnes handicapées et faciliter toutes les démarches liées aux situations de handicap. Afin de donner à ce nouveau dispositif toute son efficacité et de favoriser le traitement amiable des litiges, le Médiateur de la République a décidé, en juillet 2006, de désigner dans chaque département un « délégué correspondant » de la MDPH.

La privation de liberté ne doit pas s'accompagner de la privation de l'accès au droit. Soucieux de franchir une nouvelle étape dans la démarche de proximité et d'accessibilité au droit engagée au bénéfice de toutes les catégories de la population, le Médiateur de la République avait signé en 2005 avec le garde des Sceaux une convention qui lançait la première expérimentation de **permanences des délégués de l'Institution en milieu pénitentiaire**. Le bilan très positif de l'expérimentation a permis à Jean-Paul Delevoye de généraliser les permanences de délégués dans les centres de détention en 2007.