

**Rapport 2003**

**au Président de la République et au Parlement**

© La Documentation française, Paris 2004.  
ISBN 2-11-005501-4

« En application de la loi du 11 mars 1957 (art. 41) et du Code de la propriété intellectuelle du 1er juillet 1992, complétés par la loi du 3 janvier 1995, toute reproduction partielle ou totale à usage collectif de la présente publication est strictement interdite sans autorisation expresse de l'éditeur. Il est rappelé à cet égard que l'usage abusif et collectif de la photocopie met en danger l'équilibre économique des circuits du livre. »



M. Bernard Stasi, Médiateur de la République, accompagné de la Déléguée générale, remet le rapport annuel de l'Institution pour 2002 à M. Jacques Chirac, Président de la République.



L'année 2003 est, pour le Médiateur de la République, celle d'un triple bilan.

Celui, bien entendu, de l'année écoulée, qui est l'objet même assigné au rapport public d'activité prévu par l'article 14 de la loi du 3 janvier 1973.

Le bilan, ensuite, des trente premières années d'activité du Médiateur de la République, depuis sa création par la loi fondatrice de 1973. Deux chiffres, à eux seuls, permettent de mesurer le chemin parcouru : l'Institution aura reçu, en trente ans, plus de 730 000 demandes et réclamations émanant des citoyens. Elle aura, dans le même temps, formulé plus de 700 propositions de réformes.

Enfin, le bilan des six années qui se sont écoulées depuis ma nomination comme Médiateur de la République, le 2 avril 1998. Je dresse ce dernier avec sérénité, car j'ai le sentiment d'avoir atteint, pour l'essentiel, les objectifs que je m'étais assignés.

Tout d'abord, le nombre des **réclamations individuelles** et leur rapidité de traitement, comme le nombre des **propositions de réformes** ont progressé de façon très significative au cours de ces dernières années et tout particulièrement en 2003.

Le **développement territorial** de l'Institution, engagé dès 1999, s'est poursuivi et 2003 témoigne de l'efficacité du réseau des délégués qui fait, du Médiateur de la République, une institution de proximité servant de référence.

Les **moyens financiers et en personnel des services centraux** ont été progressivement portés à un niveau correspondant aux missions qui leur sont confiées. Par ailleurs, l'installation

dans des locaux rénovés et regroupés sur un seul site, au centre même de la capitale, a permis d'apporter une réponse adaptée à leurs besoins.

Enfin, l'**action de l'Institution sur le plan international ainsi que dans le domaine des droits de l'homme** s'est déployée avec un dynamisme qui, me semble-t-il, mérite d'être souligné.

\* \*  
\*

S'agissant plus particulièrement de 2003, le nombre des réclamations adressées au Médiateur de la République a augmenté, de même que le nombre des dossiers traités par ses services.

L'augmentation des saisines de 16,8 % par rapport à 2002 doit être rapprochée de la complexité accrue et d'une certaine inadaptation des normes juridiques. Le besoin d'harmonisation de celles-ci à l'échelle européenne, mais aussi la volonté de résoudre toutes les situations – y compris les plus spécifiques –, au prix de ce que certains commentateurs ont pu, peut-être à tort, appeler un « *acharnement normatif* » explique, en grande partie, cette situation.

Certaines réclamations mettent en lumière, parfois de façon criante, le sentiment d'exclusion éprouvé par beaucoup de nos concitoyens, alors même que l'impatience à l'égard du service public, comme l'exigence de sécurité – celle-ci étant prise dans son acception la plus large – ne cessent de grandir. Il en résulte que la cohésion sociale reste fragile.

D'autres réclamations traduisent une maturation, à mon sens positive, du comportement du citoyen à l'égard des administrations. La notion

d'usager, voire de client des services publics, se substitue, progressivement, à celle d'administré. Nos concitoyens veulent, non seulement être traités de façon diligente, mais encore de façon individualisée et équitable.

Pour répondre à ces demandes fortes, les administrations sont encore trop souvent freinées par des habitudes, des pesanteurs et des rigidités. C'est, sans doute, à ce niveau que l'intervention du Médiateur de la République se révèle la plus utile et la plus féconde. Cependant, je persiste à réfuter le concept de « *maladministration* » qui ne me semble pas correspondre à la réalité car, si l'action administrative peut, parfois, apparaître mal adaptée, voire maladroite, c'est, le plus souvent, du fait de réglementations inappropriées ou mal comprises. Par ailleurs, il convient de reconnaître la disponibilité et le sens de l'intérêt général des agents au service de l'État et des collectivités publiques. Les efforts déployés par l'actuel Gouvernement dans le cadre de la politique de simplifications administratives, qui a notamment donné lieu à la circulaire du 30 septembre 2003 relative à la qualité de la réglementation et à la présentation, en novembre 2003, de la charte « *Marianne* » d'amélioration de l'accueil dans les services administratifs, paraissent susceptibles d'induire des changements positifs dans ce domaine.

En 2003, comme les années précédentes, la densité de l'activité des six secteurs d'instruction des services centraux de l'Institution (Recevabilité, Affaires générales, Agents publics-pensions, Fiscal, Justice et Social) ne s'est pas démentie. Bien au contraire, alors que le niveau des réclamations nouvelles qui ont été adressées au Médiateur de la République est resté élevé, les réponses des secteurs ont enregistré une augmentation très significative.

\* \*  
\*

Le développement territorial de l'Institution s'est, par ailleurs, poursuivi. L'activité et la

proximité des délégués du Médiateur de la République, implantés non seulement dans les préfectures ou les sous-préfectures, mais aussi au cœur des quartiers relevant de la politique de la Ville, sont des réalités solidement ancrées. Leur contribution au dialogue social, comme à notre vie démocratique, est désormais largement reconnue par nos concitoyens.

La recherche des « profils » les mieux adaptés pour le recrutement des délégués, non seulement au regard des compétences exigées dans le domaine juridique mais aussi des qualités humaines, ainsi que la poursuite d'une amélioration de leur environnement matériel – qu'il s'agisse des locaux dans lesquels ils sont installés, des matériels mis à leur disposition, ou qu'il s'agisse de leur formation et de leur information – ont constitué, cette année encore, des priorités.

Un effort particulier, avec le soutien des pouvoirs publics, a également porté sur leur implantation ainsi que sur la consolidation de leur statut. C'est ainsi que l'article 10 de la loi du 2 juillet 2003 a habilité le Gouvernement à prendre, par ordonnance, toutes mesures visant à préciser la situation des délégués, en complétant l'article 6-1 de la loi du 3 janvier 1973.

Cependant, si l'évolution de l'Institution au cours des trente dernières années et si l'action que j'ai, pour ma modeste part, développée depuis 1998 peuvent susciter des motifs de satisfaction, par un paradoxe que je n'ai pas cessé de souligner, ceux qui auraient le plus besoin de recourir au Médiateur de la République ne sont pas toujours en situation d'y parvenir. Je l'affirme encore : trop souvent dans l'ignorance de leurs droits et parfois aussi, j'en conviens, de leurs devoirs, ne sachant pas à qui s'adresser pour obtenir une aide, ou un conseil, ou n'osant pas le faire, souvent incapables de remplir un questionnaire, maîtrisant mal, pour certains, notre langue, ces hommes et ces femmes finissent par se marginaliser. Acteurs involontaires de la rupture du lien social, ils méritent pourtant attention et écoute.

L'année 2003 m'a fourni l'occasion de m'entretenir de ces sujets graves, notamment avec une délégation du Conseil économique et social, conduite par le rapporteur de la saisine sur « *L'accès de tous aux droits de tous, par la mobilisation de tous* », puis avec le responsable des relations avec les entreprises et les fondations du Mouvement ATD-Quart-monde à propos du projet de Centre international « *Joseph Wrzesinski* » dont l'objectif est de mieux connaître le quart-monde pour combattre la misère et l'exclusion, enfin avec un magistrat, chargé par le Garde des Sceaux d'une mission sur les aspects judiciaires de l'action en faveur des publics dits « *fragilisés* ».

\* \*  
\*

Une impulsion renouvelée a, en outre, été donnée à l'action du Médiateur de la République en matière de réformes.

Les demandes dans ce domaine ainsi que les nouvelles propositions de réformes émises en 2003 ont augmenté sensiblement. Dans le même temps, de nombreuses propositions de réformes précédemment présentées ont connu une concrétisation sur le plan législatif ou réglementaire.

À cet égard, je me réjouis de la qualité de la collaboration de l'Institution avec les ministères concernés, qui a permis de faire aboutir un grand nombre de ces propositions et je tiens, tout particulièrement, à saluer l'efficacité du rôle joué dans ce dialogue par les correspondants du Médiateur de la République.

Mes propositions nouvelles ont été articulées, ces derniers mois, autour de quelques thèmes bien identifiés sur le plan sociétal : éducation et formation, vie des entreprises et créativité, simplifications administratives et clarification du droit, condition des détenus, liberté d'expression, transports et sécurité routière. Elles me paraissent ainsi ancrées dans la réalité vécue au quotidien par les citoyens.

Parallèlement, la force de proposition de l'Institution mérite d'être soulignée car il m'est arrivé fréquemment d'être consulté par le Gouvernement ou par d'autres partenaires institutionnels comme cela a été le cas, récemment, dans le domaine des simplifications administratives.

\* \*  
\*

L'année 2003 a, enfin, été marquée par l'intensité de l'action internationale du Médiateur de la République et de celle qu'il déploie au service des droits de l'homme. Ce développement est à la mesure de celui des institutions de médiation ou de conciliation d'un grand nombre d'autres pays. Il faut se réjouir d'une telle évolution, signe d'une affirmation irréversible des valeurs démocratiques dans le monde. Il faut aussi se féliciter de ce que le cadre institutionnel « *à la française* » soit souvent pris comme référence.

J'ai, dans le cadre de l'Association des ombudsmans et médiateurs francophones (AOMF), rencontré de nombreux interlocuteurs de haut niveau, francophones et francophiles. J'ai eu, également, l'occasion de m'entretenir de manière constructive avec plusieurs de mes homologues du monde entier, comme ceux du Mali, de Djibouti, d'Andorre, d'Haïti, du Congo, de la Fédération de Belgique et, bien entendu, avec le Médiateur européen nouvellement élu, M. Nikiforos Diamandouros.

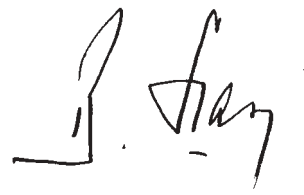
L'expansion du rôle des institutions de médiation montre qu'en dépit des clivages culturels, des héritages historiques, des différences ethniques et des frontières géographiques, les droits de l'homme s'imposent et témoignent du développement des États comme de la paix civile. Approchant du terme de ma mission, je me félicite que, dans ce monde présenté comme dangereux et si dramatiquement divisé ou meurtri dans plusieurs de ses régions, la volonté d'évoluer vers plus de démocratie et vers un renforcement de l'État de droit se manifeste dans un nombre croissant d'États.

C'est pour me permettre d'approfondir ces principes au niveau national et pour défendre les valeurs de la République que j'ai eu l'honneur, au cours de cette année, d'être chargé, par le Premier ministre, de la préfiguration d'une autorité indépendante ayant pour mission de lutter contre les discriminations, puis de me voir confier, par le Président de la République, la présidence de la Commission chargée de mener une réflexion sur l'application du principe de laïcité dans la République.

\* \*  
\*

Les trente années qui se sont écoulées, depuis la création du Médiateur de la République, témoignent d'une volonté sans défaillance de l'Institution de s'adapter aux nécessités nouvelles liées à l'évolution de notre société afin de répondre, dans les meilleures conditions, aux attentes des populations les plus fragiles.

M'appêtant à tourner cette page de mon action publique, je suis convaincu que le Médiateur de la République saura toujours remplir la mission essentielle qui est la sienne au service de l'État de droit et des citoyens.



Bernard Stasi



## SOMMAIRE

### PREMIÈRE PARTIE

#### LE SIÈGE DE L'INSTITUTION

1. INSTRUCTION DES RÉCLAMATIONS	13
1. ACTIVITÉ DES SECTEURS D'INSTRUCTION DES RÉCLAMATIONS INDIVIDUELLES	13
2. STATISTIQUES	55
2. RÉFORMES	61
1. RAPPEL DES MÉTHODES	61
2. LES PROPOSITIONS DE RÉFORMES ÉMISES	62
3. LES PROPOSITIONS DE RÉFORMES CLOSES	72
3. AFFAIRES INTERNATIONALES ET DROITS DE L'HOMME	87
1. LA COOPÉRATION RÉGIONALE DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE	87
2. LE RÔLE DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE DANS LE RENFORCEMENT DE L'ÉTAT DE DROIT ET LA PROMOTION DES DROITS DE L'HOMME	90

### DEUXIÈME PARTIE

#### LES DÉLÉGUÉS DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

1. POURSUITE DE LA CONSTRUCTION DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL	99
1. STABILISER LES CONDITIONS D'EXERCICE DES DÉLÉGUÉS	99
2. COORDONNER ET ORGANISER LE RÉSEAU	102
3. DÉVELOPPER LA FORMATION	104
4. CRÉER DE NOUVELLES DÉLÉGATIONS	106
2. ACTIVITÉ DES DÉLÉGUÉS DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE	111
1. LES MÉTHODES DE TRAVAIL	111
2. LES SERVICES RENDUS AU PUBLIC : CAS SIGNIFICATIFS	113
3. DONNÉES CHIFFRÉES D'ACTIVITÉ	119
3. PERSPECTIVES DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL	123

### ANNEXES

1. ÉLÉMENTS D'INFORMATION 2003	127
2. LOI N° 73-6 DU 3 JANVIER 1973 INSTITUANT UN MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE	129
3. ORGANIGRAMME DES SERVICES CENTRAUX	133
4. BIOGRAPHIE DE BERNARD STASI	139
5. COORDONNÉES DES DÉLÉGUÉS DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE	141



## Première partie

# LE SIÈGE DE L'INSTITUTION

# 1



## 1

INSTRUCTION  
DES RÉCLAMATIONS**I. Activité des secteurs  
d'instruction des réclamations  
individuelles****A. Procédure et rôle du secteur  
de la « Recevabilité »**

Les réclamations dont le Médiateur de la République est directement saisi au siège, font l'objet d'un premier examen par le secteur de la « Recevabilité ».

Premier intervenant sur les réclamations, ce secteur exerce, pour l'essentiel, une mission de greffe, puisqu'il est chargé de leur enregistrement comme de leur saisie informatique, dès leur arrivée, et qu'il procède à leur examen au regard des critères de forme et de fond prévus par la loi n° 73-6 du 3 janvier 1973 instituant un Médiateur de la République. Il établit, sur ces bases, les réponses aux personnes qui ont adressé des réclamations considérées comme irrecevables en la forme ou dont l'objet ne relève pas de la compétence du Médiateur de la République, telle qu'elle est définie par la loi, et transmet aux cinq secteurs d'instruction au fond les dossiers relevant de leurs attributions respectives et susceptibles de justifier une intervention.

Toute réclamation jugée irrecevable en la forme fait l'objet d'une réponse immédiate, adressée à son auteur. Les termes de ce courrier sont adap-

tés à la situation du réclamant, puisqu'il existe trois motifs d'irrecevabilité s'agissant de la forme, qui ne sont d'ailleurs pas exclusifs les uns des autres : le réclamant ne s'est pas adressé à un parlementaire, député ou sénateur, pour faire parvenir sa réclamation au Médiateur de la République (article 6 de la loi de 1973) mais a cru pouvoir recourir directement à lui ; il n'a pas fait les démarches préalables pour tenter de faire valoir son point de vue auprès de l'administration ou de l'organisme investi d'une mission de service public concerné par le différend (article 7 de la même loi) ; le dossier qu'il fournit à l'appui de sa demande n'est pas suffisant ou bien est incomplet et ne permet pas d'apprécier le bien-fondé de la réclamation (article 9 de la loi précitée).

Ainsi, lorsque le réclamant n'est pas passé par l'intermédiaire d'un parlementaire, député ou sénateur, pour saisir le Médiateur de la République, le courrier qui lui est adressé l'invite à entreprendre une telle démarche. Lorsque le réclamant s'est adressé à un parlementaire, un courrier est envoyé à ce dernier, lui suggérant d'inviter, selon le cas, le réclamant à constituer un dossier ou à compléter celui qu'il a déjà transmis, soit à entreprendre les démarches en vue d'un accord avec le service mis en cause comme la loi l'exige, préalablement à toute saisine du Médiateur de la République.

Il peut également être suggéré au réclamant de consulter le délégué du Médiateur de la Répu-

blique le plus proche de son domicile. Celui-ci peut, en effet, l'aider à formuler sa réclamation et tenter, le cas échéant, de régler par lui-même la difficulté au niveau local. Si la situation ne se prête pas à un règlement immédiat ou si elle exige une intervention des administrations centrales, le délégué aide le réclamant à constituer son dossier et s'assure qu'il sera bien transmis par un parlementaire, comme l'exige la loi du 3 janvier 1973, afin que l'affaire litigieuse soit examinée au siège de l'Institution.

Ce n'est qu'à titre tout à fait exceptionnel et dans un souci d'efficacité, lorsque la situation présente un caractère d'urgence, que les services du Médiateur de la République entreprennent, sans délai, l'instruction d'une réclamation directement adressée à celui-ci, dans l'attente d'une lettre de saisine venant d'un parlementaire.

Les réclamations qui ne relèvent pas de la compétence du Médiateur de la République sont irrecevables au fond et font l'objet de réponses motivées, adressées soit aux parlementaires qui les ont transmises, soit aux administrés qui les ont directement fait parvenir.

Les principaux motifs de ces rejets sur le fond sont le non-respect des dispositions des articles 1<sup>er</sup>, 6, 8 et 11 de la loi du 3 janvier 1973, à savoir :

- l'absence de dysfonctionnement d'une administration ;
- le caractère privé du litige ;
- la remise en cause d'une décision de justice ou la demande d'intervention du Médiateur de la République dans une procédure juridictionnelle en cours ;
- la qualité du réclamant, lorsqu'il s'agit d'un agent public en activité.

En outre, le Médiateur de la République s'interdit de connaître des litiges mettant en cause une appréciation d'ordre médical ainsi que, faute de disposer de pouvoirs d'enquête, des réclamations dont l'instruction exige un contrôle de l'exactitude matérielle des faits invoqués.

Dans la mesure du possible, la réponse énonçant les éventuels motifs d'incompétence du Médiateur de la République indique les personnes, organismes ou instances susceptibles d'être utilement saisis par le réclamant pour régler les difficultés auxquelles celui-ci se heurte.

À l'issue de son examen par le secteur de la « Recevabilité », une réclamation qui n'a pas été rejetée est, à ce stade, considérée comme recevable. Elle est alors transmise au secteur d'instruction compétent au fond.

## **B. Les secteurs d'instruction au fond**

En 2003, comme les années précédentes, le Médiateur de la République a pu constater que la plupart des réclamations faisant l'objet d'une instruction au fond, mettent en évidence des problèmes liés à la lenteur et à la complexité des procédures mais résultant aussi de difficultés de compréhension, par les citoyens, des décisions et des actions des services de l'État, des autorités décentralisées, des grands services publics et des organismes sociaux.

Les réclamations présumées recevables donnent systématiquement lieu à un accusé de réception avant d'être instruites par le secteur compétent.

Au nombre de cinq, les secteurs d'instruction au fond se répartissent de la manière suivante : « Affaires générales » (AGE), « Agents publics/Pensions » (AGP), « Fiscal », « Justice » et « Social ».

Chaque secteur est placé sous la responsabilité d'un conseiller et comprend plusieurs chargés de mission, spécialistes de la législation, de la réglementation et des procédures relevant de leur domaine de compétence, qui procèdent à l'étude des réclamations.

Dans certains cas, ce n'est qu'au cours de l'instruction au fond du litige qu'un motif d'irrecevabilité apparaît. Si la réclamation ne s'avère pas

fondée et ne justifie pas une intervention, notamment en l'absence de dysfonctionnement, le réclamant est avisé, selon les mêmes modalités, de la clôture de l'instruction de sa réclamation. Les dispositions législatives, réglementaires, d'ordre technique ou administratif qui sont à l'origine de la décision contestée sont alors expliquées de manière aussi précise que possible. Ce travail, parfois qualifié de « pédagogique », doit être considéré comme une forme de médiation dès lors qu'il met le réclamant en mesure de comprendre une décision administrative qu'il ressentait, jusqu'alors, faute d'information suffisante ou adaptée, comme injuste et non fondée.

Dès lors que sa recevabilité est confirmée et qu'elle paraît fondée, une réclamation est instruite par le secteur, au besoin en liaison avec le ou les organismes mis, directement ou indirectement, en cause.

Au cours de cette instruction, le Médiateur de la République peut adresser à ce ou à ces derniers des recommandations suggérant une solution de nature à régler le différend, conformément à l'article 9 de la loi du 3 janvier 1973. Si ses premières démarches n'ont pas abouti, il peut adresser une recommandation plus formelle à l'administration ou à l'organisme investi d'une mission de service public concerné. À défaut de réponse satisfaisante dans le délai requis, il peut rendre publiques de telles recommandations, notamment dans le cadre du rapport annuel.

Il faut souligner le cas particulier des réclamations qui visent uniquement à obtenir, de l'organisme concerné, l'exécution de décisions de justice rendues en faveur d'un administré. Lorsque la procédure de la recommandation ne permet pas d'aboutir, le Médiateur de la République peut enjoindre à l'organisme mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe, selon les termes du deuxième alinéa de l'article 11 de la loi précitée. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans le cadre du rapport annuel et publié au *Journal officiel*.

Au terme d'une médiation considérée comme réussie, le dossier est clos et le parlementaire à l'origine de sa transmission est informé du dénouement favorable de l'affaire.

Outre l'instruction des réclamations, le soutien technique non-négligeable apporté par les secteurs d'instruction des services centraux aux délégués présents sur l'ensemble du territoire contribue à la cohésion de l'Institution.

Enfin, les réclamations adressées au Médiateur de la République sont autant d'occasions de déceler l'insuffisance d'une réglementation ou l'inadaptation d'une loi. Dans ces cas, le secteur compétent est amené à saisir le secteur des « Réformes » d'une proposition de réforme.

### ● Les caractères des interventions du Médiateur de la République en matière de litiges individuels

La capacité du Médiateur de la République de régler certains litiges d'une manière plus aisée que toute autre institution constitue sans doute l'un de ses traits caractéristiques.

Il faut y voir le résultat de la grande souplesse de la procédure de recommandation, précédemment exposée, suivant laquelle le Médiateur de la République intervient auprès de l'administration, selon le cadre prévu à l'article 9 de la loi n° 73-6 du 3 janvier 1973.

Contrairement au juge, le Médiateur de la République n'est en effet tenu ni par les termes des demandes qui lui sont présentées par les réclamants, ni par aucune règle s'agissant du délai pendant lequel il peut être saisi. De même, l'absence de contrainte impérative lui permet, lorsque les circonstances le justifient, de ne pas renoncer face aux premiers échecs d'une tentative de médiation qu'il estime fondée et d'aboutir à un règlement de l'affaire selon un rythme propre au « *temps de la médiation* ».

Cette absence de formalisme est également favorable à un dialogue qui permet d'identifier et de régler dans de bonnes conditions les litiges, notamment lorsque ceux-ci sont anciens et que les positions sont très affirmées.

Enfin, parce que la loi lui reconnaît la faculté de proposer toute mesure visant à améliorer le fonctionnement des administrations et organismes qui relèvent de sa compétence, le Médiateur de la République a la faculté de mener une réflexion sur le fond qui confère à son approche de chacun des cas qui lui sont soumis un aspect spécifique, très précis certes, mais qui peut ouvrir des perspectives plus larges.

C'est cette faculté d'allier, en toute indépendance et en toute conscience, comme le prévoit son statut, la rigueur juridique à l'écoute, au dialogue et à la réflexion inhérente à sa situation d'arbitre, qu'illustrent, dans toute leur diversité, les cas suivants.

#### **L'explication d'une situation jusque-là incomprise par un administré**

Instituteur souhaitant bénéficier d'une pension de retraite à jouissance immédiate à l'âge de cinquante-cinq ans, M. M. a constaté que le décompte de ses services, tel qu'il avait été établi par l'inspection académique, faisait apparaître qu'il n'atteignait pas la durée minimale de quinze années de services effectifs classés en catégorie B, pour pouvoir prétendre à un tel avantage.

Un nouveau décompte, effectué à sa demande, lui étant moins favorable, M. M. a sollicité l'intervention du Médiateur de la République.

Après vérification de ses services, le Médiateur de la République a expliqué à l'intéressé les éléments de droit pour lesquels le dernier décompte qui lui avait été communiqué n'était pas erroné et les raisons pour lesquelles il n'atteignait pas la durée souhaitée.

Il a précisé à M. M. que, du fait qu'il avait accompli une partie de sa carrière en situation de mise à disposition auprès des Pupilles de l'enseignement public, il ne pouvait lui être donné satisfaction. Une telle période est, en effet, constitutive de services réputés de catégorie A, dite sédentaire, puisque aucune disposition spéciale du code des pensions civiles et militaires de retraite ne prévoit le maintien de l'application du dispositif dérogatoire, lorsqu'une personne exerçant en catégorie B occupe, dans le cadre d'une mise à disposition, un emploi ne relevant pas de cette catégorie (dossier n° 02-4495).

#### **L'identification et la correction, en faveur d'un citoyen, de dysfonctionnements administratifs dont l'origine est incertaine**

##### *Avec l'administration des impôts*

Ayant fait l'objet d'une saisie d'un montant de 123,36 euros (842 francs) au titre de l'impôt sur le revenu qu'il n'aurait pas soldé, M. C. a sollicité l'intervention du Médiateur de la République, faisant valoir qu'il avait bien réglé un acompte provisionnel en février 1997, avant son départ pour l'étranger, et qu'il n'avait, par conséquent, acquitté ultérieurement, auprès du trésorier des non-résidents, que la seule fraction de l'impôt non couverte par cet acompte.

Il a estimé que le montant de ce dernier avait dû être transféré dans les écritures du comptable public dont il dépendait dorénavant.

Ayant constaté que la somme litigieuse était égale au montant de l'acompte précité majoré de 10 % pour paiement tardif et des frais de poursuite, le Médiateur de la République est intervenu auprès du trésorier-payeur général compétent, pour demander un réexamen du dossier.

Il a alors été constaté qu'un chèque sur le Trésor du même montant que l'acompte avait bien été émis en faveur de M. C. et expédié à son adresse à l'étranger, mais qu'il n'était pas possible de



déterminer avec certitude si ce moyen de paiement avait été encaissé, ou bien s'il était revenu à la trésorerie avec la mention « *n'habite pas à l'adresse indiquée* » ou encore s'il avait été perdu.

Faisant valoir que l'absence de remboursement pouvait être imputable à l'administration et qu'il ne revenait pas au contribuable de subir les conséquences d'une telle situation, le Médiateur de la République a obtenu le principe d'un remboursement de la somme qui apparaissait avoir été perçue deux fois, sans que la règle de la prescription quadriennale de certaines dettes de l'État ne soit par ailleurs opposée à M. C. (dossier n° 02-2214).

#### *Avec un organisme professionnel*

Contestant le refus opposé au renouvellement de son titre par la Commission de la carte d'identité des journalistes professionnels, M. L. a sollicité l'intervention du Médiateur de la République au regard du motif avancé, celui de l'insuffisance des revenus tirés de l'activité de journaliste.

Le Médiateur de la République est alors intervenu auprès de cette instance professionnelle, pour faire valoir que le critère retenu ne figurait pas parmi les conditions légales car il avait été supprimé par une disposition de la loi du 4 juillet 1974, codifiée à l'article L. 761-du code du travail.

M. L. a ainsi pu bénéficier du renouvellement qu'il sollicitait (dossier n° 02-4099).

#### **La réparation des conséquences d'une voie de fait**

Souhaitant clore leur propriété, M. et M<sup>me</sup> G. ont déposé une déclaration de travaux. Les services de l'équipement ont alors indiqué au maire de la commune que le projet ne pouvait pas aboutir, car il empiétait sur une dépendance du domaine public, inaliénable et imprescriptible, depuis une décision de classement en ce sens, du conseil municipal, du 14 mai 1999. Ils lui ont cependant

conseillé de prévoir un dédommagement amiable des époux G., puisque la superficie ainsi incorporée au domaine public débordait sur leur terrain.

Face au refus du maire qui faisait valoir que les réclamants n'avaient fait part d'aucune observation au commissaire-enquêteur lors de l'enquête publique préalable au classement, les époux G. ont sollicité l'intervention du Médiateur de la République.

Celui-ci a constaté qu'une telle prise de possession d'un terrain, sans procédure d'expropriation, constituait une voie de fait, et a obtenu de la municipalité qu'elle indemnise les époux G. sur la base de l'estimation du terrain fixée par le service des domaines (dossier n° 02-1045).

#### **Le traitement des demandes mettant en cause plusieurs organismes**

M<sup>me</sup> J., qui totalisait 32 années d'activité professionnelle dans l'agriculture, en tant qu'aide familiale puis conjointe de chef d'exploitation, était bénéficiaire d'une retraite de non-salariée agricole depuis le 1<sup>er</sup> décembre 1995, sur la base de 152 trimestres, dont 24 validés au titre de la majoration de la durée d'assurance pour ses trois enfants.

Ayant parallèlement exercé, en 1956 et 1957, une autre activité à temps partiel, relevant du régime général, elle a déposé, auprès de la caisse régionale d'assurance maladie (CRAM), une demande de retraite personnelle.

M<sup>me</sup> J. a obtenu, à compter du 1<sup>er</sup> juin 2001, une pension sur la base de 26 trimestres, dont deux correspondant à son activité salariée et vingt-quatre au titre de la majoration de la durée d'assurance pour enfants.

Cette situation a entraîné une révision des droits servis par la Mutualité sociale agricole (MSA), qui a recalculé sa pension sur la base de 128 trimestres (au lieu des 152 pris en compte initialement),

la majoration ayant été, conformément à la réglementation, prise en compte par le régime général.

Il en est résulté un trop-perçu de 4 518,37 €, calculé sur la période de deux ans non prescrite, et correspondant à la suppression de la majoration pour enfants et à la perte du bénéfice des mesures de revalorisation des petites retraites des non-salariés agricoles en vigueur depuis 1997.

M<sup>me</sup> J. subissait également un préjudice mensuel sur l'ensemble de ses retraites, d'un montant de 150 € environ, par rapport à une situation où la majoration aurait été prise en charge par le régime agricole.

Elle a contesté la décision de la MSA devant la commission de recours amiable. Celle-ci a confirmé le bien-fondé de l'indu et rejeté sa demande de remise de dette. M<sup>me</sup> J. a porté l'affaire devant le tribunal des affaires de sécurité sociale.

Elle a, parallèlement, sollicité l'intervention du Médiateur de la République.

Celui-ci a constaté que, si la situation de M<sup>me</sup> J. résultait d'une application régulière et conforme des dispositions réglementaires en vigueur, relatives au partage des compétences entre les organismes chargés de la liquidation des pensions de retraite, l'intéressée s'en trouvait, néanmoins, fortement pénalisée.

Le Médiateur de la République a également relevé qu'elle semblait ne pas avoir été clairement informée, par la CRAM, des conséquences préjudiciables de sa demande.

Le préjudice constaté est enfin apparu d'autant plus regrettable et injuste que l'intéressée avait exercé, d'une manière quasi exclusive, son activité professionnelle en agriculture.

L'analyse de sa situation a conduit à la conclusion que la solution de ce litige nécessitait que chacun des deux organismes en cause accepte de

prendre une décision dérogatoire à la réglementation applicable.

La MSA a accepté le principe d'une révision du dossier tendant à rétablir l'intéressée dans ses droits antérieurs, sous réserve, toutefois, de l'annulation de la pension liquidée par le régime général à compter du 1<sup>er</sup> juin 2001 et, par conséquent, du remboursement, par la requérante, des arrérages correspondants. En effet, seule cette annulation pouvait permettre un rétablissement des droits de M<sup>me</sup> J., dans leur état antérieur.

Le Médiateur de la République, plaçant son intervention, non sur le seul plan du droit mais sur celui de l'équité, au titre des articles 9 et 11 de la loi du 3 janvier 1973 modifiée, a ensuite demandé à la CRAM de bien vouloir, à titre exceptionnel, annuler la pension qu'elle avait liquidée. La commission de recours amiable de la CRAM a accédé à sa demande, en acceptant de procéder à l'annulation de la pension de vieillesse de M<sup>me</sup> J.

M<sup>me</sup> J. s'est ainsi vue rétablie dans ses droits à la majoration de la durée d'assurance pour enfant par le régime agricole, ce qui lui a, en outre, permis de récupérer l'avantage lié à la revalorisation des petites retraites des non-salariés agricoles (dossier n° 02-0050).

## ● Le respect des décisions de justice

### *L'exécution des décisions de justice*

Ne parvenant pas à obtenir de la préfecture l'exécution d'une décision du tribunal de grande instance condamnant l'État à leur verser l'indemnité prévue à la suite d'un refus de concours de la force publique pour la mise en œuvre d'une décision judiciaire d'expulsion, M<sup>me</sup> B., M<sup>me</sup> F. et M. F., propriétaires d'un immeuble qui ne leur procurait par conséquent plus aucun revenu, ont saisi le Médiateur de la République.

Les délais d'exécution de la décision du tribunal de grande instance lui paraissant anormalement

longs, le Médiateur de la République a fait part de cette anomalie au préfet territorialement compétent, lequel l'a alors informé, en réponse, qu'il engageait aussitôt la procédure de paiement des sommes dues aux réclamants (dossier n° 02-1400).

### *Le maintien de la cohérence de la doctrine de l'administration vis-à-vis des décisions de justice*

Ayant obtenu satisfaction auprès du tribunal administratif de Strasbourg dans le litige qui opposait la société qu'il dirigeait aux services fiscaux, M. K. a sollicité l'intervention du Médiateur de la République, lorsqu'il a constaté que l'administration faisait appel, alors que tel n'avait pas été le cas pour un jugement dans le même sens, rendu dans une affaire conforme à la sienne, par le tribunal administratif de Nice.

Faisant valoir qu'une telle procédure constituait une atteinte au principe d'égalité devant l'impôt, le Médiateur de la République a saisi les services du ministre chargé du Budget, lesquels lui ont indiqué, en réponse, se désister du recours contre le jugement favorable au réclamant (dossier n° 03-1268).

### **Le règlement des litiges selon l'esprit de la loi**

Ayant bénéficié, en 1993, du régime fiscal du report d'imposition de la plus-value prévu, en cas d'échange de titres, au I<sup>ter</sup> de l'article 160 du code général des impôts, alors applicable, les consorts F. ont craint de ne pouvoir bénéficier d'un nouveau report en 1997, lorsqu'un second échange de droits sociaux est intervenu. L'administration fiscale leur a, en effet, objecté, dans le cadre d'un redressement, que les conditions prévues pour un tel différé d'imposition n'étaient pas réunies puisque la deuxième opération ne faisait apparaître ni plus-value, ni moins-value.

Ils ont ainsi sollicité l'intervention du Médiateur de la République, ayant parallèlement engagé une procédure contentieuse devant le tribunal administratif territorialement compétent.

Le juge, s'en tenant au texte de la loi fiscale, a fait droit à l'argument de l'administration fiscale.

Pour sa part, le Médiateur de la République a fait valoir qu'il convenait de respecter l'esprit de la loi, dès lors que le dispositif fiscal, dérogeant au droit commun, visait à éviter que le contribuable ne doive acquitter l'impôt alors même qu'il n'avait pas perçu suffisamment de numéraire pour l'acquitter à l'occasion d'une simple opération d'échange de titres.

Faisant droit à cet argument, la direction générale des impôts a accepté de faire bénéficier les consorts F. du report d'imposition sollicité (dossier n° 02-1147).

### **L'identification et l'obtention d'un droit ignoré par le réclamant**

Titulaire du droit à réversion d'une pension militaire de retraite et d'invalidité, M<sup>me</sup> A., de nationalité étrangère, a demandé que sa pension lui soit dorénavant versée en France.

Sa demande a été rejetée au motif qu'elle ne disposait que d'un titre de séjour de la catégorie « visiteur », et que seule la détention d'un titre de séjour d'une durée d'au moins dix ans permettait un transfert d'assignation du paiement de sa pension selon ses souhaits.

Usant de la faculté d'appréciation qui lui est reconnue par la loi de 1973 et qui lui permet de proposer toute solution adaptée à la situation spécifique du réclamant, en intervenant *extra et ultra petita*, le Médiateur de la République, ayant fait valoir, auprès des services préfectoraux concernés, le changement durable de résidence de M<sup>me</sup> A. et la perception de revenus constitués, a obtenu, en faveur de celle-ci, le titre de séjour nécessaire.

Par la suite, le changement d'assignation du paiement de sa pension a pu être sollicité sans difficulté par M<sup>me</sup> A. (dossier n° 00-2004).

### La levée de la prescription

Ne pouvant obtenir, plus de vingt ans après les faits, du ministère de la Défense, en raison de la règle de la prescription quadriennale des dettes de l'État qui lui était opposée, le versement du capital décès auquel elle pouvait prétendre à la suite du décès de son époux, sous-officier de carrière, M<sup>me</sup> R. a sollicité l'intervention du Médiateur de la République.

Celui-ci, ayant relevé que l'administration militaire n'avait pas respecté l'obligation d'information à laquelle elle était tenue, a obtenu que M<sup>me</sup> R. puisse déposer une demande écrite de relèvement de la prescription invoquée ainsi qu'un dossier de versement d'un capital décès (dossier n° 01-3428).

### L'extension à tous les intéressés d'une solution à des litiges récurrents

#### *Salariés d'entreprises ne disposant pas d'un établissement en France*

M<sup>me</sup> S. a été engagée par une entreprise étrangère, en 1999, pour commercialiser ses produits en France, avec la perspective de la création d'une filiale dans notre pays. Les salaires étaient réglés par une société d'audit et de conseil implantée en France.

À partir du mois de juin 2001, M<sup>me</sup> S. n'a plus perçu ses salaires ni le remboursement de ses frais, et les cotisations sociales correspondantes n'ont été versées ni à l'URSSAF ni à l'ASSEDIC.

Il est apparu que l'entreprise étrangère avait cessé toute activité, que ses locaux étaient inoccupés et ses dirigeants introuvables.

M<sup>me</sup> S. s'est trouvée dans une situation délicate, puisque l'URSSAF et l'ASSEDIC lui ont réclamé le règlement des cotisations sociales impayées, invoquant la règle, dérogatoire au droit commun, suivant laquelle les assurés relevant d'un employeur ne disposant pas d'un établissement

en France métropolitaine sont responsables des obligations incombant normalement à l'employeur (article R. 243-4 du code de la sécurité sociale pour les cotisations sociales et article 52 de l'annexe VI au règlement de l'assurance chômage pour les contributions correspondantes).

Sensible à la situation de la réclamante qui n'avait pas perçu ses dernières rémunérations et ne pouvait en obtenir le paiement par l'assurance de garantie des salaires, en l'absence, naturellement, d'une procédure collective ouverte en France, le Médiateur de la République est intervenu auprès de l'URSSAF et de l'UNEDIC.

Ces organismes n'ont pas exercé leurs facultés de poursuite à l'encontre de M<sup>me</sup> S.

Au-delà de l'instruction de ce litige individuel, le Médiateur de la République a sollicité des autorités compétentes un réexamen de la compatibilité des dispositions précitées avec les principes communautaires, en raison d'une inégalité de traitement entre les salariés, selon que l'entreprise dont ils relèvent dispose ou non d'un établissement en métropole.

Cette initiative a abouti, sans le cadre de l'article 71 de la loi n° 203.11.99 du 18 décembre 2003 de financement de la sécurité sociale pour 2004 (simplification des obligations déclaratives des employeurs non établis en France) (dossier n° 03-0256).

#### *Révision de la décision d'une grande entreprise de service public*

En mars 2002, M. C., détenant plusieurs télécartes ne mentionnant aucune date limite de validité, a appris que celles-ci ne seraient plus utilisables à partir du mois de juillet 2002. En réponse à sa réclamation, France Télécom a indiqué avoir reporté au 1<sup>er</sup> janvier 2003 la date à laquelle les télécartes concernées perdraient leur validité.

Peu satisfait de cette réponse, même s'il ne méconnaissait pas la portée de ce geste « com-

mercial », M. C. a alors demandé l'intervention du Médiateur de la République.

Celui-ci a demandé à France Télécom dans quel cadre réglementaire était intervenue la décision de limiter la durée de validité des télécartes et quelles étaient les modalités de l'information prévue en faveur des usagers.

En définitive, l'exploitant public a décidé, au cours de l'automne 2002, de ne pas invalider les télécartes acquises sans date limite d'utilisation (dossier n° 02-2789).

#### **La mobilisation des facultés offertes par le pouvoir d'appréciation de l'administration**

Ressortissant d'un État dont l'histoire récente avait été perturbée, M<sup>lle</sup> E. s'est vu successivement refuser le statut de réfugié politique, puis la délivrance d'un titre de séjour.

Ayant toutefois obtenu l'annulation, par le tribunal administratif, d'un arrêté de reconduite à la frontière en raison des risques qu'elle encourait en cas de retour dans son pays d'origine, elle a saisi le Médiateur de la République afin de régulariser sa situation.

Celui-ci est intervenu auprès du préfet pour faire valoir que la réalité de l'insertion sociale de M<sup>lle</sup> E. permettait d'envisager un réexamen de son dossier et son maintien dans un cadre régulier sur le territoire français.

L'enquête sociale, diligentée par les services préfectoraux, ayant confirmé ces éléments, une carte de séjour temporaire au titre de la vie privée et familiale a été délivrée à l'intéressée (dossier n° 02-2843).

#### **La prévention des contentieux**

Inscrits dans une école de commerce en vue de la préparation au diplôme national de technologie spécialisée (DNTS), des étudiants ont constaté, en cours d'année scolaire, que cet établissement

ne figurait plus sur la liste de ceux habilités à présenter des candidats à cet examen et qu'ils ne pourraient, en conséquence, pas prendre part aux épreuves d'accès.

Ils ont sollicité l'intervention du Médiateur de la République, jugée par eux préférable à un contentieux juridictionnel.

Faisant valoir que l'absence d'information préalable leur portait un préjudice incontestable, même s'ils pouvaient encore passer un autre diplôme – la licence professionnelle –, le Médiateur de la République a obtenu, du ministère chargé de l'Éducation nationale, l'ajout, pour l'année universitaire en cours, de l'école concernée à la liste des établissements habilités à présenter des candidats au DNTS (dossier n° 03-0985).

#### **L'élaboration de solutions transactionnelles**

À la suite d'une fuite ayant affecté son installation de distribution de l'eau, M. B. s'est vu réclamer une facture d'un montant vingt fois plus élevé que celui des relevés qui lui étaient habituellement communiqués.

Une première intervention, au niveau local, ayant conduit la compagnie de distribution des eaux à consentir une réduction importante sur la part de la facture relevant de l'assainissement, mais à maintenir l'intégralité de son montant pour la partie relative à l'eau, M. B. a sollicité l'intervention du Médiateur de la République.

En réponse à son intervention, la compagnie des eaux a accepté de ne pas appliquer le tarif progressif de la facturation, reposant sur cinq tranches, et de ne percevoir, par conséquent, que le seul tarif médian sur l'ensemble de la consommation. Cette solution de nature transactionnelle a été plus avantageuse pour M. B. et a permis à la compagnie d'abandonner toute action en recouvrement, compte tenu du niveau des sommes déjà perçues d'une manière échelonnée (dossier n° 01-4172).

### ● Les recommandations en équité

Dans des situations spécifiques, lorsque l'administration ou l'organisme investi d'une mission de service public mis en cause par un administré, a correctement appliqué la règle de droit, mais que celle-ci a des conséquences insupportables pour l'administré à l'origine de la réclamation, le Médiateur de la République peut proposer à l'autorité compétente de corriger sa décision ou d'en atténuer la portée, dans le cadre d'une recommandation au nom de l'équité. Cette faculté est prévue par l'article 9 de la loi n° 73-6 du 3 janvier 1973 déjà évoquée. Une telle recommandation peut également intervenir lorsqu'il s'agit de demander à l'administration de renoncer au bénéfice d'une décision juridictionnelle, qui a force de vérité légale, rendue en sa faveur, suivant l'article 11 de cette même loi. En pratique, ces dispositifs ne sont d'ailleurs pas exclusifs l'un de l'autre.

Son but étant de compléter ou de suppléer la règle de droit, l'intervention en équité présuppose la réunion de plusieurs conditions : les conséquences apparemment inévitables d'une règle de droit ne doivent pas avoir été clairement prévues et acceptées par ses auteurs ; la solution proposée ne doit pas porter atteinte aux droits de tiers ; le préjudice doit être exceptionnel et suffisamment substantiel pour justifier une intervention qui est généralement fondée sur le devoir de solidarité ; la mesure proposée doit pouvoir être appliquée concrètement et son coût doit être supportable pour la collectivité publique concernée ; aucune solution en équité ne saurait constituer un précédent, dans la mesure où, saisi de situations individuelles, le Médiateur de la République ne connaît, par principe, jamais deux cas parfaitement semblables.

En raison de sa spécificité, l'intervention en équité n'est exercée que par le seul Médiateur de la République.

En 2003, le Médiateur de la République a procédé à 12 recommandations sur le fondement de l'article 9 ou de l'article 11 précités.

Trois d'entre elles concernent des réclamations instruites par le secteur « Affaires générales ». Il s'agit :

- de la levée d'une forclusion pour l'indemnisation d'un accident de la circulation impliquant un véhicule militaire (dossier n° 02-2533) ;
- du versement d'une aide communautaire en dépit de l'absence de respect de la procédure prévue, en raison des circonstances (dossier n° 01-4133) ;
- d'une demande de modulation des astreintes mises en recouvrement par le maire en matière d'urbanisme (dossier n° 00-2668).

Une d'entre elles propose une solution à un litige relevant des compétences du secteur « Agents publics/Pensions ». Il s'agit :

- de la prise en compte, dans une pension de retraite, d'une promotion génératrice de droits acquis dont avait bénéficié un ouvrier des parcs et ateliers de l'État (dossier n° 02-4188).

Trois d'entre elles concernent des dossiers confiés au secteur « Justice ». Il s'agit :

- de l'abrogation d'un arrêté d'expulsion pris à l'encontre d'un ressortissant étranger condamné à deux reprises pour infraction à la législation sur les stupéfiants, mais qui vit en France depuis 32 ans et n'a plus aucune famille dans son pays (dossier n° 03-1508) ;
- de l'obtention de la gratuité d'une procédure judiciaire obligatoire pour les personnes, naturalisées françaises, dont le prénom, autrefois francisé par les autorités françaises, n'est plus, de ce fait, conforme à leur acte de naissance (dossier n° 02-3968) ;
- de l'exonération, pour une personne victime d'un accident d'avion intervenu dans des circonstances très spécifiques, du remboursement au Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions, d'une partie de l'indemnisation obtenue en première instance et très largement minorée en appel (dossier n° 02-4259).

Cinq d'entre elles visent à régler des litiges relevant du secteur « Social » et concernent :

- la demande d'annulation d'une pension de vieillesse du régime général déjà liquidée par la caisse régionale d'assurance maladie (CRAM), de manière à permettre à une ressortissante du régime agricole d'être rétablie dans ses droits à majoration d'assurance vieillesse pour enfants et à recouvrer l'avantage lié à la revalorisation des petites retraites des non-salariés non agricoles (dossier n° 02-0050) ;
- la demande d'abandon d'une procédure de recouvrement d'une créance d'une caisse primaire d'assurance maladie, reconnue par décision juridictionnelle, au titre des prestations servies à la victime d'un accident provoqué par l'intéressé, alors enfant (dossier n° 03-0914) ;
- un transfert de cotisations versées, de 1974 à 1986, au régime général vers le régime agricole, en vue de permettre la révision des droits de l'intéressé, salarié d'un parc zoologique (dossier n° 03-2027) ;
- la demande d'abandon d'une procédure de recouvrement des sommes dues en application de la règle de l'annualité des cotisations et contributions sociales agricoles, pour le cas d'un créateur d'entreprise n'ayant jamais commencé son activité (dossier n° 03-2594) ;
- enfin, la demande d'abandon d'une procédure de recouvrement de sommes dues en application de l'article R. 243-4 du code de la sécurité sociale (cotisations sociales patronales à la charge du salarié en cas de défaillance d'un employeur qui ne dispose d'aucun établissement en métropole) (dossier n° 03-1831).

## ● L'activité des secteurs

### > Le secteur « Affaires générales »

*Le secteur « Affaires générales » (AGE) instruit les réclamations ne relevant pas de la compétence des autres secteurs d'instruction. Il est ainsi marqué par la généralité et la diversité des litiges qui lui sont soumis, lesquels nécessitent autant de compétences spécialisées.*

*Ce secteur a en charge des dossiers relevant de matières extrêmement variées et, notamment, celles des professions réglementées, du droit agricole et des aides communautaires, de l'organisation, de la gestion et des pouvoirs des collectivités territoriales, du droit de l'éducation nationale, des marchés publics, de la police administrative, de la responsabilité administrative des différents services publics, du fonctionnement de la juridiction administrative, mais aussi, ce qui représente une part importante de son activité, de l'urbanisme et de l'environnement.*

*L'analyse des réclamations permet de constater les difficultés de compréhension induites par la complexité de la réglementation et de la législation. Quelques cas significatifs permettent, en regard, de mesurer l'intérêt de la procédure de médiation.*

### Nature des réclamations

Le secteur « AGE » traite désormais, dans le cadre de sa fonction de généraliste, de l'ensemble des dossiers qui relèvent du droit de l'urbanisme et assure ainsi l'instruction des réclamations couvrant essentiellement les domaines de compétence du ministère chargé de l'Équipement et de celui chargé de l'Environnement. Pour le citoyen, il s'agit d'atteintes à son droit de propriété, à ses conditions quotidiennes d'existence (nuisances sonores, risques naturels et technologiques etc.).

En revanche, les compétences auparavant exercées en matières de nationalité et de droit des étrangers par le secteur « AGE » sont dorénavant dévolues au secteur « Justice ».

Dans ce cadre, l'essentiel des réclamations soumises au secteur a porté, en 2003, sur :

- les options d'aménagement, retenues par les autorités publiques et traduites dans les documents locaux d'urbanisme ;
- les autorisations d'occupation du sol (permis de construire, autorisations de lotir, déclarations de travaux), les obligations fiscales afférentes à ces droits, les conditions d'obtention

- des subventions liées au logement, en particulier celles accordées par l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (ANAH) ;
  - la défense de l'environnement, notamment les nuisances engendrées par les installations classées ou les infrastructures (ferroviaires, routières, aéroportuaires, électriques...) ;
  - la réalisation d'ouvrages publics portant atteinte à des intérêts particuliers (contentieux de l'expropriation, droit de préemption, dommages de travaux publics...) ;
  - la délimitation et l'occupation du domaine public.
- Si la nature des réclamations en matière d'urbanisme n'a pas subi d'évolution sensible, des aménagements législatifs importants ont modifié les modalités de traitement de certaines d'entre elles.

S'agissant des procédures de recouvrement d'astreintes, une difficulté qui avait été évoquée dans les précédents rapports, a été prise en compte par le législateur. Aucune disposition ne prévoyait, en effet, la possibilité de remise gracieuse des astreintes dont la mise en recouvrement relevait du maire, en sa qualité de représentant de l'État, à la différence de ce que prévoient les textes pour les astreintes mises en recouvrement par le préfet. L'hypothèse est généralement celle d'une construction réalisée sans autorisation d'urbanisme et pour laquelle le réclamant a été condamné, sous astreinte, à procéder à la démolition. Les sommes peuvent atteindre des montants considérables lorsque l'administration a procédé tardivement à la constatation de l'inexécution de la mesure de démolition ou lorsque le bien a fait l'objet de mutations de propriété. Dans ce dernier cas, la personne condamnée se trouve dans une situation particulièrement difficile. Elle ne peut exécuter la décision ordonnant la démolition, dès lors qu'elle n'a plus aucun droit sur le bien à démolir, alors que les astreintes continuent, quant à elles, de courir. L'article 60 de la loi n° 2003-502 du 2 juillet 2003 a complété l'article L. 480-7 du code de l'urbanisme par la disposi-

tion suivante : « *le tribunal peut autoriser le reversement ou dispenser du paiement d'une partie des astreintes pour tenir compte du comportement de celui à qui l'injonction a été adressée et des difficultés qu'il a rencontrées pour l'exécuter* ». Si cette nouvelle disposition ne peut pas être regardée comme apportant une réponse complète à la proposition de réforme qui avait été initiée par le Médiateur de la République dès 1996, puisqu'elle n'ouvre au maire aucune des possibilités de modulation dont dispose le préfet, elle a, pour l'essentiel, remédié au dysfonctionnement relevé par la voie contentieuse. Le Médiateur de la République est désormais en mesure d'informer les réclamants d'une procédure qui permet la modulation des astreintes dont la mise en recouvrement est poursuivie par les maires.

La loi n° 2003-590 du 2 juillet 2003 « *Urbanisme et habitat* » a, par ailleurs, introduit de nombreuses dispositions nouvelles. Elle comporte des réformes significatives des procédures d'élaboration des documents d'urbanisme, mais également des dispositions particulières à la montagne, à la concertation régie par l'article L. 300-2 du code de l'urbanisme, au financement des équipements publics, au régime des autorisations d'urbanisme et aux possibilités d'évolution du patrimoine rural. La réforme, qui touche l'ensemble des règles d'aménagement et d'urbanisme, ne peut pas être sans incidence sur l'issue des réclamations d'ores et déjà enregistrées par le secteur. À titre d'exemple de réclamation reçue en la matière, le changement de destination d'un bâtiment agricole transformé en habitation, auparavant impossible en zone agricole d'un plan local d'urbanisme (PLU), devient possible dans les conditions prévues par le nouvel article L. 123-3-1 du code de l'urbanisme : « *dans les zones agricoles, le règlement peut désigner les bâtiments agricoles qui, en raison de leur intérêt architectural ou patrimonial, peuvent faire l'objet d'un changement de destination, dès lors que ce changement ne compromet pas l'exploitation agricole* ».

- En ce qui concerne les réclamations qui relèvent de l'ensemble des autres compétences du secteur « AGE », leur traitement a également



subi l'influence des évolutions législatives et réglementaires.

S'agissant de la validation des acquis de l'expérience (VAE), pour accéder à un titre professionnel, dans différents domaines de compétence – médical, para-médical, agricole, coiffure – les réclamations ont été nombreuses. La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002, suivie d'un certain nombre de décrets d'application, ouvre en effet l'accès par VAE à tous les types de certifications professionnelles.

Les réclamations ont essentiellement concerné les diplômes technologiques et professionnels de l'éducation nationale, les diplômes d'enseignement supérieur dont les diplômes d'ingénieur, les diplômes des ministères chargés de la Jeunesse et des Sports, les diplômes du ministère de l'Agriculture et les diplômes des ministères chargés des Affaires sociales et de la Santé. L'appréciation de l'expérience professionnelle (d'au moins trois ans) est soumise à un jury dont la décision se fonde sur le rapprochement de l'expérience et des connaissances, aptitudes et compétences relatives au diplôme ou au titre concerné. L'intervention du Médiateur de la République a permis d'éclairer les réclamants sur l'application de ces nouvelles dispositions et d'intervenir pour relever éventuellement des erreurs matérielles, dans la limite du principe de la souveraineté du jury. Les réclamations ont aussi concerné l'application de cette VAE aux administrations ou établissements publics. Leurs agents ont la possibilité de faire valider leurs acquis professionnels par référence à la loi n° 2001-2 du 3 janvier 2001 sur la résorption de l'emploi précaire dans la fonction publique qui prend en compte l'expérience professionnelle, à défaut des diplômes, pour la présentation aux différents concours.

Le régime des marchés publics, qui a donné lieu à une large refonte, a également suscité de nouvelles réclamations, examinées notamment au regard des dispositions du décret n° 2002-232 du

21 février 2002 relatif à la mise en œuvre du délai maximum de paiement dans les marchés publics.

Enfin, au cours de l'année 2003, pourtant marquée, sur le plan législatif et réglementaire, par la volonté de simplification – exprimée notamment par la loi n° 2003-591 du 2 juillet 2003 habilitant le Gouvernement à simplifier le droit –, les réclamations traitées par le secteur ont encore eu fréquemment pour origine des difficultés d'interprétation des textes, l'information donnée au citoyen engendrant une importante partie de l'activité du secteur. L'analyse des réclamations reçues confirme l'opportunité de l'objectif de simplification administrative en vue de « réconcilier » le citoyen avec les administrations.

## Cas significatifs

### Accès à un dossier médical

Réclamation n° 02-4289, transmise par  
M. Frédéric DUTOIT,  
*député des Bouches-du-Rhône*

L'épouse de M. C. est décédée après plusieurs séjours hospitaliers dans deux établissements différents.

Alors que les dispositions de la loi du 4 mars 2002 relative au droit des malades et à la qualité du système de santé auraient dû lui permettre d'obtenir l'intégralité du dossier médical de son épouse décédée, M. C. s'est heurté à la difficulté d'avoir accès à l'ensemble des pièces médicales de chacun des services dans lesquels son épouse avait séjourné. M. C. a alors saisi le Médiateur de la République.

Après plusieurs interventions auprès des directeurs des deux hôpitaux concernés, M. C. a pu avoir accès aux éléments qu'il souhaitait obtenir pour connaître les raisons du décès de son épouse.

## Levée de la prescription pour l'indemnisation d'un accident de la circulation

Réclamation n° 02-2533, transmise par  
M. Jean-Pierre MICHEL,  
*député de la Haute-Saône*

Le 23 mai 1960, le jeune A., alors âgé de quatre ans, échappant à la surveillance de sa nourrice, a été heurté et gravement blessé à la cheville gauche par un véhicule militaire conduit par un chauffeur civil. Aucune déclaration d'accident n'a été faite par les services du ministère de la Défense, bien que celui-ci ait pris à sa charge les frais d'hospitalisation de l'enfant. Après transmission du procès-verbal d'enquête préliminaire établi le jour de l'accident, l'affaire a été classée sans suite par le parquet.

Compte tenu de son état de santé et de la situation personnelle de sa mère, le jeune A. a été admis, le 5 avril 1968, au service de l'aide sociale à l'enfance de la direction départementale de l'action sanitaire et sociale (DDASS), jusqu'à sa majorité en 1977, mais aucune démarche efficace n'a, alors, été engagée par l'administration ou par la mère pour défendre les intérêts de l'enfant mineur.

En 1982, M. A., majeur de 26 ans, a saisi le bureau de l'aide judiciaire près le tribunal de grande instance de V. afin d'engager une procédure pour obtenir réparation du dommage qu'il avait subi. Malgré plusieurs désignations d'avocats de 1982 à 1993, aucun de ceux-ci n'a engagé une procédure judiciaire.

En 1996, un avocat a engagé une procédure devant le tribunal de grande instance de V., laquelle a abouti à un jugement, confirmé en appel, constatant la prescription de la demande d'indemnisation.

M. A. a subi dix-neuf interventions chirurgicales dont une, en 1985, qui l'a immobilisé un an. Employé en qualité de travailleur handicapé, M. A.

est classé par la COTOREP comme handicapé dans la catégorie B et ne bénéficie d'aucune indemnité, ses frais médicaux, dont les chaussures orthopédiques qui lui sont nécessaires pour se déplacer, n'étant pris en charge qu'à hauteur de 75 %.

M. A. a manifesté une volonté persistante d'obtenir réparation de son préjudice corporel mais il s'est heurté à un certain nombre de circonstances extérieures, voire à certaines négligences. Pourtant, en application de l'article 3 de la loi du 5 juillet 1985 tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation, M. A., âgé à l'époque des faits de « moins de seize ans », aurait été, « dans tous les cas, indemnisé des dommages résultant des atteintes à sa personne ».

Le Médiateur de la République a demandé au ministre de la Défense le règlement en équité de ce dossier, conformément à l'article 9 de la loi du 3 janvier 1973, lequel a donné son accord de principe pour une indemnisation de M. A. qui sera convié à une expertise médicale aux fins d'évaluer le montant du préjudice.

## Incidences d'une homonymie

Réclamation n° 02-2695, transmise par  
M. Michel DESTOT,  
*député de l'Isère*

M<sup>lle</sup> D. a fait l'objet d'une procédure contentieuse pour défaut de paiement d'une amende pour infraction aux règles du stationnement. Victime, depuis plusieurs années, d'un problème d'homonymie, l'infraction ne lui est pas imputable. La personne responsable des infractions pour lesquelles elle est poursuivie, est née le même jour qu'elle, porte le même nom et les deux mêmes prénoms. Les deux seuls éléments qui les différencient sont le lieu de naissance et le troisième prénom.

Malgré divers courriers adressés au Trésor public et à l'officier du ministère public près le tribunal qui avait prononcé la sanction, en l'occurrence

l'amende forfaitaire majorée, l'intéressée n'avait pas pu obtenir la reconnaissance de cette erreur et elle était menacée de saisie par un cabinet d'huissier. Elle a sollicité l'intervention du Médiateur de la République.

Ce dernier a demandé à l'officier du ministère public d'abandonner la procédure de recouvrement. Les poursuites ont été abandonnées.

Le Médiateur de la République est également intervenu auprès du service du fichier national des permis de conduire relevant du ministère de l'Intérieur, afin que ce dernier soit informé et procède aux vérifications nécessaires (fichier du permis de conduire et cartes grises) pour éviter que M<sup>lle</sup> D. ne rencontre à nouveau ce problème.

### **Indemnisation d'une intervention fautive des services de la police judiciaire**

Réclamation n° 02-4193, transmise par  
M. Jean-Pierre GRAND,  
*député de l'Hérault*

Les agents de la brigade de stupéfiants de M., à la suite d'une erreur manifeste sur l'adresse de trafiquants de drogue qu'ils désiraient interpellier, lesquels étaient domiciliés dans la même résidence que les réclamants, mais au numéro 13 et non au numéro 2, sont intervenus à 7 heures 45 au domicile de M. C. et M<sup>me</sup> R., en fracturant la porte d'entrée, s'introduisant jusqu'à la chambre à coucher d'un enfant mineur, sous la menace d'une arme à feu.

M. C. et M<sup>me</sup> R. ont saisi le Médiateur de la République pour obtenir réparation du préjudice subi.

Le ministère de la Justice a formulé, à la suite de l'intervention du Médiateur de la République, une proposition d'indemnisation correspondant, pour l'essentiel, à la réparation des dommages matériels causés lors de cette intervention.

### **Subvention pour travaux de rénovation**

Réclamation n° 03-0877, transmise par  
M. Jean-Pierre NICOLAS,  
*député de l'Eure*

Propriétaires d'un chalet d'alpage, situé dans un parc national, M. et M<sup>me</sup> M. ont déposé un dossier de demande de subvention en vue de la restauration de la toiture en lauzes de ce bâtiment.

Cependant, ils ont été informés que la commission permanente du parc national avait, alors que leur dossier répondait aux critères d'attribution, notamment celui du « bâtiment d'un grand intérêt patrimonial », émis un avis défavorable au seul motif que les travaux étaient déjà réalisés, dès lors que la procédure régissant l'attribution de subvention prévoit que « *les travaux, sauf autorisation écrite exceptionnelle, ne pourront être réalisés qu'après notification de l'arrêté de subvention par le directeur* ».

Invoquant n'avoir jamais été informés de cette condition, les époux M. ont sollicité l'intervention du Médiateur de la République en vue d'une solution amiable.

Effectivement, l'exigence de la non-exécution des travaux avant la notification de l'arrêté de subvention ne figurait sur aucun document du dossier de demande de subvention. Par ailleurs, il avait été décidé que, pour informer les demandeurs et éviter, à l'avenir, ce type de situation, l'imprimé de demande de subvention serait complété par la mention : « *les travaux, sauf autorisation écrite exceptionnelle, ne pourront être réalisés qu'après la notification de l'arrêté de subvention par le directeur* ».

Il a donc semblé équitable au Médiateur de la République de solliciter un réexamen favorable du dossier des époux M. dont le chalet illustre, par ailleurs, régulièrement des brochures touristiques ou relatives au bâti traditionnel de la région.

Le directeur du parc national a proposé, compte tenu du caractère spécifique du dossier, un nou-

vel examen de celui-ci par la commission permanente qui a décidé, le 10 juillet 2003, d'accorder à M. et Mme., à titre exceptionnel, en raison de l'insuffisance d'information sur le caractère préalable de la demande et du grand intérêt patrimonial du bâtiment, la subvention qu'il demandait au titre de la politique d'aide à la restauration de toitures traditionnelles.

### Attribution d'une bourse d'études

Réclamation n° 03-1676, transmise par  
M. Gilles ARTIGUES,  
*député de la Loire*

Etudiante en droit, M<sup>lle</sup> G. ayant pour projet de préparer en 2002/2003 le concours de l'École nationale de la magistrature (ENM), avait formulé auprès du Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS) de G. une demande de bourse « service public ».

Ne parvenant pas à obtenir le versement de celle-ci, elle découvrait qu'une erreur de saisie de son dossier avait été commise par le CROUS de G., codant une demande de bourse « *au mérite* » à laquelle elle n'avait pas droit, au lieu d'une bourse « *service public* » pour laquelle elle semblait remplir les conditions d'attribution.

Saisi par le Médiateur de la République, le CROUS de L. – ville dans laquelle l'intéressée avait effectué son inscription universitaire pour se rapprocher du domicile de ses parents – a bien voulu réétudier le dossier de M<sup>lle</sup> G. Les crédits destinés aux bourses « *service public* » n'étant cependant plus disponibles, le recteur de l'académie de L. a décidé d'accorder à l'intéressée une allocation d'études, en raison de la particularité de la situation.

Le CROUS de L. a procédé à la mise en paiement de cette allocation, pour une somme à peu près équivalente à celle que l'intéressée aurait dû percevoir au titre de sa demande initiale.

### > Le secteur « Agents publics/Pensions »

*Le secteur « Agents publics/Pensions » (AGP) instruit les réclamations présentées par les agents publics, pour autant que celles-ci ne mettent pas en cause l'exercice du pouvoir hiérarchique et disciplinaire de l'administration, conformément à l'article 8 de la loi du 3 janvier 1973.*

*L'intervention du Médiateur de la République porte essentiellement sur les différends opposant un agent à son administration pour une pension de retraite ou d'invalidité, mais aussi sur les réclamations se rapportant à l'entrée en fonctions des agents, aux modalités d'organisation des concours de la fonction publique et sur celles relatives aux droits sociaux des agents.*

*Le Médiateur de la République intervient ainsi dans un domaine assez large et diversifié, concernant les agents publics, titulaires ou non titulaires, des trois fonctions publiques (État, territoriale et hospitalière) qui relèvent de législations et réglementations fort complexes.*

### Nature des réclamations

Durant l'année 2003, les réclamations ont principalement porté sur les pensions de retraite ainsi que sur les droits sociaux des agents publics tels que ceux applicables aux maladies professionnelles, aux accidents de service et aux allocations de chômage pour perte d'emploi.

S'agissant des pensions de retraite, le Médiateur de la République a notamment connu des réclamations présentées par d'anciens agents publics qui rencontraient des difficultés pour obtenir soit la liquidation ou la révision de leur pension, soit le remboursement de cotisations de retraite prélevées à tort sur leurs rémunérations. Ainsi, est-il intervenu en faveur d'un fonctionnaire de l'État qui, ayant fait l'objet d'un arrêté de révocation et de radiation des cadres, n'a pas pu obtenir, malgré plusieurs courriers adressés à son administration, la liquidation de sa pension civile de retraite, alors qu'il atteignait l'âge de 60 ans. En informant l'ad-

ministration concernée de cette situation par la transmission de sa demande de pension, le Médiateur de la République a obtenu, dans un premier temps, la réunion du conseil de discipline qui, en raison des agissements reprochés à ce fonctionnaire, a pris une mesure de suspension de son droit à pension de l'État puis, dans un second temps, la mise en œuvre, par le bureau des pensions du ministère concerné, de la procédure d'affiliation rétroactive auprès du régime général d'assurance vieillesse et de l'institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques (IRCANTEC).

Saisi par des réclamants souhaitant la révision de leur pension de retraite ou de vieillesse, le Médiateur de la République a constaté que le régime spécial et le régime général ne prenaient pas en considération des périodes de congé de maladie et de chômage indemnisées. S'agissant particulièrement d'un ancien agent hospitalier, la caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales (CNRACL) et la caisse régionale d'assurance maladie (CRAM) ont ainsi accepté, à la demande du Médiateur de la République, de réviser les bases de calcul des pensions du régime spécial et du régime général, en tirant toutes les conséquences d'un jugement du tribunal administratif. En effet, le Médiateur de la République a précisé que, dans la mesure où le juge condamnait l'établissement public de santé à verser les traitements dus au titre d'un congé de maladie et prenait acte du paiement par celui-ci d'indemnités de chômage, ces périodes indemnisées devaient être validées tant par le régime spécial au titre du congé de maladie que par le régime général au titre du chômage.

Le Médiateur de la République s'est ainsi attaché à éclairer les régimes de pension, tant spécial que général, sur l'ensemble de la situation des réclamants avant leur mise à la retraite et à faire bénéficier ces derniers de l'intégralité de leurs droits à pension.

Le Médiateur de la République est également intervenu, à de nombreuses reprises, en faveur

de réclamants qui ne parvenaient pas à obtenir le remboursement de cotisations de retraite prélevées à tort sur leurs rémunérations.

L'examen des réclamations a fait notamment apparaître que des agents territoriaux et hospitaliers avaient pu cotiser à la fois auprès de la CNRACL et de l'IRCANTEC, en raison de l'exercice simultané de fonctions en qualité d'agent titulaire et d'agent contractuel. Le Médiateur de la République a obtenu le remboursement des cotisations au titre de l'IRCANTEC prélevées à tort sur les rémunérations, en indiquant aux employeurs concernés que, dans la mesure où leurs agents avaient pu prétendre à la validation de leurs services par la CNRACL au titre de l'activité principale, aucune cotisation n'était due au titre de l'activité secondaire.

De même, s'agissant d'un ancien gérant de débit de tabac, le Médiateur de la République a relevé que le remboursement des cotisations de retraite versées au régime d'allocations viagères des gérants de débits de tabacs (RAVGDT) aurait dû intervenir en sa faveur, depuis de nombreuses années, puisque la réglementation applicable à sa situation prévoyait ce remboursement aux gérants âgés de 65 ans et ne réunissant pas 15 ans de services effectifs à la date de leur cessation d'activité. Le Médiateur de la République a obtenu satisfaction.

En ce qui concerne les maladies professionnelles et les accidents de service, le Médiateur de la République a été confronté, lors de l'étude de nombreuses réclamations, à une divergence d'appréciation de l'état de santé des fonctionnaires des trois fonctions publiques de la part des diverses instances et autorités médicales, ceux-ci ne parvenant pas à obtenir, pour ce motif, la reconnaissance de leur maladie au titre d'une maladie professionnelle ou d'un accident du travail.

En premier lieu, le Médiateur de la République a constaté que les délais d'instruction de ces dossiers par les comités médicaux départementaux étaient particulièrement longs et que ce dysfonc-

tionnement administratif était lié soit à une erreur de présentation des dossiers devant ces instances médicales, soit aux nombreuses expertises et contre-expertises diligentées à la demande des requérants ou à celle des administrations. Des difficultés ont également été identifiées au niveau de l'organisation du service même du comité médical supérieur qui est l'instance nationale de recours des avis des comités médicaux départementaux.

En second lieu, bien qu'il ne lui appartienne pas de porter une appréciation dans le domaine médical, le Médiateur de la République a parfois demandé un nouvel examen de ces dossiers avec le souci de rechercher une solution plus conforme aux avis quasi unanimes des médecins qui avaient eu à en connaître. Aussi, à la demande du Médiateur de la République, l'administration, comme elle y est fondée en droit, a-t-elle décidé, dans un cas d'espèce, d'accorder une pension d'invalidité imputable au service, accompagnée d'une rente viagère d'invalidité, en ne tenant pas compte de l'avis de la commission départementale de réforme qui, contrairement aux conclusions de deux experts, avait refusé la mise à la retraite pour invalidité imputable au service.

De même, le caractère contradictoire des avis médicaux a été relevé tout particulièrement par le Médiateur de la République à propos des fonctionnaires territoriaux et hospitaliers placés en situation de disponibilité d'office pour raison de santé, après épuisement de leurs droits à congé de maladie ordinaire, et dont les affections n'ouvrent pas droit à un congé de longue maladie. Ces agents publics ne peuvent pas bénéficier soit de l'indemnité de coordination, soit de l'allocation d'invalidité temporaire, instituées par le décret n° 60-58 du 11 janvier 1960 relatif au régime de sécurité sociale des agents permanents des départements, des communes ou de leurs établissements publics n'ayant pas le caractère industriel ou commercial. En effet, dans ces situations, les agents publics peuvent être déclarés définitivement inaptes à l'exercice de l'emploi public, tout en étant considérés comme

parfaitement aptes à occuper un emploi salarié dans le secteur privé, par le médecin conseil de la caisse primaire d'assurance maladie. Cette divergence d'appréciation de l'état de santé des fonctionnaires territoriaux et hospitaliers, au regard de leur capacité médicale au travail, a pour effet de les priver de tout revenu de remplacement et, notamment, des indemnités prévues par le décret du 11 janvier 1960 précité, dont le paiement est assuré par l'administration, subrogée en la matière dans les droits de leurs agents.

Quant aux réclamations relatives au versement de l'allocation pour perte d'emploi, elles sont restées, au cours de l'année 2003, à un niveau élevé, compte tenu du refus de nombreux employeurs publics d'assumer la charge de l'indemnisation au titre du chômage, notamment lorsque leurs agents avaient volontairement démissionné ou refusé d'accepter un nouveau poste.

S'agissant du caractère volontaire de la démission, les employeurs publics estiment parfois qu'ils ne doivent pas subir les conséquences financières du choix personnel de leurs anciens agents. Toutefois, l'examen des dossiers a fait apparaître que, postérieurement à ce départ volontaire, ces derniers ont exercé une ou plusieurs activités dans le secteur privé pendant au moins 91 jours. Dans ces conditions, conformément au règlement annexé à la convention du 1<sup>er</sup> janvier 2001 relative à l'aide au retour à l'emploi et à l'indemnisation du chômage, la conséquence du caractère volontaire de la démission s'efface au profit d'un droit retrouvé au bénéfice de l'indemnisation du chômage dont la charge relève des employeurs publics, lorsque les agents ont accompli auprès de ceux-ci la durée d'emploi la plus longue pendant la période d'affiliation retenue. Ces mêmes employeurs publics ont quelquefois fondé leur refus sur un arrêt du 15 juin 2000 de la Cour administrative d'appel de Nancy, qui semblait, de manière litigieuse, avoir ignoré la réglementation précitée. Informé de l'annulation de cette décision de justice prononcée aux termes d'un arrêt rendu le 30 décembre 2002 par le Conseil d'État, le Médiateur de la République est intervenu, dans plusieurs cas, pour

demander aux employeurs concernés une juste et entière application des règles ainsi réaffirmées par la jurisprudence précitée.

En ce qui concerne le refus d'accepter un nouvel emploi, il arrive que des employeurs publics privent leurs anciens agents de toute indemnité au titre du chômage ou suspendent le versement de celle-ci, en estimant que les motifs de refus allégués par ces agents ne sont pas légitimes. Le Médiateur de la République a rappelé à ces employeurs que, selon la jurisprudence constante du Conseil d'État, il leur appartenait de saisir le directeur départemental du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, seul compétent pour apprécier la légitimité d'un refus d'emploi et pour prononcer la sanction pouvant aboutir au non paiement de l'allocation pour perte d'emploi. Le Médiateur de la République a constaté que, lorsque les conditions en étaient remplies, ses demandes de rétablissement des droits étaient satisfaites.

## Cas significatifs

### Reconnaissance de l'imputabilité au service d'une pathologie inscrite au tableau des maladies professionnelles

Réclamation n° 00-0876, transmise par  
M. Yves COCHET,  
*député du Val-d'Oise*

M<sup>me</sup> B., qui exerçait la profession de manipuleuse en radiologie médicale depuis 1970, a subi un contrôle de la médecine du travail, en mai 1991, au cours duquel a été décelée une leucémie myéloïde chronique.

Cette pathologie, inscrite au tableau n° 6 des maladies professionnelles du régime général de la sécurité sociale, a été reconnue imputable au service, dès avril 1992, d'abord par la commission départementale de réforme du personnel

hospitalier, puis par le comité médical départemental.

Le comité médical supérieur (CMS) devait cependant adopter une position contraire et contester cette imputabilité en estimant que « *les contrôles dosimétriques [avaient] toujours été négatifs* ».

En 1997, à la suite d'une nouvelle demande présentée par le directeur du centre hospitalier dont relevait M<sup>me</sup> B., le CMS a renvoyé son cas devant la commission de réforme des agents hospitaliers et départementaux (CRH).

Cette décision semblait se référer à l'avis d'un professeur, chef d'un service hospitalier d'hématologie, qui avait souligné que les relations entre l'exposition aux radiations et la leucémie myéloïde chronique étaient bien établies depuis longtemps et que l'intéressée, ayant exercé sa profession durant plus de vingt ans, avait incontestablement subi cette exposition.

Malgré les soutiens manifestés par les médecins qui l'avaient suivie, M<sup>me</sup> B. ne parvenait pas à obtenir la reconnaissance de sa maladie au titre d'une maladie professionnelle.

C'est dans ce contexte qu'elle a fait appel au Médiateur de la République, lequel a aussitôt sollicité de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité un nouvel examen de cette affaire. S'il ne lui appartient pas de porter une appréciation dans le domaine médical, le Médiateur de la République pouvait constater que la situation de la réclamante exigeait que l'administration compétente procédât, au moins, à un nouvel examen de son dossier, afin que puisse être envisagée une solution plus conforme aux avis unanimes des médecins qui avaient eu à le connaître.

Après de longs mois, au cours desquels de nombreuses interventions ont été nécessaires pour tenter de compenser le retard pris par les autorités concernées dans la mise en œuvre du règlement de ce litige, une nouvelle séance de la CRH s'est finalement tenue en juin 2003. Cette ins-

tance médicale a rendu un avis favorable, prenant acte de la consolidation de la maladie professionnelle inscrite au tableau n° 6, constatée en décembre 2002 par le médecin traitant. Sous le bénéfice de cet avis, une incapacité permanente partielle (IPP) de 30 % a été reconnue.

Compte tenu du taux de son IPP, M<sup>me</sup> B. perçoit une rente, non imposable, versée trimestriellement. Le taux de calcul de cette rente étant déterminé à partir du taux d'IPP, qui est réduit de moitié pour la partie ne dépassant pas 50 %, comme c'est le cas en l'espèce, le montant de ladite rente correspond à 15 % du salaire annuel de la bénéficiaire.

**Remboursement de cotisations de retraite au titre de l'IRCANTEC, précomptées à tort sur les rémunérations perçues au titre d'une activité salariée complémentaire exercée par un conservateur de patrimoine titulaire, affilié au régime spécial de la caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales (CNRACL)**

Réclamation n° 00-1004, transmise par  
M. Claude GOASGUEN,  
*député de Paris*

M<sup>me</sup> C., conservateur du patrimoine, a constaté que des retenues de cotisations au profit de l'IRCANTEC avaient été opérées sur les rémunérations qu'elle avait perçues, pendant la période du 16 juillet 1986 au 16 juillet 1998 durant laquelle elle avait exercé, outre ses fonctions de conservateur titulaire, des activités auprès d'organismes dépendant du ministère de la Culture et de la Communication.

Or, réintégrée à l'issue d'une disponibilité dans ses fonctions de conservateur des musées à partir du 16 juillet 1986, elle avait cotisé, à compter de cette date, au régime spécial de la CNRACL.

M<sup>me</sup> C. a sollicité le reversement des cotisations au titre de l'IRCANTEC qui, selon elle, avaient été opérées à tort pendant la période d'exercice d'une activité secondaire complémentaire de son activité principale, au titre de laquelle elle était déjà affiliée à la CNRACL.

Ses démarches étant restées sans résultat, elle a sollicité l'aide du Médiateur de la République.

Celui-ci est intervenu auprès du ministre de la Culture et de la Communication, en lui demandant de bien vouloir procéder à un nouvel examen de la situation de l'intéressée. Dans sa saisine, il a indiqué que M<sup>me</sup> C., déjà affiliée à la CNRACL au titre de son activité principale de conservateur titulaire, ne pouvait se voir prélever, par ailleurs, des cotisations de retraite au titre de l'IRCANTEC sur les rémunérations perçues au titre des activités qu'elle avait exercées, du 1<sup>er</sup> décembre 1989 au 16 juillet 1998, auprès d'organismes dépendant du ministère de la Culture.

Elle ne pouvait pas, en effet, prétendre, pour les services accomplis pendant cette période et déjà couverts par la CNRACL, à une validation de ces mêmes services par l'IRCANTEC.

Le Médiateur de la République indiquait, en outre, que les cotisations prélevées à tort, pour la période du 16 juillet 1986 au 30 novembre 1989, avaient déjà été reversées à l'intéressée.

À la suite de son intervention, le ministre de la Culture et de la Communication a estimé que son département ministériel était effectivement redevable envers M<sup>me</sup> C., du montant global des cotisations IRCANTEC prélevées à tort sur les rémunérations perçues au titre de son activité salariée complémentaire. Il a donc fait procéder au reversement de ces cotisations, pour la période du 1<sup>er</sup> décembre 1989 au 16 juillet 1998.



### **Concession d'une pension civile d'invalidité imputable au service et de la rente viagère d'invalidité**

Réclamation n° 02-0217, transmise par  
M. Hubert FALCO,  
*sénateur du Var*

M<sup>me</sup> E. K., ancienne greffière, a sollicité l'intervention du Médiateur de la République, en raison des difficultés rencontrées, depuis l'année 1997, pour obtenir l'examen par la commission départementale de réforme des Bouches-du-Rhône, de sa demande d'attribution d'une pension d'invalidité imputable aux séquelles psychologiques de son second accident de service, survenu le 7 février 1995. Elle a, parallèlement, demandé le bénéfice de la rente viagère d'invalidité.

Son dossier initialement examiné par la commission, dans sa séance du 27 novembre 1997, n'avait pas pu aboutir à cette date, en l'absence de la production des conclusions d'un complément d'expertise médicale devant déterminer la date de la consolidation du second accident du travail ainsi que le taux d'incapacité permanente partielle (IPP).

Le Médiateur de la République est intervenu auprès du directeur départemental des affaires sanitaires et sociales des Bouches-du-Rhône, chargé du secrétariat de la commission départementale de réforme, pour obtenir des précisions sur les délais pris par cette instance médicale consultative pour statuer dans cette affaire. Le directeur a précisé que la longueur des délais pris pour statuer sur la requête était imputable à un dysfonctionnement de cette commission, correspondant soit à la multiplication des compléments d'expertises médicales diligentés à son initiative, à celle de M<sup>me</sup> E. K. ou à celle du ministère de la Justice, soit à de nouvelles saisines de cette instance médicale par l'administration, puisque les avis rendus étaient inexploitablement, en raison de l'insuffisance de leurs conclusions ou de leur absence de conformité à la réglementation en vigueur, pour le calcul des taux d'IPP, conduisant

la commission départementale de réforme à surseoir à statuer dans le dossier.

Le Médiateur de la République a, en outre, invité le ministre de la Justice à faire procéder à un nouvel examen de ce dossier. Celui-ci, constatant que, contrairement aux conclusions des médecins experts, la commission persistait à ne pas reconnaître un lien entre l'inaptitude aux fonctions et la névrose réactionnelle invalidante, imputable aux séquelles de son second accident de travail, a décidé de ne pas retenir le dernier avis, en date du 11 mars 2003, de cette instance médicale. En effet, le ministre n'était pas tenu de prendre une décision conforme à cet avis. Il a donc proposé la concession d'une pension d'invalidité imputable au service, assortie de l'attribution d'une rente viagère d'invalidité.

Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, chargé, pour sa part, de statuer en dernier lieu sur cette proposition, en application de l'article L. 31 du code des pensions civiles et militaires de retraite, a accepté de concéder à M<sup>me</sup> E. K., par arrêté du 14 avril 2003, une pension d'invalidité imputable au service, au taux de 65 %, ainsi qu'une rente viagère d'invalidité, au taux de 38 %, imputable à la névrose réactionnelle invalidante, consécutive à son second accident de service du 7 février 1995.

### **Droit à l'indemnisation du chômage pour un agent public parvenu en fin de contrat à durée déterminée et dont le refus opposé à une proposition ultérieure de réemploi est fondé sur un motif légitime**

Réclamation n° 02-1564, transmise par  
M. Paul PATRIARCHE,  
*député de la Haute-Corse*

M<sup>me</sup> M., qui avait été employée en qualité de monitrice éducatrice du 1<sup>er</sup> octobre 1996 au 30 septembre 2000, au titre de quatre contrats à durée déterminée successifs dans un institut

médico-éducatif (IME) du sud de la France, s'est heurtée à la décision de cet établissement d'interrompre les versements de ses allocations chômage.

En mars 2000, elle informait son employeur qu'elle était enceinte, et obtenait un congé de maternité du 25 août au 10 décembre 2000. Elle signalait, en juin 2000, qu'elle allait se marier.

Son contrat n'ayant alors pas été renouvelé, M<sup>me</sup> M. a suivi son conjoint, militaire de la gendarmerie, affecté à Cherbourg, et a bénéficié de la part de l'IME d'une ouverture de droits à l'allocation unique dégressive à compter du 11 décembre 2000.

Mais, à la suite d'un changement de direction à l'Institut, il a été proposé à l'intéressée, par une lettre du 6 novembre 2001, de reprendre son ancien poste. En l'absence de réponse immédiate de sa part – que M<sup>me</sup> M. expliquera plus tard par un retard de courrier –, la suspension de ses indemnités lui a été notifiée, pour prendre effet dès le mois de décembre 2001. La proposition ayant été renouvelée, le 18 février 2002, dans les conditions, cette fois, d'un contrat à durée indéterminée, M<sup>me</sup> M. l'a déclinée par un courrier du 6 mars 2002, en justifiant son refus par l'éloignement de son lieu de domicile – Cherbourg.

C'est dans ce contexte qu'elle a fait appel au Médiateur de la République, lequel a aussitôt pris l'attache de l'organisme mis en cause, invoquant d'abord les dispositions de l'article 2 du règlement annexé à la convention du 1<sup>er</sup> janvier 1997 relative à l'assurance chômage.

Ce règlement prévoit l'indemnisation, au titre de la perte involontaire d'emploi, des salariés dont la cessation du contrat de travail résulte, entre autres, d'une fin de contrat de travail à durée déterminée (CDD) ou d'une démission considérée comme légitime. Or, le non-renouvellement du contrat de M<sup>me</sup> M., à l'issue de son congé de maternité, lui permettait de béné-

ficier d'une indemnisation au titre de la fin de son CDD.

Le Médiateur de la République a ensuite fait valoir que, pour l'intéressée, l'éloignement de son domicile, lié à l'affectation professionnelle de son époux, constituait un motif légitime, reconnu par la jurisprudence, de refus des deux offres de réemploi. Ces refus ne justifiaient pas la suspension du versement de ses indemnités. En effet, le Conseil d'État, dans ses arrêts *Pollard*, du 17 mars 1993, et *Favre-Brun*, du 8 mars 1996, a rappelé que l'appréciation de la légitimité d'un refus d'emploi, comme le contrôle de la recherche d'emploi et les sanctions correspondantes relèvent de la compétence exclusive des services extérieurs du ministère chargé de l'Emploi, conformément aux articles L. 351-17, R. 351-27, R. 351-28 et R. 351-33 du code du travail.

À la suite de cette intervention, le directeur de l'IME a accepté de réexaminer ce dossier et obtenu de son conseil d'administration le vote d'un crédit exceptionnel afin de couvrir le montant de l'allocation de chômage à laquelle l'intéressée pouvait encore prétendre. M<sup>me</sup> M. a ainsi pu percevoir la somme de 13 326,12 euros (87 413,62 francs), correspondant à la période du 1<sup>er</sup> décembre 2001 au 31 mars 2003.

### **Suspension des droits à pension civile de retraite et affiliation rétroactive au régime général d'assurance vieillesse et à l'ircantec**

Réclamation n° 02-1130, transmise par  
M. Francis DELATTRE,  
*député du Val-d'Oise*

M<sup>me</sup> M., fonctionnaire de juridiction, a été révoquée et radiée des cadres par arrêté ministériel. Atteignant ensuite l'âge de 60 ans, elle a adressé plusieurs courriers à son administration afin d'obtenir la liquidation de sa pension de retraite. Ses démarches étant demeurées sans

réponse, M<sup>me</sup> M. a sollicité l'intervention du Médiateur de la République.

Celui-ci a demandé aux services compétents du ministère de la Justice les raisons de ce retard. Il est alors apparu que M<sup>me</sup> M. n'avait saisi directement, ni son service gestionnaire, ni le bureau des pensions.

Le Médiateur de la République a transmis au ministre de la Justice la demande de pension civile de l'intéressée. Celui-ci a fait savoir que le Conseil de discipline, qui s'était réuni, a pris, en raison de la nature des faits reprochés à M<sup>me</sup> M., une décision de suspension de ses droits à pension civile de retraite.

Dans ces conditions, le bureau des pensions du ministère de la Justice a immédiatement mis en œuvre la procédure d'affiliation rétroactive auprès du régime général d'assurance vieillesse et du régime de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques (IRCANTEC).

**Remboursement des cotisations de retraite versées par une gérante d'un débit de tabac dont la durée d'activité n'atteignait pas les quinze années de services effectifs ouvrant droit à une pension civile de l'État**

Réclamation n° 02-4096, transmise par  
M. Gabriel BIANCHERI,  
*député de la Drôme*

M<sup>me</sup> O., gérante d'un débit de tabac, a sollicité, à sa cessation d'activité, lors de son soixante-cinquième anniversaire, le remboursement des cotisations de retraite qu'elle avait versées au régime d'allocations viagères des gérants de débits de tabac, car elle ne pouvait pas bénéficier d'une pension civile de l'État en raison d'une durée d'activité inférieure à quinze ans de services effectifs.

Ses nombreuses démarches auprès des services administratifs étant restées sans résultat, elle a souhaité le soutien du Médiateur de la République.

Celui-ci est intervenu auprès des services compétents du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, autorité de tutelle du régime de retraite des gérants de débits de tabac.

Dans sa saisine, il a indiqué qu'en application de l'article 23 de l'arrêté du ministre chargé des Finances du 13 novembre 1963 portant règlement intérieur de ce régime spécial de retraite, l'intéressée pouvait prétendre au remboursement de ces sommes précomptées pour pension, dès lors qu'à sa cessation d'activité, à l'âge de soixante-cinq ans, elle ne réunissait pas quinze ans de services effectifs.

Il a fait remarquer, en outre, que les dispositions nouvelles de l'article 11 de l'arrêté ministériel du 18 décembre 1991, instituant l'ouverture d'un droit au versement d'une pension proportionnelle au nombre de points « tabac » cotisés, sans condition de durée de services effectifs, pour les débitants âgés de soixante-cinq ans révolus, faisaient apparaître encore plus inéquitable la situation de M<sup>me</sup> O.

À la suite de l'intervention du Médiateur de la République, le régime d'allocations viagères des gérants de débits de tabac, sur instruction du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, a reversé à M<sup>me</sup> O. les cotisations de retraite qu'elle avait versées pendant sa période d'activité, dès lors qu'elle ne pouvait prétendre à un droit à pension dans le cadre de la réglementation qui lui était applicable.

## Réouverture d'un droit à l'indemnisation du chômage auprès d'un employeur public

Réclamation n° 02-3477, transmise par  
M. Marc FRANCINA,  
*député de la Haute-Savoie*

M. S., qui a été employé dans un lycée professionnel agricole avant d'exercer plusieurs activités salariées successives dans le secteur privé, rencontrait des difficultés pour bénéficier de l'indemnisation du chômage lorsqu'il se trouva involontairement privé d'emploi.

Le ministère de tutelle, chargé de cette indemnisation en vertu des règles de coordination en vigueur en la matière, a refusé de prendre en charge le versement des allocations sollicitées, au motif que le départ de l'intéressé du lycée agricole était volontaire et ne présentait pas, de ce fait, le caractère requis d'une démission légitime.

L'administration fonda son refus sur un arrêt du 15 juin 2000 de la Cour administrative d'appel de Nancy qui s'écartait du sens habituel de cette notion de « démission légitime ».

N'ayant pas été en mesure de faire valoir ses droits, M. S. a fait appel au Médiateur de la République.

Il apparaissait que, conformément à l'article R. 351-20 du code du travail, la charge de l'indemnisation relevant du régime d'assurance auquel l'intéressé avait été rattaché le plus longtemps sur la période retenue pour l'appréciation de la condition d'affiliation, le versement des allocations de chômage incombait à l'ancien employeur public. La démission de M. S. du lycée agricole n'était pas privée du caractère légitime qu'elle devait revêtir pour que la perte d'emploi soit indemnisée, dès lors que les services de l'ASSEDIC pouvaient établir que, ayant travaillé au moins quatre-vingt-onze jours après ce départ volontaire, il avait rempli les conditions d'affiliation requises par les dispositions

issues du e) de l'article 4 du règlement annexé à la convention du 1<sup>er</sup> janvier 2001 relative à l'aide au retour à l'emploi et à l'indemnisation du chômage.

Cependant, les discussions engagées avec l'administration mise en cause se trouvaient suspendues à l'éventuelle confirmation jurisprudentielle de ces règles. Lorsque le Conseil d'État annula, par un arrêt du 30 décembre 2002, la solution retenue par les juges d'appel de Nancy, une nouvelle intervention pouvait désormais aboutir.

Tel a bien été le cas puisque, fort de cette réaffirmation jurisprudentielle, le Médiateur de la République a pu veiller à ce que la réglementation soit désormais appliquée sans restriction par l'administration concernée, au profit de M. S.

### > Le secteur « Fiscal »

*Le secteur « Fiscal » instruit les réclamations présentées par les personnes physiques et morales – sociétés ou associations – qu'un différend oppose aux administrations financières.*

*Ces réclamations concernent le domaine de la fiscalité de l'État ou des collectivités locales mais également de la redevance de l'audiovisuel et certaines questions de dédommagement financier comme l'indemnisation des Français rapatriés d'outre-mer.*

*L'activité de ce secteur est, par conséquent, non seulement orientée vers les administrations financières du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie mais aussi vers les organismes placés sous sa tutelle, tels le service central de la redevance de l'audiovisuel ou l'agence nationale d'indemnisation des Français d'outre-mer (ANIFOM).*

### Nature des réclamations et méthodes d'instruction

Les affaires traitées en 2003 sont d'ordre fiscal à concurrence des neuf dixièmes environ. Elles portent sur tous les impôts d'État et des collecti-

vités locales, quels que soient la phase de l'action de l'administration fiscale (assiette, contrôle, recouvrement) ou le stade de la contestation (réclamation préalable auprès de l'administration, demande gracieuse ou requête contentieuse) au moment du recours au Médiateur de la République. Comme les années précédentes, elles révèlent une grande diversité de nature, tant par la multiplicité des situations de conflit possible, compte tenu notamment de l'abondance et de la complexité de la réglementation fiscale, que par les enjeux économiques, financiers ou sociaux en cause.

Le champ des réclamations fiscales est étendu en raison même de la souplesse des dispositions de la loi du 3 janvier 1973 instituant un Médiateur de la République, et de l'extension, depuis 1992, de ses compétences à l'ensemble des personnes morales. Les entreprises, individuelles ou en société, ont ainsi largement fait appel à l'Institution en 2003, même si la proportion du nombre de leurs réclamations, toujours croissante depuis 1992, semble maintenant se stabiliser à une affaire sur trois.

En revanche, le nombre d'associations ayant saisi le Médiateur de la République décroît par rapport aux années précédentes. D'ailleurs, ces réclamations concernent davantage la défense d'intérêts particuliers de leurs membres que la remise en cause des dispositions d'exonération fiscale réservées aux activités non-lucratives, dont le récent remaniement législatif a indéniablement amélioré les conditions d'application.

L'extrême diversité des réclamations évoquées permet cependant d'établir quelques grands domaines d'activité au sein du secteur, par catégories d'impôts et, parmi eux, quelques tendances significatives, d'ailleurs assez stables par rapport à l'année précédente.

Ainsi, deux tiers des réclamations concernent l'impôt sur le revenu des particuliers et les béné-

fices des entreprises. 20 % environ d'entre elles font suite à un contrôle fiscal.

Le tiers restant se partage sensiblement à parts égales entre les droits d'enregistrement, les impôts locaux et la taxe sur la valeur ajoutée, dont le nombre de litiges semble en progression en 2003, notamment en ce qui concerne les opérations réalisées entre divers pays de l'Union européenne.

En matière d'impôt sur le revenu, de nombreuses réclamations ont pour objet les avantages fiscaux liés à la situation familiale. Il s'agit notamment des déductions (pensions alimentaires, aides diverses) ou des réductions d'impôt, des majorations de quotient familial, aussi bien que des dispositions liées à l'activité professionnelle (frais réels, indemnités de chômage, entre autres).

De même, la remise en cause de l'abattement de 20 %, le ressaut d'imposition des revenus différés constaté malgré l'application du régime dit « du quotient », le différentiel de taux entre l'intérêt de retard dû par le contribuable de bonne foi et l'intérêt moratoire versé par l'administration en cas de restitution d'impôt, ainsi que l'application des pénalités de mauvaise foi, sont des points de litiges ressentis comme des pénalisations injustes, qui sont fréquemment évoqués.

Le nombre d'affaires concernant la fiscalité du patrimoine demeure important, notamment dans le domaine des plus-values mobilières et des mutations d'immeubles.

Les opérations d'échange ou de cession de titres, liées à des restructurations de sociétés, échelonnées dans le temps, ainsi que les cessions d'entreprises, dont les régimes d'imposition combinant option et report sont complexes, suscitent assez régulièrement des demandes auprès du Médiateur de la République.

Les litiges portant sur les droits d'enregistrement conservent une grande place parmi les dossiers traités, que ce soit en matière d'évaluation des

biens transmis, ou à la suite de reprises de deniers à l'actif successoral (donation, assurance-vie, ou sommes prélevées par le défunt avant son décès).

En matière d'impôts locaux, les contestations portent, essentiellement, sur des évaluations de valeurs locatives et sur des demandes d'exonération, ou de plafonnement de taxes, liées à la situation de ressources de la personne et à celle de l'immeuble (construction nouvelle, vacance), ou à l'activité professionnelle lorsqu'il s'agit d'une entreprise (exonération de taxe professionnelle en zone d'aménagement par exemple).

Le contrôle fiscal constitue, comme les années précédentes, une part importante de l'activité du secteur, mais il convient de relever certaines évolutions.

Les cas de contestation globale des résultats d'une vérification de comptabilité ou d'un examen d'ensemble de la situation fiscale, deviennent fréquents. Ces dossiers, lourds et complexes, impliquent un réexamen approfondi des motivations de fait et de droit retenues par l'administration, ainsi que des conséquences financières et économiques pour l'entreprise concernée qui peut se trouver placée en difficulté notamment en raison de la publicité des mesures de recouvrement.

Ces affaires nécessitent des délais d'instruction spécifiques mais elles présentent aussi, pour un nombre croissant d'entre elles, la particularité de ne pas pouvoir se prêter à un règlement amiable dès lors que le litige porte sur une question de droit qui appelle une solution juridique que le Médiateur de la République ne peut pas lui apporter.

Cette tendance à saisir le Médiateur de la République, concurremment au juge, apparaît également parmi les réclamations présentées par les personnes physiques notamment pour l'octroi d'avantages fiscaux dérogatoires ou de régimes de faveur, lesquelles ne laissent place ni à médiation, ni à examen gracieux.

L'action du Médiateur de la République consiste alors à expliquer la position prise par l'administration sur le plan du droit, compte tenu de la législation applicable à laquelle il n'est pas possible de déroger.

S'il ne peut pas apporter de solution amiable à ces litiges, le Médiateur de la République contribue ainsi à prévenir de nouveaux contentieux, parvenant même, parfois, à obtenir le désistement du requérant en cours d'instance.

Enfin, une part importante de l'activité du secteur « Fiscal » concerne les demandes gracieuses et les délais de paiement. La procédure gracieuse, prévue par la réglementation fiscale, est en effet bien adaptée à l'action du Médiateur de la République qui y recourt lorsque le réclamant le demande mais aussi lorsque la voie de la remise ou de la modération apparaît comme une alternative permettant de régler les litiges qui ne peuvent pas être aisément tranchés sur le plan du droit. Les demandes gracieuses qui sont présentées concernent tous les impôts malgré les limitations édictées par la loi dans ce domaine, et elles émanent essentiellement de particuliers et de petites entreprises.

## Cas significatifs

### **Décharge de l'impôt sur les sociétés et de la taxe sur la valeur ajoutée, pour un don de matériels à une école professionnelle**

Réclamation n° 02-2145, transmise par  
M. Jean BARDET,  
*député du Val-d'Oise*

La société B., spécialisée dans la commercialisation de matériel de vidéosurveillance, avait fait l'objet d'une vérification de comptabilité ayant donné lieu à un rappel de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et d'impôt sur les sociétés.

À cette occasion, le vérificateur avait remis en cause la déduction de TVA que l'entreprise avait pratiquée, au titre de divers matériels qu'elle avait en stock et qu'elle avait donnés à un lycée professionnel voisin, dont l'enseignement préparait aux métiers de l'électronique.

Il considérait, en effet, que cette opération n'entrait pas au nombre des cas de dispense de régularisation de la TVA initialement déduite, limitativement énumérés par la législation fiscale.

Par ailleurs, en matière d'impôt sur les sociétés, les conditions de déductibilité du bénéficiaire imposable prévues pour les dons et les subventions ne lui paraissaient pas réunies.

Malgré ses démarches, d'abord auprès du service de vérifications, puis de l'administration centrale des impôts, la société B. n'avait pas pu faire prévaloir ses arguments, et les rappels de TVA et d'impôt sur les sociétés avaient été maintenus à sa charge.

Le Médiateur de la République, sans contester la position de l'administration sur le plan du droit, a néanmoins demandé au directeur général des impôts de réexaminer la requête de la société B., faisant valoir une situation très spécifique.

En effet, l'examen du dossier a fait apparaître que les matériels, objet du litige, ne pouvaient pas être mis sur le marché, en raison d'une nouvelle réglementation en matière de télésurveillance et, dès lors, leur stock, destiné à être détruit, avait une valeur nulle. De plus, cette destruction aurait privé ce lycée professionnel d'un matériel utilisable pour la formation technique des élèves.

Le directeur général des impôts, se rangeant à ces arguments, a finalement accepté, à titre exceptionnel, de reconsidérer sa position et d'abandonner les impositions réclamées à la société B.

### **Déduction, sur une base réelle, des frais de transport engagés par une personne handicapée**

Réclamation n° 02-3296, transmise par  
M. Roland BLUM,  
*député des Bouches-du-Rhône*

M. N. a saisi le Médiateur de la République parce qu'il contestait la position de l'administration fiscale visant à remettre en cause la déduction des frais réels de transport pratiquée pour les revenus de son fils handicapé, rattaché à son foyer fiscal.

En effet, le centre des impôts territorialement compétent, qui avait contrôlé ses déclarations de revenus de 1998 et 1999, considérait qu'en matière de frais réels de transport, un salarié ne peut déduire que les dépenses afférentes à un seul aller et retour quotidien entre son domicile et son lieu de travail.

À l'examen du dossier, le Médiateur de la République a estimé que la situation de lourde déficience dont souffrait le fils de M. N. aurait dû être mieux prise en compte, pour l'autoriser à déduire, au titre des frais réels de transport, les dépenses supportées à l'occasion du second aller et retour quotidien entre le domicile et le lieu de travail, qu'il était contraint d'accomplir en raison de son handicap.

Dans sa réponse, l'administration a fait droit à la demande du Médiateur de la République, les circonstances particulières de cette affaire pouvant effectivement justifier la déduction d'un second aller et retour quotidien. Elle a prononcé les dégrèvements d'impôt sur le revenu demandés.

### **Dégrèvement de la taxe de publicité foncière relative à une inscription hypothécaire concernant un prêt immobilier à taux zéro**

Réclamation n° 02-2712, transmise par  
M. Marcel DENEUX,

*sénateur de la Somme*

Maître B., notaire, demandait la restitution de la taxe de publicité foncière perçue par la conservation des hypothèques de S., relative à l'inscription hypothécaire d'un prêt à taux 0 %, consenti par le Crédit agricole à l'un de ses clients, M. V.

Ces prêts immobiliers étant, par nature, exemptés de taxe de publicité foncière en vertu de la réglementation, il avait expliqué à l'administration fiscale que c'était par erreur qu'il avait signé et transmis à la conservation des hypothèques, sans les avoir vérifiés, un bordereau d'inscription portant des mentions incomplètes établies par l'un de ses collaborateurs et un chèque de provision sur le paiement de la taxe.

Toutefois, le conservateur des hypothèques de S. puis la direction des services fiscaux concernée, n'avaient pas admis la restitution de la taxe de publicité foncière indûment versée, estimant que les dispositions du code général des impôts s'y opposaient dès lors que l'administration n'avait commis aucune erreur.

Cette position est apparue au Médiateur de la République comme étant particulièrement rigoureuse dans les circonstances de l'espèce. Celui-ci est donc intervenu auprès du directeur général des impôts.

En effet, malgré l'absence des mentions prévues par les instructions administratives, faisant référence aux dispositions légales relatives à la franchise de taxe de publicité foncière, les énonciations des actes présentés à la formalité de l'inscription hypothécaire ne laissent place à aucun doute sur l'exemption de taxe.

Le Médiateur de la République a donc demandé une application mesurée de la loi fiscale, afin que l'administration ne taxe pas une inscription hypothécaire expressément exonérée par les dispositions légales.

En réponse, le directeur général des impôts a accordé la restitution de la taxe de publicité foncière que Maître B. avait versée par erreur.

### **Restitution aux héritiers de droits de succession relatifs au forfait immobilier**

Réclamation n° 01-1872, transmise par  
M. Michel VOISIN,

*député de l'Ain*

M. M. a souscrit une déclaration de succession à la suite du décès de son père, sur laquelle il a mentionné l'inventaire des meubles dont il a hérité.

L'administration fiscale, exerçant son pouvoir de contrôle, a remis en cause l'énoncé de cet inventaire, au motif qu'il n'aurait pas été effectué conformément aux dispositions du code de procédure civile, dès lors que l'absence de mobilier, dans certaines pièces de la maison, n'avait pas été précisée.

Elle a donc substitué le forfait mobilier de 5 % à la valeur des meubles inventoriés, et des droits de succession complémentaires, assortis d'intérêts de retard, ont été mis à la charge des héritiers.

Le Médiateur de la République a réexaminé les motivations juridiques de la position de l'administration et a constaté que les dispositions du code de procédure civile, invoquées dans la notification de redressement, n'exigeaient pas que l'inventaire du mobilier fit expressément état de l'absence de meubles dans certaines pièces d'habitation. Par ailleurs, les pièces concernées – vestibule, salle de bains et cave – n'étant pas, en général, destinées à recevoir un mobilier important, il paraissait excessif de considérer, pour



cette seule raison, que l'inventaire déclaré était incomplet et non probant.

L'administration fiscale n'apportait donc pas la preuve contraire aux énonciations de la déclaration de succession souscrite par M. M., qui lui aurait permis de remettre en cause l'évaluation du mobilier inventorié.

Le Médiateur de la République est intervenu auprès du directeur des services fiscaux compétent, lequel a décidé de la restitution intégrale des droits, accompagnée d'intérêts moratoires, les héritiers s'étant déjà acquittés des impositions litigieuses.

### **Remise gracieuse des dettes fiscales d'une personne en grande difficulté sociale**

Réclamation n° 02-4470, transmise par  
M. Jean-Claude FLORY,  
*député de l'Ardeche*

M. D. a saisi le Médiateur de la République afin d'obtenir, sur le plan gracieux, un réexamen de l'ensemble de ses dettes fiscales dont il ne pouvait pas s'acquitter eu égard à sa situation de grande précarité sociale.

L'intéressé, chômeur non indemnisé et titulaire du RMI, restait redevable de nombreuses impositions, en matière d'impôt sur le revenu, de taxe sur la valeur ajoutée et de taxe professionnelle, d'un montant d'environ 250 000 €, relatives à une ancienne activité d'artisan maçon.

M. D. avait, en effet, créé une entreprise de maçonnerie en 1994, à l'âge de dix-neuf ans, entreprise qu'il avait exploitée pendant deux ans, avant de demander sa radiation au répertoire des métiers.

Or, M. D. avait fait l'objet d'un contrôle fiscal qui avait donné lieu à des taxations d'office. Il admettait qu'il n'avait jamais été en mesure de

gérer son entreprise, n'ayant pas donné suite aux avis de vérifications ni présenté de document comptable à l'administration.

Il ne contestait pas le bien-fondé des impositions évaluées d'office et des pénalités qui lui étaient réclamées, reconnaissant porter l'entière responsabilité des conséquences de son attitude d'opposition à contrôle fiscal. L'administration n'avait donc pas pu lui accorder la mesure d'effacement des dettes fiscales en faveur des contribuables en grandes difficultés, réservée aux personnes de bonne foi.

Le Médiateur de la République est néanmoins intervenu en faveur de M. D., sur le fondement des dispositions légales prévues en matière de remises gracieuses.

Il lui est, en effet, apparu que M. D., malgré l'importance des manquements déclaratifs commis, n'avait bénéficié d'aucun enrichissement personnel au cours de la période de son activité d'artisan maçon, et qu'il se trouvait aujourd'hui dans un état d'indigence le plaçant dans l'incapacité de s'acquitter de sa dette fiscale, même à longue échéance.

En réponse, le directeur des services fiscaux territorialement compétent, suivant la proposition amiable formulée par le Médiateur de la République, a prononcé la remise totale de l'ensemble des pénalités appliquées, d'un montant de près de 150 000 €, et a suspendu le recouvrement du principal des droits restant dus, jusqu'à retour à meilleure fortune.

### **Délivrance du certificat de paiement de la taxe sur la valeur ajoutée dont est redevable l'acquéreur d'un véhicule en provenance d'un État étranger**

Réclamation n° 01-2894, transmise par  
M. Arnaud MONTEBOURG,  
*député de Saône-et-Loire*

M. B. avait acquis, en novembre 1998, par l'intermédiaire d'un mandataire automobile, la

SARL A., un véhicule automobile de marque française, provenant d'Espagne.

À la réception de la voiture, M. B. a versé à la SARL la somme de 2 604 €, représentant le montant de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) qui était dû.

Mais, cette entreprise, mise en liquidation judiciaire en janvier 1999, n'avait pas reversé cette taxe au Trésor, et le service des impôts n'avait donc pas pu délivrer le certificat attestant du paiement de la TVA.

Dès lors, à défaut de présentation de ce document aux services de la préfecture de son département, M. B. n'avait pas pu faire immatriculer le véhicule, ce qui empêchait son utilisation.

Or, malgré de multiples démarches auprès de l'administration fiscale et des services de la préfecture, aucune solution n'avait été trouvée.

En effet, l'achat et la revente du véhicule par la SARL étaient intervenus postérieurement à la mise en redressement judiciaire et la TVA ne figurait donc pas parmi les créances déclarées par l'administration fiscale auprès du mandataire judiciaire.

Par ailleurs, M. B., qui n'était pas le redevable légal de la taxe, ne pouvait pas se substituer au mandataire judiciaire pour accomplir les formalités nécessaires à la délivrance du certificat.

Le Médiateur de la République a néanmoins constaté que la SARL, qui restait pourtant redevable de TVA, n'avait, semble-t-il, fait l'objet d'aucun contrôle. Or, si l'administration avait procédé au rappel de la taxe et à sa mise en recouvrement, cette dette de TVA, inscrite au passif de l'entreprise, aurait pu être régularisée prioritairement par le mandataire judiciaire, ce qui aurait alors permis la délivrance du certificat nécessaire à l'immatriculation de la voiture.

Le Médiateur de la République a fait part de ces observations au directeur général des impôts, afin qu'il réexamine la position prise par ses services.

En réponse, le directeur général des impôts, après avoir rappelé la législation en vigueur, a décidé, à titre exceptionnel et compte tenu des circonstances, d'autoriser la recette des impôts du domicile de M. B. à délivrer à celui-ci le certificat demandé, sans paiement préalable de la TVA, afin de lui permettre d'immatriculer son véhicule.

### > Le secteur « Justice »

*Ce secteur intervient dans deux domaines : d'une part, la justice ; d'autre part, la nationalité et le droit des étrangers.*

*Depuis janvier 2003, le secteur « Justice » s'est, en effet, vu confier l'instruction des dossiers relatifs aux étrangers. En contrepartie, c'est le secteur « Affaires générales » qui traite les dossiers relatifs à l'urbanisme (cf. : plus haut).*

## Nature des réclamations

### Justice

Le système judiciaire français n'est pas toujours perçu par l'opinion publique comme remplissant parfaitement sa mission. Nos concitoyens lui reprochent d'être lent, cher et peu compréhensible.

L'action du Médiateur de la République évite bien souvent des contentieux qui encombrant les tribunaux et pour lesquels une réponse en droit serait insuffisante, notamment en raison de la place faite à l'équité.

Le secteur « Justice » examine les réclamations portant sur des litiges qui opposent une personne physique ou morale au service public de la justice judiciaire. Cette notion recouvre non seu-

lement l'activité des trois composantes du ministère de la Justice (services judiciaires, administration pénitentiaire et protection judiciaire de la jeunesse), mais aussi les tâches d'administration judiciaire exercées par les membres des juridictions ainsi que l'activité des professions qui participent aux procédures juridictionnelles et judiciaires, et des instances qui en encadrent l'exercice.

Cependant, le premier alinéa de l'article 11 de la loi n° 73-6 du 3 janvier 1973 fixe le cadre dans lequel l'instruction des réclamations doit être effectuée. En particulier, le Médiateur de la République ne peut pas intervenir dans le déroulement d'une procédure engagée devant une juridiction ni remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle. C'est dire les incidences de ce texte sur les dossiers traités par le secteur « Justice ».

Toutefois, le Médiateur de la République peut être saisi alors qu'une procédure devant la justice est engagée. Même si le réclamant a déjà saisi le juge d'un conflit avec l'administration, rien ne s'oppose à ce qu'il s'adresse au Médiateur de la République pour que soit recherché un règlement à l'amiable du différend. Certes, le principe de séparation des pouvoirs interdit au Médiateur « *d'intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction* » mais seule est prohibée l'intervention auprès du juge, visant à orienter le cours de la procédure ou de la décision qui sera prise ultérieurement par celui-ci.

La justice étant un service public, il arrive parfois, comme il en va de tout service public, qu'elle fonctionne dans des conditions qui paraissent peu satisfaisantes pour l'utilisateur : information insuffisante, lenteur excessive des procédures, etc. Le Médiateur de la République peut alors intervenir auprès du Garde des Sceaux, ou de la juridiction concernée, afin d'appeler leur attention sur les dysfonctionnements constatés.

## Nationalité et droit des étrangers

### • *Entrée et séjour des étrangers*

Tous les étrangers souhaitant se rendre en France sont soumis à l'obligation de visa, à l'exception des ressortissants des États exemptés de visas notamment par le droit européen.

Deux types de visa existent :

- visa court séjour : pour les séjours d'une durée maximale de 3 mois ;
- visa long séjour : pour les séjours supérieurs à trois mois.

Seuls les visas de long séjour impliquent que l'étranger de plus de 18 ans se présente à la préfecture pour y solliciter un titre de séjour.

De nombreux dossiers mettent en cause des décisions implicites ou certains refus en matière de visas. Les demandeurs ignorent souvent que seules les décisions limitativement prévues comme devant être motivées sont obligatoirement notifiées par écrit, les autres pouvant l'être oralement. L'attente de plusieurs mois à laquelle sont parfois soumis les intéressés, en raison de la forte croissance des demandes, et l'absence de motivation des décisions de refus les conduisent à saisir le Médiateur de la République sur la base de dossiers souvent peu étayés.

Le rôle de ce dernier, compte tenu du pouvoir d'appréciation dont dispose l'administration, consiste non seulement à donner des informations et précisions, notamment sur les justificatifs à apporter en la matière à l'appui des demandes, mais en outre et surtout à mettre en valeur auprès des autorités administratives la réalité sociale et humaine entourant ces requêtes.

### • *Activité professionnelle des étrangers*

Il n'est pas possible, pour un étranger, de pénétrer sur le territoire français pour y exercer une activité salariée sans une autorisation préalable,

sauf s'agissant des ressortissants de l'espace économique européen.

L'autorisation de travail est matérialisée par :

- la mention « *salarie* » apposée sur la carte de séjour temporaire ;
- la carte de résident ;
- la carte de séjour temporaire délivrée à la personne autorisée à séjourner au titre du regroupement familial ;
- le titre de séjour portant l'une des mentions « *vie privée et familiale* », « *scientifique* » ou « *profession artistique et culturelle* ».

Les étrangers qui sollicitent ces titres de séjour doivent remplir des conditions définies pour l'obtention de chacun d'entre eux.

Ceux qui ne remplissent pas ces conditions peuvent être conduits à solliciter le Médiateur de la République, dont le rôle, en ce domaine, est certes limité par la réglementation en vigueur mais ne l'empêche pas d'orienter le requérant vers la solution susceptible de régler sa situation.

#### • *Transcription des actes d'état civil étrangers*

Le secteur « Justice » traite des réclamations relatives aux Français nés à l'étranger, dont les actes d'état civil sont gérés par le service central d'état civil, dépendant du ministère des Affaires étrangères et implanté à Nantes. La grande majorité des saisines est due aux délais, ressentis comme trop longs, de traitement des demandes de transcription d'actes par les consulats, qui peuvent excéder l'année, notamment pour les actes algériens, voire plus dans le cas de dossiers complexes nécessitant la levée d'actes locaux, formalité pour laquelle les consulats sont tributaires de la diligence des autorités locales. La marge de manœuvre du Médiateur de la République, bien qu'étroite en raison d'une réglementation non susceptible d'interprétation, consiste à trouver la solution pour débloquer une situation généralement figée.

#### • *Certificats de nationalité*

Le seul document administratif probant en matière de nationalité française est le certificat de nationalité française, délivré, depuis la loi n° 95-125 du 8 février 1995, par le greffier en chef du tribunal d'instance. Le décret n° 93-1360 du 30 décembre 1993 a fixé le siège et le ressort des tribunaux d'instance compétents pour délivrer ce document.

Le secteur « Justice » intervient auprès des greffiers lorsque les délais de traitement observés pour obtenir le certificat de nationalité française sont trop longs ou lorsque les démarches imposées aux citoyens pour justifier de leurs droits sont complexes et multiples.

Dans cette matière, le secteur « Justice » sollicite également le bureau de la nationalité à la direction des affaires civiles et du Sceau de la Chancellerie.

Le secteur instruit, en outre, des réclamations qui témoignent de la persistance de revendications de nationalité française dans des États anciennement sous administration française, revendications encore parfois alimentées par des informations inexactes sur les conditions de maintien de la nationalité française, après l'accession à l'indépendance de ces États. C'est ainsi qu'un certain nombre de dossiers visant à la reconnaissance de la nationalité française a pu être élaboré, à tort, à partir de la seule possession de la qualité d'ancien combattant d'un grand-père, voire d'un arrière-grand-père.

## Cas significatifs

### Correction de l'interprétation erronée d'une décision de justice

Réclamation n° 02-3248, transmise par  
M. Jean-Claude LEFORT,  
*député du Val-de-Marne*

M. B., employé contractuel dans un établissement public, a fait l'objet d'un licenciement pour motif disciplinaire, annulé par le tribunal administratif. Lors de sa réintégration, il a perçu, outre son salaire, les rappels des mois précédents.

Or, le réclamant étant, par ailleurs, redevable, à cet établissement, d'arriérés de loyers, le comptable a opéré une compensation sur l'ensemble des sommes perçues.

M. B. a contesté la retenue pratiquée, estimant qu'elle était supérieure à la quotité saisissable.

Aucune solution amiable à ce problème n'ayant été trouvée, l'intéressé, père de quatre enfants à charge et en proie à des difficultés financières, a sollicité l'intervention du Médiateur de la République.

Il est apparu que la position adoptée par l'employeur de M. B. semblait contraire à la législation sociale en vigueur. En effet, conformément aux dispositions de l'article L. 145-2 du code du travail, il convient de calculer la quotité saisissable sur la base du salaire annuel net des 12 mois précédant la saisie, chaque rappel s'analysant comme un mois de salaire et non comme un accessoire s'ajoutant au salaire annuel. Il devait, ensuite, être fait application des différentes tranches prévues à l'article R. 145-2 du même code.

La trésorerie générale, souscrivant à cette analyse, a fait procéder à la régularisation des sommes saisies à tort sur les rappels des salaires du réclamant.

## Gestion des comptes de tutelle

Réclamation n° 02-3900, transmise par  
Jean BARDET,  
*député du Val-d'Oise*

La mère de M<sup>lle</sup> R. S est décédée en 1999, laissant trois enfants pour recueillir sa succession. Elle avait précédemment été placée sous tutelle. Le juge d'instance avait, en 1993, désigné une association P. en qualité de gérant de tutelle.

Par ordonnance de 1998, l'association P. a été déchargée de ses fonctions au profit du centre communal d'action sociale (CCAS). Cependant, alors qu'elle assurait la gestion de la tutelle, l'association a fait souscrire, en 1996, à la personne protégée, un contrat d'assurance-vie au profit de ses trois filles. Or, en 2000, soit un an après le décès, le CCAS a sollicité et obtenu une avance *post-mortem* de 7 273,65 € auprès de la compagnie d'assurance, au mépris des droits des trois héritières, seules bénéficiaires du contrat d'assurance-vie. Par ailleurs, la compagnie d'assurance a attiré l'attention du CCAS sur les difficultés relatives à cette avance alors que son adhérente était décédée, en 1999, sans que cette compagnie en soit informée, cette information n'ayant été portée à leur connaissance qu'en 2001.

M<sup>lle</sup> R. S. a sollicité l'intervention du Médiateur de la République qui a interrogé le CCAS sur les conditions dans lesquelles il avait été amené à solliciter une avance auprès de la compagnie d'assurance et sur les justifications des dépenses intervenues depuis le décès de la défunte.

Le CCAS a indiqué que l'avance avait servi à régler de nombreuses factures restées impayées, factures émanant essentiellement du Trésor public et liées à l'état de santé de la personne décédée. Il a joint à son courrier les avis des sommes à payer ainsi que les règlements correspondants et a admis un dysfonctionnement dans la gestion de ce dossier.

Les éléments recueillis par le Médiateur de la République, tant auprès du notaire chargé de la succession que du CCAS, ont permis de lever l'incertitude qu'avait la réclamante sur la régularité des comptes établis par le gérant de tutelle.

### Interprétation de la formule exécutoire d'une décision de justice

Réclamation n° 02-4478, transmise par  
M<sup>me</sup> Marie-Jo ZIMMERMANN,  
*députée de la Moselle*

Par arrêt, la cour d'appel a ordonné l'expulsion de M<sup>me</sup> D. P. de l'immeuble dont M<sup>me</sup> G. est propriétaire indivise.

La réclamante n'est pas parvenue à faire exécuter cette décision en dépit de l'intervention d'un huissier de justice, qui a sollicité l'assistance du commissaire de police par procès-verbal de réquisition.

La sous-préfecture a indiqué qu'il ne pouvait pas être donné de suite favorable à cette requête, l'arrêt de la cour d'appel ne prévoyant pas de recours à la force publique, et précisé que les juridictions qui omettaient cette mention devaient produire une décision rectificative afin que le représentant de l'État soit en mesure d'autoriser le commissaire de police à assister l'huissier lors de la réalisation de l'expulsion.

La cour d'appel, sollicitée pour rectifier sa première décision, a opposé un refus au motif que son arrêt comportait toutes les mentions nécessaires puisque la formule exécutoire indiquait « *À tous commandants et officiers de la force publique d'y prêter main forte lorsqu'ils en seront légalement requis* ».

Ces éléments ont été portés à la connaissance de la sous-préfecture mais le dossier n'a pas avancé. M<sup>me</sup> G. a sollicité l'intervention du Médiateur de la République.

Au terme des démarches entreprises auprès du ministère de la Justice, il lui a été indiqué que

l'analyse de la cour d'appel ne pouvait qu'être confirmée : la mention du concours de la force publique dans le corps du dispositif rendu par la juridiction est purement superfétatoire, la possibilité de requérir la force publique résultant de la formule exécutoire.

Par ailleurs, les articles 16 et 17 de la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991 portant réforme des procédures civiles d'exécution, disposent que « *L'État est tenu de prêter son concours à l'exécution des jugements et des autres titres exécutoires. Le refus de l'État de prêter son concours ouvre droit à réparation. L'huissier de justice chargé de l'exécution peut requérir le concours de la force publique* ».

Le refus opposé par les services de la sous-préfecture, s'il n'a d'autre motif que celui rappelé ci-dessus, apparaissait constitutif d'une erreur.

Le Médiateur de la République s'est alors rapproché du ministère de l'Intérieur qui lui a indiqué qu'au vu de ces éléments, le concours de la force publique venait d'être accordé.

### Difficultés relatives à la superficie d'un appartement dans une procédure de regroupement familial

Réclamation n° 03-1127, transmise par  
M. Michel PAJON,  
*député de la Seine-Saint-Denis*

M<sup>me</sup> F. B., de nationalité algérienne, a épousé en Algérie M. A. B., également né en Algérie.

En situation régulière sur notre territoire, elle a sollicité de l'Office des migrations internationales (OMI) l'autorisation de faire venir son mari en France, au titre des dispositions relatives au regroupement familial.

Sa demande a fait l'objet d'un refus, au motif que la superficie de son logement était insuffisante pour deux personnes.

M<sup>me</sup> F. B. a formulé un recours contre cette décision. La préfecture a confirmé le refus, au motif que l'appartement de l'intéressée ne remplissait pas les conditions minimales de confort et d'habitabilité exigées, la superficie de la pièce principale étant inférieure à 12 m<sup>2</sup>.

C'est dans ces conditions qu'elle a sollicité l'intervention du Médiateur de la République.

Après examen des pièces transmises, il a été observé que, s'il était exact que la pièce principale du logement couvrait 10,90 m<sup>2</sup> et non pas de 12 m<sup>2</sup> comme l'exige la circulaire du 1<sup>er</sup> mars 2000, il n'en demeurerait pas moins que la superficie totale de l'appartement était supérieure de 5 m<sup>2</sup> au minimum requis.

Par ailleurs, compte tenu du parc immobilier disponible en location dans la région parisienne, il est apparu au Médiateur de la République que l'intéressée aurait beaucoup de difficultés à trouver un logement répondant strictement aux conditions requises par la loi.

Enfin, sur le plan humain, il a indiqué que M<sup>me</sup> F. B. n'avait pu rencontrer son mari qu'une seule fois, en quatre ans de mariage, cette situation n'étant, bien évidemment, pas étrangère à son état dépressif, attesté par plusieurs certificats médicaux.

Sensible à ces arguments, la préfecture a décidé, à titre exceptionnel, d'accorder à M. A. B. un certificat de résidence algérien, mention « *vie privée et familiale* ».

### Régularisation de la situation d'un médecin étranger

Réclamation n° 02-1725, transmise par  
M. Éric BESSON,  
*député de la Drôme*

De nationalité syrienne, M. A. est titulaire d'un diplôme en médecine délivré, en avril 1983, par

l'université de Damas. Il a obtenu la capacité de médecine d'urgence, en juillet 2001, auprès du centre hospitalier universitaire de L. Il est, depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2001, praticien adjoint contractuel au service des urgences du centre hospitalier de M. et inscrit à l'ordre des médecins depuis cette même date.

Le 31 janvier 2002, M. A. a adressé à la préfecture une demande de regroupement familial en faveur de son épouse et de son enfant, tous deux de nationalité syrienne. Cette demande a fait l'objet d'un refus, au motif qu'à la date de la demande, M<sup>me</sup> A. résidait en France sous couvert d'une carte de séjour temporaire d'un an.

Aussi, M. A. a-t-il sollicité l'intervention du Médiateur de la République.

Ce dernier a saisi le préfet, en faisant valoir que, si ses services avaient fait une juste application des textes, la situation de la famille semblait justifier un réexamen bienveillant.

Le préfet a accepté de renouveler la carte de séjour de M<sup>me</sup> A. et de procéder à un regroupement sur place en faveur du fils qui dispose d'ores et déjà d'un document de circulation pour étranger mineur.

### Délivrance d'un visa

Réclamation n° 02-4414, transmise par  
M. Bernard PERRUT,  
*député du Rhône*

M. M., ressortissant français, a épousé le 28 janvier 2001, en Algérie, M<sup>lle</sup> E., ressortissante algérienne. L'acte de mariage a été transcrit le 26 novembre 2001. Une demande de visa de long séjour au profit de M<sup>me</sup> M. a été déposée en décembre 2001 mais est restée sans réponse.

Saisi, le Médiateur de la République s'est adressé au service du ministère des Affaires étrangères chargé des visas qui lui a indiqué que la demande

de visa initiale avait été refusée pour ressources insuffisantes et risque de détournement de procédure, dans la mesure où aucune indication n'était fournie sur la qualité des membres de la famille en France.

À la suite de cette intervention, les autorités consulaires françaises en Algérie ont adressé une convocation « permanente » à l'intéressée pour qu'elle puisse déposer une demande de visa en qualité de conjointe de Français. Cette convocation est restée sans suite.

M. M. ayant signalé aux autorités consulaires que sa femme n'avait jamais reçu sa convocation, celles-ci ont adressé une nouvelle convocation à son épouse et une copie a été parallèlement envoyée par fax au requérant.

L'intervention du Médiateur de la République a ainsi permis l'obtention du visa sollicité.

### Régularisation d'un séjour sur le territoire français

Réclamation n° 02-3570, transmise par  
M. Michel HEINRICH,  
*député des Vosges*

M. N. est né en 1936 à Sidi-Ben-Hanifia (Algérie). Titulaire de la carte de combattant pour avoir servi dans les armées françaises entre 1956 et 1959, il a vécu en Algérie jusqu'au 13 mars 2000, date de son arrivée en France pour y recevoir des soins nécessités par une ancienne blessure de guerre.

Persuadé d'être français du seul fait de son engagement militaire et dans l'ignorance des textes applicables, il n'a pas, dans les délais légaux impartis après l'indépendance de l'Algérie, opté pour la nationalité française.

L'illégalité de sa situation en France ayant été découverte, les services préfectoraux lui refusaient un titre de séjour, alors que sa femme

avait, elle aussi, quitté l'Algérie pour venir rejoindre son époux en France.

Faisant valoir les états de service de l'intéressé, sa bonne foi et sa parfaite intégration en France depuis son arrivée, le Médiateur de la République a obtenu que le préfet des Vosges lui accorde un certificat de résident algérien de dix ans.

### > Le secteur « Social »

*Le secteur « Social » instruit les dossiers transmis au Médiateur de la République, entrant dans le champ de la protection sociale qui couvre :*

- toutes les branches d'assurance (cotisations et prestations) : maladie, maternité, vieillesse, invalidité, accidents du travail du régime général et des autres régimes (hors Fonction publique) ;
- les prestations familiales ;
- l'aide sociale et les minima sociaux ;
- l'indemnisation du chômage ;
- les aides à l'emploi et la formation professionnelle.

### Nature des réclamations

Pour la deuxième année consécutive, l'indemnisation du chômage (servie dans le cadre du régime d'assurance et du régime de solidarité) représente, en 2003, le premier thème traité par le secteur « Social ».

Dans ce domaine, il a été constaté l'émergence de litiges liés aux conditions d'indemnisation des « travailleurs pauvres », qui se trouvent dans une situation professionnelle marquée par la précarité (missions d'intérim, contrats à durée déterminée, à temps partiel) et qui, à la suite de la perte de leur emploi, sont pris en charge par l'assurance chômage, selon des modalités souvent pénalisantes (dossier 03-1059).

Le Médiateur de la République a été conduit à remettre en cause une disposition particulièrement discriminante à l'égard de certains chômeurs qui, reprenant un emploi à temps partiel, se trou-



vaient exclus du bénéfice de l'allocation de retour à l'emploi à laquelle ils auraient pu prétendre dans le cadre d'une activité réduite reprise, au motif que leur employeur percevait, pour sa part, une aide incitative à l'embauche (dossier 02-3859).

Par ailleurs, le Médiateur de la République a eu à connaître, pour une personne employée à temps très partiel, des conséquences de sa démission de son emploi sur l'indemnisation due au titre de la perte de l'emploi occupé à titre principal (dossier 02-4363).

De façon plus générale, les situations complexes, telles que l'alternance de contrats à durée déterminée et de missions d'intérim, sont mal prises en compte par la réglementation.

Ainsi, les dispositions relatives à l'indemnisation, après la reprise d'un emploi d'une durée insuffisante pour créer de nouveaux droits, entraînent la neutralisation du dernier contrat de travail occupé, l'intéressé se voyant notifier le reliquat de ses droits antérieurement acquis. En conséquence, il peut se produire qu'à l'intérieur d'une même période de référence, la même durée d'affiliation à l'assurance chômage permette, dans le cas d'une activité continue, de se voir notifier des droits parfois bien supérieurs à ceux susceptibles d'être reconnus à un salarié justifiant de la même durée d'affiliation, mais résultant de l'occupation de plusieurs emplois successifs. Cette réglementation risque de conduire à l'exclusion de certains chômeurs âgés du bénéfice d'une durée d'indemnisation majorée.

Plusieurs réclamations individuelles ont mis en évidence les difficultés nées du cumul d'activités successives ou concomitantes dans les secteurs public et privé : elles font l'objet de litiges dans lesquels sont impliqués le régime de l'assurance chômage et les employeurs publics, assujettis au dispositif de l'auto-assurance.

Les demandeurs d'emploi remplissent alors toutes les conditions pour être indemnisés, mais ne

parviennent pas à faire valoir leurs droits, en raison de décisions de refus qui leur sont, à la fois, notifiées par l'ASSEDIC et l'ancien employeur public, chacun des organismes renvoyant sur l'autre la charge de l'indemnisation, en invoquant les dispositions de l'article R. 351-20 du code du travail, qui organise la répartition de leur prise en charge respective.

Le Médiateur de la République intervient alors auprès des deux services concernés, afin qu'une solution puisse être dégagée, permettant l'indemnisation des intéressés. Il a, par ailleurs, signalé au ministère des Affaires sociales, du travail et de la solidarité, plusieurs de ces cas de « *conflits d'affiliation* » qui révèlent les difficultés d'application de la réglementation.

Il convient de noter, à cet égard, que la rédaction de l'article R. 351-20 du code du travail a fait l'objet d'une modification, par décret n° 2003-911 du 23 septembre 2003, portant sur les modalités de prise en compte des périodes d'emploi, au prorata de la durée hebdomadaire du travail de l'intéressé, dès lors que celle-ci est inférieure à la moitié de la durée du travail légale ou conventionnelle applicable.

Cette clarification des règles de coordination des régimes d'indemnisation du chômage, public et privé, n'est cependant pas de nature à permettre de dégager une solution rapide dans les situations les plus complexes.

Enfin, il ressort des réclamations individuelles dont le Médiateur de la République est saisi depuis plusieurs années, que les assurés sociaux, relevant des régimes de salariés, éprouvent de plus en plus de difficultés à satisfaire aux conditions administratives exigées par la réglementation pour pouvoir prétendre au bénéfice des indemnités journalières de l'assurance maladie au-delà des six premiers mois d'arrêt de travail, ou à l'attribution d'une pension d'invalidité.

Il s'avère, en effet, qu'en raison de la multiplication des emplois précaires et de l'augmentation des cas de changement de régimes d'affiliation, un nombre croissant de ces assurés ne peut pas remplir les conditions relatives au montant des cotisations ou à la durée de travail, requises pour ouvrir droit à ces prestations.

Ne s'agissant pas de cas isolés, le Médiateur de la République n'est pas en mesure de demander qu'il soit dérogé, en faveur des requérants, à la règle générale. Dès 1999, il a, en revanche, appelé l'attention des pouvoirs publics sur le caractère inadapté de cette réglementation, instituée dans un contexte économique très différent de celui que nous connaissons aujourd'hui. Le Médiateur de la République a donc proposé une réforme des textes régissant l'ouverture du droit aux indemnités journalières de l'assurance maladie au-delà des six premiers mois d'arrêt de travail, et à l'attribution d'une pension d'invalidité.

### Cas significatifs

#### Modalités de calcul d'une indemnité de chômage à la suite de la perte d'un emploi constitué de plusieurs contrats à durée déterminée successifs

Réclamation n° 03-1059, transmise par  
M. Henri EMMANUELLI,  
*député des Landes*

M<sup>me</sup> L., qui exerce le métier d'aide-soignante à domicile, s'était inscrite comme demandeur d'emploi, après la fin d'une période de travail sous plusieurs contrats de travail à durée déterminée successifs.

S'étonnant de ce que son allocation ait été calculée dans le cadre de l'annexe du règlement de l'assurance chômage, applicable aux salariés intermittents et aux travailleurs intérimaires, M<sup>me</sup> L. avait demandé à l'ASSEDIC de procéder à la révision de son dossier, sans résultat.

Le Médiateur de la République a, pour sa part, observé que l'annexe précitée s'applique :

- aux salariés dont les activités professionnelles s'exercent, en raison de leur nature même, d'une manière discontinue ;
- aux salariés des entreprises de travail temporaire,

et que M<sup>me</sup> L. n'entrait dans aucune de ces deux catégories.

Par ailleurs, il lui est apparu que les conditions de son emploi, pour le compte de la même structure, dans le cadre d'une trentaine de contrats à durée déterminée (CDD) au cours d'une période de douze mois, étaient irrégulières et seraient susceptibles de permettre leur requalification, par les tribunaux, en un seul contrat de travail à durée indéterminée.

Le Médiateur de la République a donc demandé à la direction générale de l'UNEDIC de bien vouloir admettre l'intéressée au bénéfice d'une indemnisation plus favorable, en application des dispositions générales du règlement de l'assurance chômage.

À la suite de cette intervention, une décision rectificative est intervenue.

#### Chômeur privé de l'allocation de retour à l'emploi au motif que son employeur bénéficie de l'allocation dégressive à l'employeur

Réclamation n° 02-3859 transmise par  
M. François MARC,  
*sénateur du Finistère*

Inscrite comme demandeur d'emploi et indemnisée dans le cadre de l'assurance chômage, M<sup>me</sup> M. avait été recrutée, le 7 janvier 2002 par une entreprise, sur la base d'un contrat à durée déterminée, pour occuper un emploi à temps partiel.

Elle a continué à percevoir l'allocation de retour à l'emploi (ARE) jusqu'au mois de mars 2002, date à laquelle l'ASSEDIC lui a notifié l'interruption de son versement, ainsi qu'un indu d'un montant de 116,88 €.

Cet organisme lui a, par ailleurs, confirmé, par courrier du 2 juillet 2002, qu'elle ne pouvait pas prétendre au bénéfice de l'ARE, en complément de sa rémunération tirée de l'activité réduite qu'elle avait reprise au sein de l'entreprise, en raison du versement, à cette société, de l'aide dégressive à l'employeur (ADE), instituée par la délibération n° 29 annexée au règlement de l'assurance chômage, et versée à l'employeur qui embauche un allocataire inscrit comme demandeur d'emploi depuis au moins 12 mois et confronté à des difficultés particulières de réinsertion.

Or, l'article 2 de cette délibération stipulait que l'allocataire embauché dans ce cadre ne pouvait pas bénéficier, au titre de l'activité considérée, des dispositions du règlement de l'assurance chômage relatives au cumul de l'ARE avec une rémunération.

Ainsi, au motif que son employeur bénéficiait d'un avantage, les règles générales de l'assurance chômage étaient aménagées, dans un sens défavorable, à l'égard d'un demandeur d'emploi, contraint de renoncer aux garanties relatives au maintien d'une indemnisation partielle.

Le Médiateur de la République est donc intervenu auprès de l'UNEDIC, en faisant valoir qu'en reprenant un emploi à temps partiel, pour un salaire d'un montant très faible, l'intéressée avait perdu tous ses droits à une indemnisation chômage à titre différentiel, dans le cadre d'une activité réduite reprise.

Il a, notamment, indiqué que les ressources de M<sup>me</sup> M. étaient, dans ces conditions, inférieures au montant de l'ARE à laquelle elle aurait pu encore prétendre, pendant une durée de 434 jours, si elle était restée demandeur d'emploi.

À la suite de son intervention, l'UNEDIC l'a tout d'abord informé que l'indu notifié à l'intéressée avait été admis en non-valeur, puis que les partenaires sociaux, gestionnaires de l'assurance chômage, avaient finalement décidé de modifier les dispositions litigieuses relatives à l'ADE, et qu'en conséquence, une suite favorable serait réservée à la demande de M<sup>me</sup> M.

### **Conséquences de la démission d'un emploi à temps très partiel, sur l'indemnisation de la perte de l'emploi occupé à titre principal**

Réclamation n° 02-4363 transmise par  
M<sup>me</sup> Henriette MARTINEZ,  
*députée des Hautes-Alpes*

Licenciée par un hypermarché, M<sup>me</sup> S. avait été contrainte de démissionner de son deuxième emploi de ré-assortisseuse occupé, à temps partiel très réduit, pour le compte d'une autre société.

Sa demande d'indemnisation, au titre de l'assurance chômage, lui avait été refusée, par décision de l'ASSEDIC, au motif que cette démission était de nature à l'exclure du bénéfice des allocations auxquelles elle aurait pu prétendre, à la suite de la perte involontaire de son premier emploi.

Sensible à la situation de la requérante, le Médiateur de la République a pris l'attache de l'UNEDIC, en relevant, tout d'abord, que M<sup>me</sup> S. avait bien été licenciée de l'emploi qu'elle exerçait à titre principal, soit sur une durée de 28 heures par semaine.

Il a ensuite relevé que la durée hebdomadaire, dans son deuxième emploi, n'était que d'une heure par semaine, et que les conditions d'exécution de ce contrat de travail rendaient effectivement impossible le maintien de l'intéressée à ce poste, après son licenciement par la direction de l'hypermarché.

En effet, en tant que ré-assortisseuse pour le compte de la deuxième société, M<sup>me</sup> S. plaçait certains produits dans les rayons du magasin considéré. La direction de cette enseigne lui ayant interdit l'accès de ses locaux, l'intéressée s'était trouvée dans l'impossibilité de remplir ses obligations contractuelles à l'égard de son second employeur.

Le Médiateur de la République a donc souligné le fait que, dans ces conditions, si M<sup>me</sup> S. n'avait pas donné sa démission, la deuxième société aurait été, selon toute vraisemblance, dans l'obligation de la licencier.

Il a, par conséquent, demandé à l'UNEDIC de bien vouloir accepter d'examiner la situation de l'intéressée, en vue de l'admettre, à titre exceptionnel, au bénéfice d'une indemnisation, à la suite de la perte de son premier emploi.

Cet organisme a décidé de réserver une suite favorable à l'intervention du Médiateur de la République, et a demandé à l'ASSEDIC concernée d'attribuer à M<sup>me</sup> S. les allocations de chômage qui lui avaient été initialement refusées.

### **Conséquences du versement d'une allocation de chômage, dans le cadre d'une activité professionnelle réduite, sur les droits à une aide au logement**

Réclamation n° 02-0973 transmise par  
M. Gérard LINDEPERG,

*député de la Loire*

M<sup>lle</sup> C. était employée dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée, conclu à temps partiel annualisé, pour une durée annuelle de 701 heures, son temps de travail mensuel et donc son salaire étant irréguliers. Elle percevait, lorsque son activité était réduite en dessous d'un certain seuil, une indemnisation servie par l'assurance chômage.

Elle s'est trouvée redevable, envers la caisse d'allocation familiales (CAF), d'un trop-perçu d'allocation de logement sociale (ALS) d'un montant de 1 092 €, en raison de la révision de ses droits entre mars et décembre 2000, révision résultant du constat qu'elle n'avait pas été indemnisée par l'ASSEDIC pendant des périodes supérieures à deux mois.

La commission de recours amiable de la CAF a refusé la remise de dette sollicitée par l'intéressée, qui a saisi le Médiateur de la République.

Après avoir vérifié que les droits de M<sup>lle</sup> C. à l'ALS avaient été calculés conformément à la réglementation, et que l'indu notifié était juridiquement fondé, le Médiateur de la République a toutefois observé qu'en raison des particularités du contrat de travail liant l'intéressée à son employeur, celle-ci avait été fortement pénalisée, entre mars et juin 2000, puis en octobre et novembre 2000, par l'application des dispositions en cause.

Les ressources retenues pour la détermination des droits à l'ALS sont, en effet, prises en compte de façon différente, selon qu'il s'agit de rémunérations liées à l'exercice d'une activité ou de revenus de remplacement servis en cas de chômage.

Or, au cours des périodes litigieuses susvisées, M<sup>lle</sup> C. n'avait perçu que des salaires. Ces mois d'activité lui ayant fait perdre le bénéfice des dispositions de l'article R. 531-13 du code de la sécurité sociale relatives à la neutralisation des ressources, le montant de son allocation de logement avait été considérablement réduit, de 227 € à 60 €.

Cette baisse apparaissait d'autant plus contestable que, si la part respective de ses revenus d'activité et de ses allocations de chômage variait chaque mois, le montant des ressources mensuelles de l'intéressée était sensiblement le même, au cours de la période considérée. Au surplus et dans l'hypothèse où, au cours des périodes en cause, M<sup>lle</sup> C. aurait pu faire valoir ne

serait-ce qu'une seule journée d'allocation de chômage, elle aurait conservé le bénéfice de la neutralisation des ressources, et perçu le montant habituel de sa prestation.

Considérant, dans ces conditions, que le versement de l'ALS, sans réduction, était justifié pour la période comprise entre les mois de mars et novembre 2000, le Médiateur de la République a demandé à la CAF concernée de bien vouloir annuler l'indu, en plaçant son intervention sur le plan de l'équité.

La direction de la caisse a finalement accepté, sur la base de l'argumentation développée, de réserver une suite favorable à cette recommandation et d'annuler la dette de M<sup>lle</sup> C.

### **Contestation, par un obligé alimentaire, de sa participation aux frais d'hébergement d'un ascendant placé en maison de retraite**

Réclamation n° 01-2762, transmise par  
M. Pierre ANDRE,  
*sénateur de l'Aisne*

Le père de M. C. est hébergé dans une maison de retraite depuis le mois de novembre 1994.

La commission cantonale d'admission à l'aide sociale a, par décision du 29 mai 1998, fixé à 198,18 € par mois, pour la période de mai 1998 à juin 2000, le montant de la participation familiale de M. C. aux frais d'hébergement de son père. Cette décision a été confirmée par la commission départementale d'aide sociale.

Toutefois, saisi par le conseil général, le juge aux affaires familiales a relevé M. C. de son obligation alimentaire à l'égard de son père, en application de l'article 207 du code civil, après avoir constaté que ce dernier avait gravement manqué à ses propres obligations envers son fils.

La commission centrale d'aide sociale, également amenée à se prononcer sur ce litige, a ensuite jugé, pour sa part, que cette exonération de participation aux frais d'hébergement ne pouvait prendre effet qu'à compter du 30 mars 1999, date de la saisine du juge aux affaires familiales.

Le conseil général réclamait, en conséquence, au requérant le paiement de la somme correspondant à son obligation alimentaire pour la période du 1<sup>er</sup> mai 1998 au 30 mars 1999.

C'est dans ces conditions que M. C. a sollicité l'aide du Médiateur de la République.

À la suite d'une première intervention, le conseil général a indiqué qu'en l'absence d'un recours de l'intéressé devant le Conseil d'État, les services du département étaient conduits à exécuter la décision juridictionnelle de la commission centrale d'aide sociale.

Le Médiateur de la République a alors effectué de nouvelles démarches auprès du président du conseil général en rappelant, notamment, le contexte familial à l'origine de ce litige, qui avait motivé la décision du juge aux affaires familiales, déchargeant M. C. de son obligation alimentaire à l'égard de son père.

Le Médiateur de la République a également indiqué qu'en application de la règle « *aliments ne s'arréragent pas* », les débiteurs d'aliments ne peuvent pas être condamnés à payer pour une période antérieure à la demande en justice.

Il a souligné qu'en l'espèce, le département n'avait saisi le juge aux affaires familiales, seul compétent pour se prononcer sur le principe et l'étendue de l'obligation alimentaire, que le 30 mars 1999, et qu'il s'était avéré que ce dernier avait exonéré l'intéressé de cette obligation.

En considération de l'ensemble de ces éléments, le Médiateur de la République a recommandé au président du conseil général de bien vouloir abandonner toute procédure en recouvrement à l'en-

contre de M. C. et ce, quelle qu'ait été la décision rendue par la commission centrale d'aide sociale.

Sensible à ces arguments, le département a finalement accepté d'annuler les titres de paiement qui avaient été émis à l'encontre de l'intéressé.

### **Liquidation d'une pension de vieillesse en relais d'une indemnisation au titre de l'assurance chômage**

Réclamation n° 02-0434 transmise par  
M. Philippe MARTIN,  
*député de la Marne*

M<sup>me</sup> T. était titulaire, depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2001, d'une pension de vieillesse liquidée au taux plein, servie par sa caisse régionale d'assurance maladie (CRAM).

L'intéressée, née en août 1936, avait effectivement mentionné cette date comme point de départ de son avantage de retraite, lors du dépôt de sa demande de pension, le 11 avril 2001.

Or, réunissant au 31 mars 2001 le nombre de trimestres pour pouvoir prétendre à l'attribution d'une pension de vieillesse au taux plein de 50 %, M<sup>me</sup> T. avait été exclue, dès le 1<sup>er</sup> avril suivant, du bénéfice des allocations de chômage.

Réalisant l'erreur qu'elle avait commise, qui se traduisait pour elle par une absence de ressources durant cinq mois, l'intéressée a saisi la commission de recours amiable (CRA) de la CRAM, en demandant que le point de départ de son avantage de retraite soit fixé au lendemain de la date de cessation de son indemnisation par l'ASSEDIC, soit le 1<sup>er</sup> avril 2001.

Une décision de refus lui a, toutefois, été opposée par la CRA, fondée sur les dispositions de l'article R. 351-37 du code de la sécurité sociale. En effet, ce texte stipule, notamment, que la date d'entrée en jouissance de la pension correspond à celle indiquée par l'assuré, et qu'à

défaut de cette précision, le point de départ de la pension est fixé au premier jour du mois suivant la réception de la demande de liquidation par la caisse.

M<sup>me</sup> T. a sollicité l'aide du Médiateur de la République.

Celui-ci est intervenu, dans un premier temps, auprès de la CRAM, en soulignant, notamment, que c'était manifestement par erreur ou incompréhension que la requérante avait indiqué, lors du dépôt de sa demande de liquidation, la date du 1<sup>er</sup> septembre 2001 comme point de départ de sa pension de vieillesse.

En effet, l'intéressée, qui n'avait pas d'activité professionnelle et n'était plus indemnisée par l'assurance chômage depuis le 1<sup>er</sup> avril précédent, n'avait aucun intérêt à ce que l'entrée en jouissance de son avantage de retraite fût différée, alors qu'elle ne disposait plus d'aucune ressource.

Le Médiateur de la République a également observé que les services de la CRAM, qui étaient en possession de tous les éléments relatifs aux droits à l'assurance vieillesse de cette affiliée, auraient pu appeler son attention sur ce point lorsqu'elle avait déposé sa demande de pension, le 11 avril 2001.

En considération de l'ensemble de ces éléments, le Médiateur de la République a demandé à la caisse régionale de procéder à un nouvel examen de ce dossier, en se plaçant, non pas sur le seul plan du droit mais également sur celui de l'équité.

Le représentant de la CRAM a indiqué, en réponse, que ses services ne pouvaient s'opposer à la décision de la commission de recours amiable.

Le Médiateur de la République a alors sollicité l'avis de la Caisse nationale d'assurance vieillesse sur cette affaire. L'organisme national a demandé au représentant de la caisse régionale

de bien vouloir soumettre, de nouveau, cette requête à la commission de recours amiable.

Statuant ainsi, une nouvelle fois, sur la situation de M<sup>me</sup> T., cette instance a accepté, à titre exceptionnel, de faire rétroagir la date d'effet de son avantage de retraite au 1<sup>er</sup> mai 2001, premier jour du mois suivant la réception de la demande de pension par la CRAM.

Le Médiateur de la République, ayant été saisi de plusieurs réclamations dans ce domaine, a proposé aux pouvoirs publics une réforme des textes applicables en la matière, tendant à prévoir pour les assurés sociaux affiliés à un régime de salariés, âgés d'au moins soixante ans et qui peuvent prétendre à une retraite à taux plein, un mécanisme permettant une substitution automatique de la pension de vieillesse aux allocations perçues à la suite d'une perte d'emploi, au titre des dispositifs d'assurance chômage, de solidarité ou de préretraite.

## 2. Statistiques

S'agissant des réclamations individuelles, l'année 2003 a été marquée par trois éléments :

- la progression de 11 % des réclamations enregistrées au titre de l'année, correspondant à 5 016 affaires nouvelles ;
- l'augmentation de 11,5 % du nombre des dossiers clos qui s'est établi à 5 665 ;
- la diminution du « stock » des dossiers en cours d'instruction, dont le nombre s'élève à 1 072 en fin d'année, ce chiffre étant très inférieur à celui des années précédentes.

Le Médiateur de la République est, dès lors, en mesure de répondre aux parlementaires qui le saisissent dans de meilleurs délais qu'au cours des années précédentes.

### A. Répartition des réclamations traitées selon les matières

En 2003, deux éléments ont affecté la répartition des dossiers clos selon les domaines.

D'une part, les compétences des secteurs d'instruction ont été modifiées. Il convient de rappeler que les dossiers d'urbanisme ont été confiés au secteur des « Affaires générales ». En contrepartie, l'instruction des réclamations relatives à la nationalité et au droit des étrangers a été dévolue au secteur « Justice ».

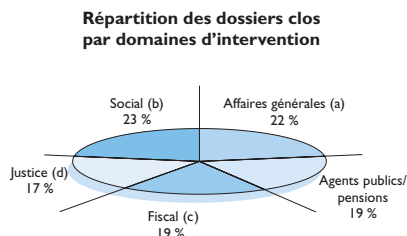
D'autre part, le renforcement des effectifs affectés au traitement des dossiers relevant du secteur « Agents publics/Pensions » a permis d'achever l'instruction d'un plus grand nombre d'affaires dans ce domaine. La part, au sein de l'ensemble des divers secteurs, des dossiers clos à ce titre en 2003 s'établit à 19 %.

Le domaine social, à raison de 23 % des réclamations dont l'instruction a été achevée en 2003, demeure cette année le champ d'action privilégié du Médiateur de la République, de même que les affaires générales (22 %) et, dans une moindre mesure, la fiscalité (19 %).

Dans l'ensemble, l'importance du nombre des affaires relevant des secteurs « Social » et « Fiscal » s'explique par l'étendue ou la complexité des normes législatives et réglementaires qui régissent ces matières et par les difficultés des administrés à en comprendre le détail, ce qui favorise la naissance de différends.

S'agissant du secteur « Affaires générales », l'importance du nombre de réclamations reflète la compétence pluridisciplinaire du secteur, qui traite des litiges ne ressortissant pas à la compétence des autres secteurs d'instruction, lesquels sont, eux, spécialisés. Les questions d'urbanisme représentent une part notable de l'activité de ce secteur.

### Répartition des dossiers clos par domaines d'intervention



(a) *Affaires générales* : agriculture, collectivités locales, commerce et artisanat, culture, éducation, industrie, intérieur, jeunesse et sports, postes et télécommunications, services publics marchands, transports, urbanisme, environnement et équipement.

(b) *Social* : sécurité sociale, aide personnalisée au logement, aide sociale et minima sociaux, professions de santé, ANPE et indemnisation du chômage, aide à l'emploi, formation professionnelle.

(c) *Fiscal* : fiscalité, redevance audiovisuelle, indemnisation des Français rapatriés.

(d) *Justice* : justice judiciaire, professions juridiques et judiciaires, affaires étrangères, droit des étrangers, nationalité.

### B. Instruction et traitement des réclamations par les secteurs des services centraux

#### Modes de transmission des réclamations

Rappelons que le Médiateur de la République peut être saisi non seulement de réclamations individuelles mais aussi de demandes de réformes des textes législatifs ou réglementaires.

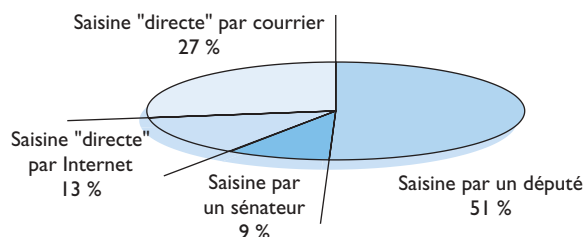
Si les réclamations individuelles doivent être transmises par l'intermédiaire d'un parlementaire, député ou sénateur, selon le choix du réclamant, tel n'est pas le cas pour les demandes de réformes qui peuvent, elles, être transmises directement.

En 2003, la règle dite du « filtre parlementaire » a été respectée pour 60 % de l'ensemble des réclamations individuelles adressées au siège du Médiateur de la République, cette proportion se décomposant en 51 % de réclamations transmises par les députés et de 9 % de dossiers transmis par les sénateurs. Parmi les 40 % restants, qui pourraient être qualifiés de « saisines directes », on

distingue la voie postale (27 %) et le courrier électronique (13 %).

Si le Médiateur de la République n'a pu, par respect des dispositions de la loi, instruire les réclamations individuelles dont il a été saisi directement au siège, il a néanmoins répondu à chacun de leurs auteurs. Dans l'hypothèse où l'affaire entrait dans le champ de compétence de l'Institution, le réclamant a été invité à régulariser sa démarche et a été orienté, selon les circonstances, vers un parlementaire de son choix ou vers l'un des délégués du Médiateur de la République présents dans son département. Lorsque l'affaire ne relevait pas de la compétence de l'Institution, le réclamant a été dirigé vers l'interlocuteur le plus adéquat selon la nature du litige.

#### Modes de transmission des réclamations au siège de la Médiation



#### Recevabilité des réclamations

Ainsi qu'il a été indiqué plus haut, le Médiateur de la République ne connaît que des seules réclamations des administrés qui mettent en cause le fonctionnement des administrations ou, plus généralement, des organismes privés ou publics investis d'une mission de service public. Il ne peut donc procéder à l'examen au fond que de celles qui relèvent de sa compétence et qui sont recevables sur le plan de la forme.

En 2003, les proportions ont peu évolué par rapport à 2002.



Sur l'ensemble des réclamations enregistrées par le Médiateur de la République au siège, la proportion de celles qui ont été recevables s'est établie à 49 %, soit une progression d'un point par rapport à 2002.

Sur les 51 % de réclamations restantes, seules 10 %, comme l'année passée, ont été identifiées comme « hors compétence », soit une proportion en diminution d'un point par rapport à l'année précédente, et ont donc été rejetées pour un motif touchant au fond du litige.

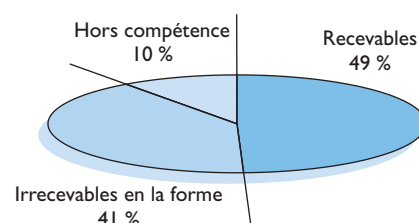
En revanche, 41 % des réclamations ont été estimées irrecevables pour des raisons inhérentes à la forme, comme en 2002. Ces réclamations ont vu leur instruction suspendue jusqu'à ce que leurs auteurs, suivant l'invitation du Médiateur de la République, régularisent leurs dossiers.

La première cause d'irrecevabilité sur le plan de la forme est l'absence de respect de la règle du « filtre parlementaire », exigé par l'article 6 de la loi du 3 janvier 1973. Viennent ensuite le caractère incomplet du dossier et l'absence de démarches préalables auprès de l'organisme mis en cause, telles qu'elles sont prévues à l'article 7 de la loi précitée.

Les deux principaux motifs de rejet pour défaut de compétence des réclamations sont, d'une part, l'article 11 de la loi du 3 janvier 1973 qui ne permet au Médiateur de la République ni de remettre en cause le bien-fondé d'une décision de justice ni de s'immiscer dans une procédure juridictionnelle et, d'autre part, le caractère privé des litiges. L'article premier de cette même loi ne permet d'appréhender que les seuls différends mettant en cause les conditions d'exercice d'une mission de service public. Enfin, comme chaque année, un certain nombre de réclamations a été rejeté en application de l'article 8 de la loi de 1973 qui interdit au Médiateur de la République de connaître des conflits opposant les fonctionnaires ou agents en activité à l'administration ou l'organisme qui les emploie, dans ce qui relève de

l'exercice du pouvoir hiérarchique au sens large ou de la compétence disciplinaire.

### Recevabilité des réclamations



### Résultats de l'instruction des dossiers et taux de réussite des médiations proprement dites

Lorsqu'une réclamation ressortit à sa compétence et est recevable en la forme, le Médiateur de la République procède à son instruction, en vue de s'assurer de l'existence, ou non, d'un dysfonctionnement de l'administration soit sur le fond d'une affaire, soit sur le plan de la procédure (retard abusif, refus d'information, etc.) ou encore, dans des cas encore peu nombreux, d'une atteinte à l'équité, lorsqu'un acte administratif conforme au droit entraîne des conséquences insupportables et manifestement disproportionnées.

Afin de compléter la présentation des années précédentes, qui consistait à qualifier de « réclamations non justifiées » l'ensemble des dossiers ne donnant pas lieu à une tentative de médiation, il a été jugé plus éclairant d'opérer des distinctions entre les types de dossiers, de manière à mieux rendre compte de la richesse et de la diversité de la mission du Médiateur de la République dans les différends comme dans le dialogue entre le citoyen et les administrations et services publics.

Il convient de différencier quatre types de cas, si l'on excepte les dossiers donnant lieu à abandon ou à désistement, pour lesquels le litige est le plus souvent réglé alors même que la saisine du

Médiateur de la République est en cours ou n'a pu encore donner lieu à examen au fond.

Le premier cas est celui des dossiers donnant lieu à rejet sans intervention car ils ne justifient pas une consultation de l'administration ou du service mis en cause.

Dans ce cas, l'examen des pièces qui lui ont été transmises convainc d'emblée le Médiateur de la République, sans même qu'il ait à procéder à quelque vérification par une procédure d'instruction contradictoire, qu'il n'y a eu ni dysfonctionnement ni iniquité justifiant son intervention.

Sa mission parfois qualifiée de « pédagogique » s'exerce alors, puisqu'il doit expliquer les normes et confirmer, sans laisser subsister d'ambiguïté, au réclamant, le bien-fondé de la décision litigieuse.

En 2003, parmi les dossiers instruits ne donnant lieu ni à abandon ni à désistement, la proportion des « rejets sans intervention » s'est établie à 24 %.

Les trois autres cas exigent, par principe, une procédure d'instruction plus lourde.

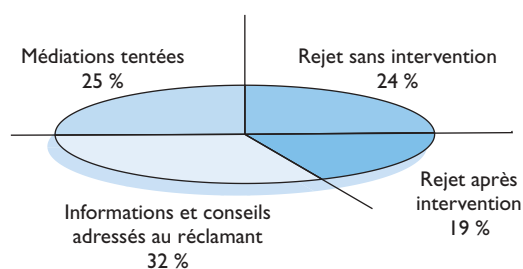
S'agissant des rejets après intervention, qui représentent 19 % des dossiers instruits en 2003, le Médiateur de la République a dû saisir l'administration ou l'organisme mis en cause avant d'acquiescer de manière définitive la conviction qu'il n'y avait eu ni dysfonctionnement ni iniquité au préjudice du réclamant. L'Institution joue, dans de tels cas, un rôle d'explication plus marqué puisqu'elle doit indiquer clairement et simplement au réclamant le bien-fondé de décisions dont une bonne appréhension était *a priori* délicate, même pour un esprit averti des difficultés et complexités administratives.

Dans le cas des informations, conseils ou suggestions adressés au réclamant, aucune réelle négociation avec l'administration ou le service en cause ne peut avoir lieu ou ne peut être envisagée, en raison notamment de l'importance des

démarches nouvelles qu'il incombe au réclamant d'effectuer pour régler le litige, comme de la nécessité d'attendre le dénouement des procédures administratives ou juridictionnelles en cours. Dans de telles hypothèses, qui représentent 32 % des dossiers instruits en 2003, le rôle « pédagogique » du Médiateur de la République joue pleinement, dès lors qu'il est amené à donner au réclamant des conseils ou à lui expliquer sa situation dans le détail. Ce dernier est alors en mesure de régler, souvent sans tierce intervention, son différend avec l'administration, le Médiateur de la République restant à sa disposition en cas d'obstacle imprévu. Ce type de dossiers témoigne des difficultés de compréhension auxquelles se heurtent parfois les administrés face à la complexité des dispositifs législatifs et réglementaires qui régissent notre société, ainsi que de l'adaptation des méthodes d'intervention des secteurs d'instruction des services centraux. Pour un grand nombre de cas, il s'agit de plus en plus d'une mission de conseil actif conforme aux attentes des administrés, concernant l'amélioration des délais de réponse aux litiges au règlement desquels ils peuvent prendre une part importante.

Les dossiers donnant lieu à une tentative de médiation proprement dite exigent de mener une véritable négociation avec l'administration. Ils ont représenté 25 % des dossiers instruits en 2003. Cette proportion illustre que, sur l'ensemble des actes produits quotidiennement par l'administration, les dysfonctionnements les plus préjudiciables sont, en définitive, relativement peu nombreux.

**Répartition des dossiers instruits**



Pour finir cette présentation statistique et sous réserve des précisions qui précèdent, il convient de souligner qu'en 2003, sur les médiations qu'il a été en mesure de tenter par l'intermédiaire de ses services centraux auprès des administrations et des services publics mis en cause, le Médiateur de la République a obtenu satisfaction dans 81 % des cas.



## 2

## RÉFORMES

**I. Rappel des méthodes**

Prévu par l'article 9 de la loi du 3 janvier 1973, le pouvoir de proposition de réformes du Médiateur de la République est susceptible de s'exercer dans deux situations : soit pour remédier à un dysfonctionnement récurrent d'un service public (au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la loi), soit pour mettre fin à une situation inéquitable engendrée par l'application d'une norme (législative ou réglementaire) ou par une lacune juridique.

Complémentaire de l'action en médiation individuelle, la mission réformatrice du Médiateur de la République présente cependant certaines particularités. À la suite des modifications introduites par la loi dite DCRA (droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations) du 12 avril 2000, celle-ci peut être mise en œuvre sans se fonder explicitement sur une réclamation individuelle, le Médiateur de la République disposant même de la faculté de s'autosaisir. Par ailleurs, la transmission d'une demande de réforme par l'intermédiaire d'un parlementaire n'est plus obligatoire, celle-ci pouvant dès lors émaner directement des personnes physiques ou morales. Ces demandes peuvent provenir également des délégués du Médiateur de la République et des secteurs d'instruction, lorsque les affaires individuelles qu'ils traitent révèlent la nécessité de modifier une norme.

L'année 2003 s'est traduite par une augmentation notable du nombre de demandes de réformes. 84 demandes nouvelles (au lieu de 52 en

2002) ont en effet été transmises au Médiateur de la République, dont 38 provenant directement des citoyens, 20 adressées par l'intermédiaire de parlementaires, 1 transmise par un élu local, 7 communiquées par les secteurs d'instruction et 15 par les délégués. Enfin, 1 saisine a émané du Médiateur de la mutuelle sociale agricole, tandis que 2 demandes ont été transmises par le Médiateur européen (cette possibilité ayant été ouverte par la loi DCRA).

Durant cette même année, 98 demandes de réformes ont été instruites. Les demandes de réformes peuvent conduire soit à une clôture négative, soit à la formulation d'une proposition de réforme.

En 2003, 77 clôtures négatives de demandes ont été effectuées. Le Médiateur de la République motive principalement ses refus par l'absence de dysfonctionnement répété de l'organisme concerné ou par l'absence d'iniquité caractérisée. D'autres éléments sont également susceptibles d'être pris en considération pour motiver un refus, parmi lesquels le coût excessif pour la collectivité publique ou les trop grandes difficultés d'application qu'entraînerait la réforme demandée. En outre, le Médiateur de la République n'intervient généralement pas lorsque le législateur s'est récemment prononcé sur un sujet ou lorsque la question relève de la volonté d'instances auxquelles il ne saurait adresser des recommandations (domaine relevant de la libre négociation entre les partenaires sociaux par exemple). Enfin, il arrive qu'une demande cor-

répondre à une proposition de réforme déjà formulée par le Médiateur de la République, ce dont est informé l'intervenant.

Ces demandes de réformes ont par ailleurs donné lieu à 20 nouvelles propositions de réformes émises en 2003 (contre 17 en 2002). Ce nombre, qui pourrait apparaître relativement modeste, traduit, en fait, une démarche sélective du Médiateur de la République.

Enfin, 24 propositions de réformes ont fait l'objet d'une clôture, dont 21 à la suite d'un succès. La proportion élevée de propositions satisfaites est le fruit d'un suivi actif. Il convient de rappeler qu'en application de l'article 12 de la loi du 3 janvier 1973, « *les ministres et toutes autorités publiques doivent faciliter la tâche du Médiateur de la République* ». Régulièrement, se tiennent ainsi des comités interministériels de suivi des propositions de réformes qui permettent aux collaborateurs du Médiateur de la République et aux représentants des ministères concernés de faire le point sur l'état d'avancement des propositions inscrites à l'ordre du jour et de débattre de leur bien-fondé. Deux réunions interministérielles de ce type ont eu lieu en 2003, le 23 janvier puis le 3 juillet.

## 2. Les propositions de réformes émises

### > Une proposition concerne les transports et la sécurité routière

- La proposition 03-R01 tend à faire reconnaître l'équivalence entre l'enseignement de la conduite automobile dispensée pendant la première année de la scolarité du BEP « *conduite et services dans le transport routier* » et la formation théorique obligatoirement suivie, auprès d'une auto-école agréée, par tout jeune désireux d'apprendre la conduite automobile dès l'âge de 16 ans (conduite accompagnée).

En effet, tout lycéen qui a validé sa formation à la conduite automobile lors de la première année du BEP « *transports routiers* », et qui veut bénéficier de l'apprentissage anticipé de la conduite dès l'âge de 16 ans, doit s'inscrire auprès d'une auto-école agréée pour suivre avec un moniteur une formation donnant lieu à l'établissement d'un livret d'apprentissage, puis d'une attestation de fin de formation qui servira de justificatif lors des contrôles routiers.

Or, il semble inutile de soumettre les jeunes concernés à ce double apprentissage de la conduite, lorsqu'ils ont été formés à celle-ci au cours de leur première année de BEP. De plus, cette obligation, coûteuse pour les lycéens et leurs familles, tend à disqualifier la formation délivrée par les lycées d'enseignement technique et professionnel, pourtant sanctionnée par un diplôme de l'éducation nationale.

Il conviendrait donc de rapprocher les deux formations, afin que l'apprentissage de la conduite réalisé au cours de la première année du BEP « *conduite et services dans le transport routier* » aboutisse à la délivrance d'une attestation de même nature que celle qui est établie actuellement par les auto-écoles agréées pour la conduite accompagnée. Ces attestations, assorties d'un livret d'apprentissage, seraient alors reconnues équivalentes par les forces de l'ordre lors des contrôles routiers.

### > Deux propositions interviennent dans le domaine de la protection sociale

- La proposition 03-R10 porte sur les conséquences inéquitables de l'exercice du recours subrogatoire des organismes sociaux sur le montant des indemnités allouées aux victimes d'infractions pénales. Ce droit de recours consiste à donner aux caisses de sécurité sociale, lorsqu'un dommage causé à un assuré social est imputable à un tiers, la possibilité de poursuivre ce dernier en vue d'obtenir le remboursement des prestations qu'elles ont servies à l'assuré.

Les conditions actuelles d'exercice de ce recours étendent le champ de la subrogation au point de priver la victime de la partie de l'indemnisation des préjudices dont elle devrait conserver le bénéfice, car ils ne sont pas dédommagés par des prestations sociales.

En effet, la loi n'oblige pas le juge à détailler chacun des préjudices subis par la victime. Il fixe leur indemnisation par une somme globale au titre de l'incapacité partielle permanente (IPP). Si la somme réclamée par les organismes de sécurité sociale excède le montant strict de la perte de revenus subie par la victime, le surplus s'impute sur l'indemnisation reçue au titre d'autres préjudices économiques, par exemple les conséquences économiques du handicap et de la perte d'autonomie, privant ainsi la personne de la réparation de préjudices qui ne sont pourtant pas pris en charge par la sécurité sociale.

La juste indemnisation des victimes d'infractions pénales nécessiterait, dès lors, une définition législative de chacun des préjudices découlant d'un dommage corporel, afin que soient soumis à subrogation uniquement les préjudices faisant l'objet d'une indemnisation de la part de la sécurité sociale, c'est-à-dire les dépenses de santé correspondant à des remboursements et les pertes de revenus équivalant au versement des indemnités journalières et de la pension d'invalidité.

Il convient de remarquer que, très récemment, devant la Cour de Cassation, un conseiller-rapporteur a mentionné cette proposition de réforme en préconisant, sur ce point, une réforme législative (C. cass. ass. 19.12 2003, n° 02-14 ; 783).

- La **proposition 03-R18** entend remédier aux effets inéquitables et contestables en droit, découlant du deuxième alinéa de l'article R. 243-4 du code de la sécurité sociale qui dispose que « *les assurés relevant d'un employeur dont l'entreprise ne comporte pas d'établissement dans la métropole sont responsables de l'exécution des obligations incombant à leur employeur et, notamment, du versement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales* ».

Ainsi, un salarié travaillant pour le compte d'un employeur qui ne dispose pas d'un établissement en métropole est seul responsable du paiement de la part patronale et salariale des cotisations sociales dues aux organismes de sécurité sociale. En cas de défaillance de son employeur, il devra verser lui-même les cotisations afférentes à son salaire.

Il faut noter que les partenaires sociaux ont transposé cette disposition réglementaire dans le domaine de l'assurance chômage. L'annexe VI au règlement annexé à la convention du 1<sup>er</sup> janvier 2001 relative à l'aide au retour à l'emploi et à l'indemnisation du chômage prévoit en effet que « *le règlement des contributions est effectué à la diligence du salarié, qui est responsable des parts patronale et salariale* » des cotisations à l'assurance chômage lorsque l'employeur ne possède pas d'établissement en France.

Les dispositions réglementaires du code de la sécurité sociale sont doublement critiquables car, d'une part, elles dérogent à la loi qui dispose que « *la contribution de l'employeur reste exclusivement à sa charge, toute convention contraire étant nulle de plein droit* » (article L. 241-8 du code de la sécurité sociale), d'autre part, elles introduisent une différence de traitement injustifiable entre salariés relevant du droit social français, selon que leur employeur possède ou non un établissement en métropole.

Dans un cas particulièrement exemplaire qui a inspiré cette proposition, une salariée travaillant en France pour le compte d'une société espagnole a été ainsi mise en demeure par l'URSSAF et l'ASSEDIC d'acquitter les cotisations impayées par son employeur devenu introuvable et qui avait cessé de lui verser ses salaires. « *Comment puis-je contraindre une entreprise disparue ?* » demandait-elle à juste titre.

Pour remédier à cette situation, le Médiateur de la République a proposé d'abroger le deuxième alinéa de l'article R. 243-4 du code de la sécurité sociale et de supprimer, par voie de conséquence,

la disposition similaire inscrite dans la Convention de l'UNEDIC.

### > Deux propositions ont été émises en matière d'éducation

- La **proposition 03-R03** vise à modifier l'interprétation de deux dispositions réglementaires relatives aux modalités de reclassement des enseignants-chercheurs et dont l'application aboutit à léser certains d'entre eux lors de leur accès au corps des maîtres de conférence.

La première de ces dispositions précise que « *les classements sont effectués (...) selon la situation des personnes constatée (...) à la date de cessation de leurs dernières fonctions* » ; or, le ministère estime que « *seule la situation constatée à la date de la nomination dans le nouveau corps peut être prise en considération* ». De ce fait, l'expérience professionnelle de l'enseignant ne se trouve évaluée que sur la base du dernier emploi dont la durée n'est pas nécessairement la plus longue et n'intègre pas les services antérieurs.

La seconde de ces dispositions soulève des difficultés lorsque la personne reclassée a effectué une partie de ses services antérieurs à l'étranger. En effet, l'autorité ministérielle refuse de prendre en compte la continuité dans l'exercice de fonctions d'enseignement et de recherche pourtant équivalentes, ce qui aboutit à priver les personnes reclassées, qu'elles soient françaises ou étrangères, de la prise en compte d'une partie parfois très importante de leur ancienneté. Ceci est d'ailleurs contraire au décret du 24 octobre 2002 qui assimile, pour les classements, les services effectués à l'étranger aux emplois équivalents en France, et permet donc la prise en compte sans discontinuité d'emplois successifs comparables.

Il apparaît donc nécessaire de modifier la rédaction du décret pour ne plus réduire la prise en compte de la durée des services antérieurs à celle du dernier emploi occupé en France.

- La **proposition 03-R09** demande la modification de trois dispositions régissant les conditions d'attribution et de versement de l'allocation parentale d'éducation (APE) qui ont des effets inéquitables pour certaines familles.

Tout d'abord, dans le cas de la naissance de jumeaux arrivant en deuxième et troisième positions, la famille ne pourra bénéficier du versement que d'une seule APE pour les jumeaux jusqu'à leur troisième anniversaire. Or, dans les cas où les naissances des deuxième et troisième enfants surviennent successivement, l'APE pourra être éventuellement perçue pendant deux périodes de trois ans, au titre des droits ouverts par la naissance de chaque enfant. Il convient également de noter que le Gouvernement a prévu une exception plus favorable à la règle générale d'attribution de l'APE : « *en cas de naissances multiples d'au moins trois enfants, l'allocation parentale d'éducation est attribuée jusqu'à leur sixième anniversaire* ». Il paraît donc nécessaire de remédier à cette disparité de traitement en prévoyant une prolongation du droit à l'APE pour les familles comprenant des jumeaux en deuxième et troisième positions.

En second lieu, le code de la sécurité sociale dispose que : « *lorsque le décès d'un enfant réduit le nombre d'enfants à charge, l'allocation parentale d'éducation continue d'être versée pour une période de trois mois (...)* ». Des considérations d'humanité doivent conduire à la suppression de cette mesure réglementaire, afin que la mort d'un enfant n'aboutisse plus à la remise en cause de l'attribution de l'APE lorsque ce droit a été ouvert du vivant de celui-ci.

En dernier lieu, il apparaît souhaitable d'aménager les conditions du versement de l'APE au regard des difficultés auxquelles sont confrontés les foyers dont l'un des membres reprend une activité professionnelle au moment où l'autre cesse d'exercer la sienne, lorsque cette transition intervient en cours de mois. En effet, dans ce cas, il survient une interruption d'une durée d'un mois dans le versement des prestations familiales



et notamment de l'APE. Ceci résulte du fait que le code de la sécurité sociale prévoit que les prestations servies mensuellement sont dues à compter du premier jour du mois suivant celui au cours duquel les conditions d'ouverture des droits sont réunies et qu'elles cessent d'être versées au premier jour du mois au cours duquel les conditions d'ouverture des droits ne sont plus réunies. Ainsi, le parent qui reprend son activité en cours de mois perd le droit à l'APE le premier jour de ce même mois alors que celui qui cesse une activité n'aura droit à cette allocation qu'à partir du mois suivant. Il serait donc opportun de remédier à cette situation inéquitable en supprimant toute interruption dans le versement de l'APE, soit en prolongeant d'un mois la durée de son versement au conjoint qui reprend une activité en cours de mois, soit en anticipant d'un mois l'ouverture des droits pour le conjoint qui cesse son activité.

#### > Une proposition intéresse les conditions d'exercice de la liberté d'expression

- La proposition 03-R04 demande l'abrogation du régime spécifique d'interdiction des publications étrangères.

En effet, l'article 14 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse donne la faculté au ministre de l'Intérieur d'interdire « *la circulation, la distribution ou la mise en vente en France des journaux ou écrits, périodiques ou non, rédigés en langue étrangère (...). Cette interdiction peut également être prononcée à l'encontre des journaux et écrits de provenance étrangère rédigés en langue française, imprimés à l'étranger ou en France* ».

Ces dispositions contredisent les engagements internationaux de la France, puisqu'elles sont incompatibles avec la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH). Ainsi, la Cour européenne des droits de l'homme a rendu le 17 juillet 2001 un arrêt *EKIN contre France* qui constate l'incompatibilité de la réglementation française avec l'article 10 de la CEDH, lequel

proscrit toute distinction d'origine dans l'exercice du droit à la liberté d'opinion et d'expression.

Il apparaît, en outre, que la protection de l'ordre public est efficacement assurée par des dispositions existant dans le droit français et qui n'établissent aucune distinction de nationalité entre les publications. Il en est ainsi, par exemple, des formes de contrôle préalable s'exerçant vis-à-vis de toute publication, qui peuvent entraîner des interdictions et des saisies si celles-ci sont justifiées par la nécessité de protéger l'ordre public contre les troubles réels ou éventuels découlant de la mise en vente d'une publication.

La loi du 29 juillet 1881 autorise elle-même de prononcer des interdictions et des saisies judiciaires dans les cas constituant une infraction au code pénal, tels que l'incitation aux crimes ou aux délits, l'apologie des actes de terrorisme, ou encore l'incitation à la discrimination, à la haine ou à la violence à l'égard de personnes « *à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée* ».

#### > Trois propositions sont relatives aux droits des parents

- La proposition 03-R05 entend remédier aux difficultés que peuvent éprouver des parents séparés ou divorcés pour être électeurs ou éligibles au conseil d'école ou au conseil d'administration de l'établissement où se trouve scolarisé leur enfant, lorsque celui-ci réside habituellement chez l'autre parent.

En effet, les textes en vigueur prévoient que les parents d'élèves sont électeurs à raison d'un seul suffrage par famille. Dans le cas de parents d'élèves séparés ou divorcés, et lorsque l'autorité parentale est exercée conjointement, il est précisé que, à défaut d'accord contraire écrit, le droit de vote et d'éligibilité est attribué à celui des parents chez lequel l'enfant a sa résidence habituelle. Ceci entraîne des conséquences inéquitables pour les pères ou les mères souhaitant

s'investir dans la vie scolaire de l'établissement où leur enfant est scolarisé et qui n'ont pas pu obtenir l'accord exprès de l'autre parent.

Or, la loi n° 2002-305 du 4 mars 2002 précise que l'autorité parentale est désormais conjointement exercée par les deux parents ; elle donne en outre une base légale à la résidence alternée de l'enfant chez chacun des parents séparés. Ces deux dispositions appellent donc une évolution de la règle selon laquelle le droit de suffrage et d'éligibilité est seulement accordé au parent chez qui l'enfant réside habituellement. Pour des raisons d'équité, il est suggéré que ce droit soit accordé à chaque parent quelle que soit la situation familiale et sans nécessité d'obtenir un accord préalable.

- La **proposition 03-R14** préconise le maintien d'une partie de la majoration pour enfant à charge de l'indemnité représentative de logement (IRL) versée aux instituteurs séparés ou divorcés assumant la garde partagée de leur enfant.

En effet, cette majoration de 25 % de l'IRL, que perçoivent les instituteurs mariés avec ou sans enfant(s) à charge et les instituteurs célibataires, veufs ou divorcés avec enfant(s) à charge, se trouve supprimée pour les instituteurs séparés ou divorcés dans le cas où l'enfant est fiscalement rattaché à l'autre parent, même si la charge effective de l'enfant est assumée par les deux parents en vertu d'un accord instituant une résidence alternée. Cette situation est considérée comme inéquitable par les intéressés du fait que l'IRL a vocation à être en adéquation avec les besoins réels de logement de l'instituteur et que la garde régulière d'un enfant implique, notamment, la possession d'une chambre supplémentaire et donc un surcoût locatif avéré. Cette règle mérite d'autant plus d'être adaptée que la loi n° 2002-305 du 4 mars 2002 relative à l'autorité parentale a conféré une base légale à la résidence alternée de l'enfant en cas de séparation ou de divorce des parents.

D'ores et déjà, le Gouvernement a modifié plusieurs articles du code général des impôts afin de répercuter les conséquences de ce changement pour la détermination du quotient familial. Ainsi, en cas de résidence alternée, les enfants mineurs sont réputés être à la charge égale de chacun des parents et ceux-ci ont alors la faculté de partager la part ou la demi-part dont ils bénéficient à ce titre pour le calcul de leur imposition sur le revenu.

En s'inspirant de ce dispositif, et dans un souci d'équité, il est proposé d'accorder à l'instituteur assumant la garde partagée d'un ou de ses enfants le maintien de la moitié de la majoration de l'IRL pour enfant à charge.

- La **proposition 03-R19** vise à compléter la réglementation relative aux modalités d'attribution du supplément familial de traitement (SFT) afin de tenir compte des situations de divorce où les ex-conjoints assument la garde de leur(s) enfant(s) de manière alternée.

Le SFT constitue un élément de la rémunération du fonctionnaire perçu au titre des enfants à sa charge « *effective et permanente* » et à raison d'un seul droit par enfant. Les règles établies par les textes distinguent, en cas de séparation ou de divorce, le cas des couples où les deux parents sont fonctionnaires du cas des couples où l'un des membres seulement a cette qualité. Dans la première hypothèse, la dissolution du ménage a pour effet de conférer aux deux anciens conjoints la qualité d'allocataire du SFT. Celui-ci est calculé sur la base du nombre total d'enfants dont chacun d'eux est le parent ou qui sont à sa charge effective et permanente. Dans la seconde hypothèse, le SFT dû à l'ancien conjoint non fonctionnaire est calculé en fonction du nombre total des enfants dont son ex-conjoint fonctionnaire est le parent ou bien dont il a la charge « *effective et permanente* ».

Cependant, rien n'est encore spécifiquement envisagé pour le cas, désormais prévu par la loi n° 2002-305 du 4 mars 2002 relative à l'exercice

de l'autorité parentale, d'une garde conjointe de l'enfant avec alternance des foyers.

Le Gouvernement a d'ores et déjà modifié plusieurs articles du code général des impôts afin de répercuter les conséquences de ce changement législatif pour la détermination du quotient familial. Ainsi, en cas de résidence alternée, les enfants mineurs sont réputés être à la charge égale de chacun des parents qui ont, dès lors, la faculté de partager la part ou la demi-part, dont ils bénéficient à ce titre, pour le calcul de l'impôt sur le revenu. Par ailleurs, le Gouvernement admet que les règles en matière d'attribution des prestations familiales doivent être complétées, afin de tenir compte des dispositions relatives à la résidence alternée de l'enfant. En maintenant le principe d'un allocataire unique des prestations familiales, il serait désormais permis, dans le cadre d'un accord entre les parents ou à la suite d'une décision de justice, que la moitié de ces prestations soit versée au parent non allocataire.

S'agissant du SFT, et dans le cas où les deux anciens conjoints ont la qualité de fonctionnaire, il paraît possible de s'inspirer de la réforme introduite pour le calcul du quotient familial, en prévoyant que le SFT serait partagé entre les deux parents en cas de garde alternée de leurs enfants à charge. Dans le cas où un seul ancien conjoint a la qualité de fonctionnaire, il paraît conforme à l'équité que le SFT, calculé à partir de la situation familiale du fonctionnaire et sur la base de son traitement, ou bien soit uniquement versé à ce fonctionnaire, si la somme due est très modique, ou bien soit accordé pour moitié au parent non fonctionnaire, lorsque cette solution figure dans la convention ou le jugement de divorce.

### ► Trois propositions intéressent le soutien aux entreprises et à la créativité

- La proposition 03-R02 a pour objet de remédier aux effets pénalisants et peu incitatifs à la reprise d'activité subis, en matière de protection

sociale, par les demandeurs d'emploi indemnisés qui décident de créer leur entreprise mais échouent dans leur initiative.

En effet, en application du code de la sécurité sociale (article L. 311-5, premier alinéa), une personne percevant une allocation de chômage « conserve la qualité d'assuré et bénéficie du maintien de ses droits aux prestations du régime obligatoire d'assurance maladie, maternité, invalidité et décès dont elle relevait antérieurement ». En application de cet article, lorsque, à la suite de la cessation d'activité de l'entreprise, les personnes concernées font valoir le droit à l'assurance chômage auquel elles peuvent éventuellement encore prétendre au titre de leur activité salariée, elles bénéficient du maintien de la couverture sociale assurée par le régime auquel elles étaient antérieurement affiliées, c'est-à-dire le régime des non salariés dans le cas où, dans l'entreprise créée, les intéressés ont pris ce statut.

Ainsi, bien qu'ayant construit leurs droits à l'assurance chômage du fait de leur activité salariée, les personnes placées dans ce type de situation se trouvent rattachées à un régime de non salariés auquel elles n'ont appartenu que peu de temps et qui leur garantit une protection sociale beaucoup moins favorable, du fait des importants écarts subsistant entre le statut de salarié et celui d'entrepreneur. Or, il apparaît paradoxal et inéquitable que des personnes, qui ont pris le risque d'entreprendre plutôt que de continuer à bénéficier du statut de chômeur indemnisé, se voient ensuite pénalisées sur le plan de leurs droits sociaux lorsqu'elles connaissent les difficultés de la cessation d'entreprise.

Les mesures spécifiques applicables aux demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'aide à la création ou reprise d'entreprise (ACCRES) n'apportent qu'une solution limitée à ce problème, dans la mesure où l'exonération des cotisations au régime dont relève la nouvelle activité et la conservation, consécutive à cette exonération, de la qualité d'assuré social du régime sala-

rié ne valent que pour douze mois à compter du début d'activité de l'entreprise.

Il faut relever que les demandeurs d'emploi créateurs d'entreprise sont également lésés dans la constitution de leurs droits à la retraite quand ils ont cotisé à un régime de profession libérale (entrepreneur individuel ou gérant majoritaire de SARL). Dans ce cas, la période de chômage succédant à la fin d'activité de leur entreprise n'est pas prise en compte par l'assurance vieillesse alors que la validation de ces périodes est possible pour ceux qui ont cessé une activité artisanale, industrielle ou commerciale dans les mêmes conditions.

Dans un souci de justice, et pour contribuer davantage à stimuler l'initiative économique, la proposition suggère de modifier les règles d'affiliation des chômeurs indemnisés créant leur entreprise en autorisant la conservation de la protection sociale issue de l'activité salariée qui a fondé leurs droits à indemnisation du chômage. La durée de cette couverture devrait alors être portée jusqu'à l'extinction de leurs droits à réadmission à l'assurance chômage, soit durant une période de trois ans suivant l'interruption de l'allocation de chômage augmentée de la durée des droits restants.

- La **proposition 03-R06** tend à améliorer la situation des « inventeurs occasionnels », lorsqu'ils exercent une activité principale salariée et sont, par ailleurs, propriétaires de brevets d'invention dont ils concèdent l'utilisation et bénéficient, à ce titre, de redevances versées par les sociétés utilisatrices. Ces inventeurs connaissent des incertitudes au niveau de leur statut social, et sont soumis à des obligations d'affiliation à des régimes sociaux et aux charges sociales correspondantes, dans des conditions et pour des montants susceptibles de décourager l'esprit d'innovation technologique.

Conformément à la jurisprudence de la Cour de cassation depuis les années 1990, les redevances perçues par les inventeurs à raison de l'exploita-

tion de leurs brevets doivent être soumises aux cotisations et contributions de sécurité sociale, l'invention étant le fruit d'une activité non salariée répétée et non pas fortuite. Les cotisations d'assurance vieillesse et invalidité comprennent, comme celles des professions libérales, une partie proportionnelle et une partie forfaitaire minimum. La partie forfaitaire peut être supérieure au revenu tiré des redevances et source d'iniquité lorsque l'activité occasionnelle entraîne un prélèvement sur les ressources principales. Enfin, l'article L. 131-6 du code de la sécurité sociale prévoit qu'il « *n'est pas tenu compte des reports déficitaires* » dans le calcul de l'assiette des cotisations sociales. Ni les frais de brevets engagés (frais de fabrication, d'enregistrement ou de renouvellement du brevet entre autres), ni l'obsolescence technique, ni la brièveté de la protection juridique de la propriété industrielle ne sont donc pris en compte dans le calcul de cette assiette. Les cotisations exigées paraissent donc inadaptées aux revenus procurés par cette activité accessoire.

Dans un souci d'équité et de simplification, le Médiateur de la République suggère plusieurs mesures afin de prendre en compte le caractère accessoire de cette activité.

En premier lieu, il s'agirait d'améliorer l'information des inventeurs occasionnels, cette mission pouvant être confiée à l'Institut national de protection intellectuelle (INPI). En second lieu, il est proposé de réduire le montant des cotisations sociales acquittées par ces inventeurs et d'envisager un caractère optionnel de l'affiliation au régime vieillesse dont le minimum forfaitaire est particulièrement pénalisant pour l'inventeur ; un remplacement de ce montant forfaitaire par une stricte proportionnalité aux revenus paraîtrait une mesure appropriée. En dernier lieu, il est demandé que les déficits antérieurs, dus aux frais de brevets engagés, puissent être déduits des redevances soumises à cotisations.

- La **proposition 03-R16** suggère de remédier au dysfonctionnement qui conduit à faire

supporter aux personnes débitrices la charge des honoraires perçus par les mandataires judiciaires désignés dans le cadre des procédures de redressement ou de liquidation judiciaire et, notamment, en cas de faillite personnelle.

Si le code de commerce permet au Trésor public, sur ordonnance du juge-commissaire ou du président du tribunal, de faire au débiteur l'avance des frais et débours de la procédure engagée, les droits alloués aux mandataires de justice, précisés dans le décret du 27 décembre 1985, ne sont pas compris parmi ces frais et débours énumérés à l'article 695 du nouveau code de procédure civile. En outre, en vertu de l'article 40 de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 modifiée relative à l'aide juridique, ces honoraires ne sont pas davantage couverts par l'aide juridictionnelle.

Trois solutions sont envisageables. La première consisterait à inclure de tels honoraires dans les frais et débours avancés par le Trésor public. Cette mesure n'aurait cependant qu'un effet limité, puisqu'elle n'allégerait que provisoirement la charge pesant sur les débiteurs tenus de rembourser l'avance. La seconde viserait à inclure dans le champ de l'aide juridictionnelle les honoraires perçus par les mandataires judiciaires, en complétant le décret du 19 décembre 1991 et en opérant des adaptations tarifaires de ces honoraires de manière à ne pas pénaliser les mandataires. Enfin, une dernière solution conduirait à intégrer ces honoraires dans le plan de redressement, ce qui donnerait la possibilité aux débiteurs d'échelonner leurs dettes.

#### **> Quatre propositions tendent à améliorer les relations entre les citoyens et leurs administrations**

- La proposition 03-R07 tend à mettre fin aux conséquences préjudiciables, pour les contribuables, de l'imposition des trop-perçus, imputables à une erreur des services comptables ou payeurs, sur les rémunérations ou pensions versées par des administrations publiques.

En effet, les rémunérations ou pensions versées indûment aux bénéficiaires à la suite d'une telle erreur sont imposables au titre de l'année de leur perception, conformément aux dispositions du code général des impôts dont l'article 12 précise : « *L'impôt est dû chaque année à raison des bénéfices ou revenus que le contribuable réalise ou dont il dispose au cours de la même année* ».

Dans le cas où le trop-perçu et sa restitution interviennent au cours d'un même exercice fiscal, il n'y a aucun effet fiscal puisque le remboursement vient en déduction des traitements, salaires et pensions de l'année constituant la base d'imposition. En revanche, lorsque la restitution intervient l'année suivant le trop-perçu, voire plusieurs années plus tard, celle-ci est déduite du montant brut des salaires perçus au cours de l'année où elle est effectuée. De telles règles soulèvent peu de difficultés lorsque le contribuable dispose de ressources stables et suffisantes, c'est-à-dire si son revenu global, avant la restitution, est supérieur au seuil d'imposition.

Cependant, si le contribuable n'a pas déclaré de revenus dans cette catégorie ou si ses revenus sont insuffisants, la restitution du trop-perçu est traitée comme un déficit. Dans ce cas précis, un effet fiscal, incontestable bien que différé, résulte des conséquences de l'erreur commise par l'administration, puisque la restitution peut dès lors être retranchée du revenu global imposable de l'année où la restitution est opérée, voire même, en cas d'insuffisance, être retranchée du revenu imposable de l'une des cinq années suivantes.

Pour remédier à ce dysfonctionnement, le Médiateur de la République préconise de modifier l'article R. 211-1 du livre des procédures fiscales afin d'étendre le bénéfice du dégrèvement d'office aux impositions résultant des trop-perçus en matière de traitements ou de pensions publiques imputables à des erreurs de l'administration.

- La **proposition 03-R08** traite des conséquences inévitables du dispositif de régularisation des impositions résultant de la substitution, à partir de 1998, de deux contributions nouvelles au droit de bail et à sa taxe additionnelle.

En effet, l'article 12 de la loi de finances n° 98-1267 du 30 décembre 1998 a substitué au droit de bail et à sa taxe additionnelle une contribution représentative du droit de bail et une contribution additionnelle à cette dernière. Les deux nouvelles contributions étaient, l'année de leur mise en œuvre, assises sur les loyers encaissés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 1998. Or, ces mêmes loyers avaient déjà servi de base au calcul du droit de bail et de la taxe additionnelle acquittés en octobre 1998. Il en résultait donc une double imposition pour les loyers perçus lors des neuf premiers mois de l'année 1998.

Pour prévenir cet inconvénient, il a été prévu que les bailleurs pourraient obtenir un dégrèvement, d'un montant équivalent au droit et à la taxe additionnelle acquittés en 1998, accordé l'année suivant la cessation définitive de la location ou l'interruption de celle-ci pour une durée minimale de neuf mois consécutifs. Ce dispositif a été complété par la loi de finances n° 99-1172 du 30 décembre 1999 par un système de crédit d'impôt égal au montant du droit de bail et calculable sur les revenus de 1999. Ce dispositif soulève la difficulté de savoir à quelle date effective les bailleurs bénéficieront du remboursement.

Le Médiateur de la République propose trois voies, consistant à permettre respectivement soit un dégrèvement immédiat correspondant à la taxe additionnelle acquittée en 1998, soit un crédit d'impôt équivalent au montant acquitté en 1998 au titre de la taxe additionnelle au droit de bail et imputable sur l'impôt sur le revenu dès le plus proche exercice fiscal, soit, si l'on s'en tenait aux dispositions en vigueur, un versement d'intérêts.

- La **proposition 03-R13** préconise une simplification des documents de convocation en

justice, et notamment des assignations, du fait que certains renseignements essentiels à l'information du justiciable, tels que le lieu, la date et l'heure de l'audience, n'y figurent pas toujours de la façon la plus apparente.

Afin de simplifier la présentation de ces documents et leur lecture par le justiciable, il est apparu souhaitable au Médiateur de la République que la première page des assignations ne comporte qu'un nombre limité d'informations, en caractères très apparents, telles que les coordonnées de l'huissier de justice qui délivre l'acte, le jour et l'heure de la convocation et son lieu, ainsi que l'indication de la juridiction compétente.

- La **proposition 03-R17** tend à améliorer les modalités d'information des veuves bénéficiaires de pensions de réversion partagées, en cas de décès de l'une des co bénéficiaires.

Conformément au code des pensions civiles et militaires de retraite, la pension de réversion est partagée, au décès de l'ayant droit, entre les différents bénéficiaires et notamment, pour les conjointes successives, au prorata de la durée des unions respectives. En cas de décès de l'une des bénéficiaires, la révision de la pension en faveur de la survivante n'intervient que sur la demande de cette dernière.

Afin de faciliter l'exercice effectif de ce droit, il est proposé la mise en place d'une procédure permettant d'informer systématiquement la ou les bénéficiaires de cette pension du décès d'une des co titulaires, selon deux voies envisageables. La première consiste à demander au comptable public en charge d'une pension de réversion partagée de prévenir directement l'administration d'emploi de tout événement susceptible d'influencer la situation des autres bénéficiaires de la pension ; la seconde confie au service du ministère chargé des Pensions le soin de diffuser régulièrement la liste des pensions expirées ou de procéder à l'édition de la fiche de mise à jour d'un dossier de réversion.

### > Trois propositions intéressent l'aide aux personnes à faibles ressources

- La **proposition 03-R11** porte sur les conséquences préjudiciables de la disparité de superficie des « parcelles de subsistance » autorisées aux différentes catégories de retraités agricoles.

« Bout de terre » qu'un retraité ou préretraité de l'agriculture peut continuer à exploiter sans perdre ses droits à pension lorsqu'il cesse son activité d'exploitant, la parcelle de subsistance est un assouplissement consenti par la réglementation sociale relative à la cessation d'activité agricole mais sa dimension maximale peut couvrir quatre superficies différentes, correspondant à la catégorie des agriculteurs concernés : celle des retraités « classiques », qui ouvre droit à une parcelle d'une superficie ne pouvant pas excéder le cinquième (20 %) de la surface minimum d'installation (SMI), celle-ci variant au niveau départemental ; celle des retraités bénéficiant du fonds national de solidarité, devenu fonds national vieillesse, dont la parcelle de subsistance peut être d'une superficie de trois hectares ; celle des titulaires d'une pension de vieillesse substituée à une pension d'invalidité ou attribuée au titre de l'inaptitude au travail, ayant droit à une parcelle d'un hectare ; celle des agriculteurs titulaires d'une préretraite pour difficultés économiques, dont la parcelle de subsistance se limite à une superficie de cinquante ares (0,5 ha).

Sans méconnaître les raisons de caractère économique qui ont conduit à la fixation de ces critères de superficie, leur disparité heurte le principe d'équité dès lors qu'elle n'est justifiée ni par l'organisation des structures agricoles, ni par le souci de s'adapter effectivement à la situation de chaque catégorie visée. Le Médiateur de la République suggère donc une harmonisation des dispositions relatives aux parcelles de subsistance, aboutissant à définir une superficie unique, qui constituerait à la fois une mesure d'équité et de simplification.

- La **proposition 03-R12** vise à modifier la tarification pratiquée par les huissiers de justice s'agissant de la notification des assignations constatant la résiliation de plein droit des contrats de location, pour défaut de paiement du loyer ou des charges aux termes convenus ou encore pour non-versement du dépôt de garantie.

Si l'article 20 du décret du 12 décembre 1996, qui fixe le tarif des huissiers de justice, dispose que ceux-ci ont droit au remboursement des débours et, notamment, des frais d'affranchissement des lettres qui constituent des formalités obligatoires de procédure, il ne fait aucune mention explicite des notifications d'assignation.

Pour fixer leur tarif, les huissiers procèdent dès lors par analogie avec une formalité comparable, ce qui a pour résultat de tarifier à 22 euros la notification des assignations alors qu'il ne s'agit, en fait, que de la rédaction, de la reprographie et du simple envoi de quelques feuillets en recommandé avec accusé de réception. Un tel coût, en principe mis à la charge de la partie qui perd le procès, heurte l'équité par sa disproportion, et ceci de manière d'autant plus paradoxale que cette formalité est édictée par la loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 destinée à lutter contre les exclusions.

Afin de mettre un terme à ces contradictions, le Médiateur de la République estime opportun d'envisager une réduction de la tarification de la notification des assignations.

- La **proposition 03-R15** vise à pallier les restrictions apportées par les établissements publics locaux d'enseignements à l'octroi de la « remise de principe d'internat », c'est-à-dire à la réduction sur les tarifs de cantine scolaire ou d'internats publics accordée, sous certaines conditions, aux familles ayant au moins trois enfants simultanément pensionnaires ou demi-pensionnaires.

Ce dispositif d'aide aux familles résulte du décret du 26 juin 1963, dont le champ d'application a

été explicité par une circulaire ministérielle du 4 avril 1966 qui précise que celui-ci s'applique « *quel que soit le mode particulier de gestion de l'internat ou de la demi-pension qui (...) est rattaché (notamment aux collèges)* ».

Or, malgré la clarté de cette règle et les rappels réguliers faits à ce sujet par les autorités compétentes, des établissements publics refusent sa mise en œuvre lorsqu'ils ne gèrent pas eux-mêmes le service d'hébergement ou de cantine, et le délèguent soit à une entreprise privée, soit à un autre établissement d'enseignement, soit à une collectivité territoriale.

Face à ce dysfonctionnement administratif qui prive les familles concernées du bénéfice d'un droit reconnu, le Médiateur de la République a suggéré d'autoriser les comptables des établissements publics à prendre en charge les réductions auxquelles ont droit les familles de ces pensionnaires ou demi-pensionnaires, et cela quel que soit le mode de gestion retenu pour la fourniture de ces prestations.

**> Une proposition, émise conjointement avec la Défenseure des Enfants, vise à améliorer les conditions de l'établissement de la filiation naturelle paternelle**

- La proposition 03-R20 préconise la création d'un registre national des reconnaissances de paternité, afin de limiter la survenue de situations dramatiques.

Les difficultés proviennent de ce que, dans le droit actuel, la mère ou les représentants légaux de l'enfant peuvent ignorer l'existence d'une reconnaissance paternelle, ce qui peut entraîner des conséquences très dommageables pour les enfants et les familles concernées comme en témoignent les cas suivants :

- un enfant « né sous X », qui avait fait l'objet d'une reconnaissance prénatale par son père biologique dans un département autre que celui du lieu de naissance, sans que les services sociaux ayant confié l'enfant à un couple en

vue d'adoption n'aient eu la possibilité d'avoir connaissance de cette démarche ;

- un enfant reconnu à la naissance par sa mère, formellement abandonné par celle-ci et confié en vue d'adoption, alors que le père, ignorant le lieu exact de naissance, l'avait reconnu par acte notarié ;
- un enfant reconnu par sa mère, confié au service de l'aide sociale à l'enfance, délaissé par sa mère, déclaré abandonné par voie judiciaire et confié en vue d'adoption, alors que son père l'a reconnu à l'étranger, sans que la mère et les services sociaux en aient été informés.

Dans le but de sécuriser l'établissement de la filiation naturelle, un registre national des reconnaissances de paternité serait donc créé pour ces situations spécifiques. Ce registre pourrait être consulté par les mères, mais aussi par les services de l'aide sociale à l'enfance qui devraient s'y reporter préalablement à toute démarche de remise d'enfant en vue d'adoption.

### 3. Les propositions de réformes closes

#### A. Les propositions de réformes satisfaites

En 2003, vingt et une propositions de réformes ont été closes parce que satisfaites.

**> Cinq d'entre elles portaient sur des demandes de simplifications administratives ou de clarification du droit**

- La proposition JUS 93.02 demandait que soit donnée une base juridique incontestable à la pratique consistant à établir la qualité d'héritier, dans le cadre d'une succession, au moyen d'un « certificat de propriété » délivré par le juge d'instance. Les héritiers d'une succession modeste, ne comprenant que des biens mobiliers et ne nécessitant pas l'intervention d'un notaire, rencontreraient en effet des difficultés pour obtenir du



juge d'instance un certificat de propriété ou de notoriété lorsque l'établissement de la qualité d'héritier était rendu complexe, par exemple par la révélation d'un testament tardif ou la découverte d'une filiation naturelle.

Dans le cadre de l'amélioration de la situation successorale du conjoint survivant et des enfants adultérins, la loi n° 2001-1135 du 3 décembre 2001 a procédé à cette simplification. Afin de ne pas bouleverser la pratique, l'article 730 du code civil maintient les dispositions et usages concernant les certificats de propriété qui désignent les héritiers pour un bien meuble déterminé. Mais la preuve de la qualité d'héritier peut désormais résulter d'un acte de notoriété dressé par un notaire ou, à défaut de contrat de mariage et de dispositions de dernières volontés du défunt, par le greffier en chef du tribunal d'instance qui le délivre sans frais, quelles que soient la consistance de la succession et la nature des biens qui la composent.

Ces nouvelles dispositions étant entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2002, le Médiateur de la République a obtenu, en 2003, confirmation de la part du ministère de la Justice qu'elles satisfaisaient sa proposition.

- La **proposition 96-R06** relevait l'absence de réglementation spécifique applicable aux navires qui font l'objet d'une exploitation commerciale d'activités de loisir, du type de ceux qui assurent le transport des plongeurs sous-marins, la traction des parachutistes ascensionnels, ou encore qui effectuent des livraisons de produits culinaires vers des embarcations à l'ancre à proximité des côtes françaises. Du fait que la législation relative à la marine marchandé était inappropriée à ces nouvelles activités, les directeurs départementaux des affaires maritimes statuaient de façon divergente selon les départements, ce qui entraînait pour les intéressés des conséquences non négligeables sur le plan du droit de la responsabilité, des règles de la concurrence et en matière de fiscalité.

À la suite d'interventions répétées du Médiateur de la République, une instruction du 17 juin 2003, applicable dès la saison d'été 2003, a été adressée aux directeurs régionaux des affaires maritimes, conjointement par le directeur du transport maritime, des ports et du littoral et par le directeur des affaires maritimes et des gens de mer. Sa pérennisation mettra fin aux dysfonctionnements et aux incertitudes auxquels étaient soumis les professionnels concernés.

- La **proposition 96-R20** traitait des dysfonctionnements résultant des délais souvent très longs relevés entre la date de la décision de la justice pénale ordonnant une démolition ou une remise en état et ses conséquences concrètes, notamment en matière de paiement des astreintes, délais qui pouvaient laisser place à des changements de propriétaire des biens ayant bénéficié des travaux. L'ancien propriétaire, démuné des moyens d'exécuter les décisions de démolition, était exposé à des astreintes sans fin.

Les administrations concernées se sont montrées réticentes à s'écarter d'une législation aussi rigoureuse, confirmée par la jurisprudence de la Cour de Cassation, aboutissant pourtant à des impossibilités pratiques d'exécuter les ordres de démolition et de remise en conformité et à une pérennisation des astreintes. C'est pourquoi, durant six ans, toutes les suggestions du Médiateur de la République furent repoussées.

L'article 60 de la loi n° 2003-590 du 2 juillet 2003, résultant d'un amendement parlementaire, vient enfin de compléter l'article L. 480-7 du code de l'urbanisme par la disposition suivante : « *Le tribunal peut autoriser le reversement ou dispenser du paiement d'une partie des astreintes pour tenir compte du comportement de celui à qui l'injonction a été adressée et des difficultés qu'il a rencontrées pour l'exécuter* ». Cette disposition, qui conduira les anciens propriétaires à s'adresser au juge pour trouver la solution de leurs difficultés, devrait permettre, dans la plupart des cas, de remédier aux dysfonctionnements précédemment relevés.

- La **proposition 97-R19** tendait à remédier aux difficultés rencontrées par les retraités affiliés à la caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés (CNAVTS) et payant mensuellement leur impôt sur le revenu. En effet, ceux-ci perçoivent leurs pensions de retraite le huitième jour calendaire de chaque mois, ou le premier jour ouvrable suivant si le huitième jour est un dimanche, un jour férié ou un jour de fermeture de leur établissement bancaire. Or, le code général des impôts (annexe II, article 376 *sexies*) prévoyait que les prélèvements mensuels du paiement de l'impôt étaient effectués le huit de chaque mois ou, s'il s'agit d'un dimanche, d'un jour férié ou d'un jour de fermeture de l'établissement dépositaire, le premier jour ouvrable suivant. Il résultait de la superposition de ces dispositifs l'impossibilité, pour les personnes retraitées, d'encaisser leurs pensions avant d'acquitter leurs impôts.

Cette situation était aggravée du fait de la pratique généralisée, au sein des établissements bancaires, de la « date de valeur ». En effet, alors que l'inscription effective de la pension au crédit du compte du titulaire intervient entre le 10 et le 14 du mois, selon que le huitième jour calendaire se situe au début ou à la fin de la semaine, l'inscription au débit de sa mensualité d'impôt est systématiquement datée du sixième ou du septième jour du mois du fait de la date de valeur, entraînant par là un décalage qui peut aller jusqu'à cinq jours.

Le décret du 21 août 2003 fixe une nouvelle date de prélèvement mensuel pour l'impôt sur le revenu et les impôts directs locaux et modifie l'article 376 *sexies* de l'annexe II du code général des impôts. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2004, la date de prélèvement est décalée du 8 au 15 de chaque mois. Ce report procure aux usagers un assouplissement de sept jours de leur trésorerie et permettra aux 4,8 millions de foyers imposables qui perçoivent une pension de retraite, de réversion ou d'invalidité de n'être prélevés de leurs impôts qu'une fois la pension reçue.

- La **proposition 99-R09** demandait une clarification des modalités d'imposition à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) des opérations d'achat et de revente des véhicules d'occasion.

Des marchands ont été confrontés à des redressements portant sur des véhicules achetés dans l'Union européenne, qui ont abouti à remettre en cause le régime de la marge sous lequel ils s'étaient placés, soit parce que les véhicules ne pouvaient pas être qualifiés d'occasion au sens de l'article 298 *sexies* du code général des impôts (CGI), soit parce que les véhicules avaient été acquis d'occasion mais auprès de sociétés de location implantées à l'étranger, soit enfin parce que les factures n'avaient pas été correctement libellées par le fournisseur étranger.

Entraînant des difficultés financières au sein de nombreuses entreprises individuelles, ces redressements ont suscité l'incompréhension des requérants qui, dans la quasi totalité des cas, avaient agi sur les conseils et sous le contrôle de leur centre des impôts de rattachement.

L'examen des dossiers transmis au Médiateur de la République montrait que les professionnels de l'automobile, comme d'ailleurs les services fiscaux locaux, étaient confrontés à une réglementation complexe et à certains égards inadaptée, superposant deux dispositifs fiscaux (utilisation alternative ou cumulative des articles 297 A et 298 *sexies* du code général des impôts).

Une clarification des règles apparaissait donc nécessaire, pour permettre aux revendeurs de déterminer, sans risque d'erreur, le régime fiscal applicable aux véhicules d'occasion achetés à l'étranger, notamment auprès des sociétés de location, ainsi que les mentions devant figurer sur les factures établies par les fournisseurs étrangers pour chacun des régimes fiscaux utilisables, et notamment pour le régime de la marge. Il était, en outre, proposé d'envisager la suppression du « quitus fiscal » (document fiscal à produire préalablement à l'immatriculation des véhicules), d'adopter une définition fiscale unique ou harmonisée

de la notion de véhicule d'occasion, et enfin d'améliorer l'information des professionnels concernés, notamment par une meilleure lisibilité des instructions administratives.

Lors du comité interministériel de suivi des propositions de réformes du Médiateur de la République tenu le 3 juillet 2003, plusieurs précisions ont été apportées concernant l'information des professionnels, par le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. Ce ministère a cependant souligné la nécessaire poursuite d'une « *action très ferme à l'encontre des contribuables qui, dans le cadre du marché unique, ont mis en place des circuits parfois très complexes pour échapper au paiement de l'impôt* ».

Sensible à cet argument, le Médiateur de la République a clos cette proposition en prenant acte des mesures de sensibilisation et d'information des professionnels de la revente de véhicules qui ont été prises en matière de réglementation fiscale, les intéressés étant, en cas de difficulté, invités à prendre contact avec la direction des services fiscaux dont ils relèvent.

#### **> Cinq propositions concernaient la protection sociale**

- La proposition STR 94.01 traitait de la situation des salariés qui, réinstallés en métropole après une carrière en Nouvelle-Calédonie, voyaient leur pension d'invalidité calculée uniquement sur la dernière période d'activité salariée effectuée en métropole, perdant ainsi le bénéfice des salaires perçus sur une période plus longue. Cette situation avait pour origine l'absence de coordination entre les régimes sociaux (le changement de lieu d'activité entraînant une rupture dans l'ancienneté acquise nécessaire pour obtenir une pension d'invalidité) et la prise en compte des seuls salaires perçus dans le dernier régime d'assurance pour le calcul du montant de la pension.

La proposition tendait à ce que le régime de coordination, institué par le décret du 14 novembre

1966 modifié, portant coordination des régimes des assurances vieillesse, maladie et décès, fût étendu à l'assurance invalidité, instaurée le 29 janvier 1969 en Nouvelle-Calédonie. La proposition de réforme comportait, plus précisément, deux volets distincts et complémentaires.

Le premier volet avait pour objet de permettre la prise en compte des durées d'affiliation cumulées au titre des activités salariées successives, afin de remplir la condition d'ancienneté nécessaire pour obtenir le droit à pension d'invalidité dans le dernier régime d'assurance, le régime général de sécurité sociale des salariés exigeant une durée d'assurance de 800 heures de travail, ou un salaire égal au montant de 2 030 SMIC, au cours de l'année antérieure à la constatation de l'invalidité. Il s'agissait de mettre fin à un dysfonctionnement, conséquence de la dualité des régimes d'assurance « invalidité » de la métropole et de la Nouvelle-Calédonie.

Le décret du 19 novembre 2002, portant coordination des régimes métropolitains et néo-calédoniens de sécurité sociale, a permis, pour l'ouverture du droit à pension d'invalidité, la prise en compte réciproque des périodes accomplies précédemment dans l'autre territoire (article 24 de l'annexe au décret).

Le décret n° 2003-249 du 18 mars 2003, complétant le décret du 19 novembre 2002, et le décret n° 2003-250, modifiant le code de la sécurité sociale et relatif à la situation des fonctionnaires d'État et des magistrats exerçant leurs fonctions dans une collectivité relevant du ministère chargé de l'Outre-mer, notamment en Nouvelle-Calédonie, au regard des assurances maladie, maternité et invalidité, ont achevé cette évolution pour les agents publics. Ces modifications mettent en œuvre, vingt-quatre ans après l'instauration d'un régime « invalidité » en Nouvelle-Calédonie et neuf ans après l'initiative du Médiateur de la République, le principe de « coordination » des régimes d'assurances sociales pour le risque « invalidité ». Elles

répondent, certes tardivement mais pleinement, au premier volet de la proposition de réforme.

Le second volet tendait à une prise en compte de la totalité des rémunérations pour le montant de la pension d'invalidité, calculé sur le salaire annuel moyen des dix meilleures années civiles, c'est-à-dire non seulement les salaires perçus pendant l'affiliation au régime métropolitain mais aussi ceux perçus au cours des périodes antérieures relevant du régime néo-calédonien. Il s'agissait ainsi de mettre fin à une iniquité, la prise en compte des seules rémunérations du dernier régime d'affiliation privant le salarié du bénéfice de sa carrière outre-mer. Il n'a pas pu aboutir. L'absence de « proratisation » n'est cependant pas propre aux relations entre régimes sociaux métropolitain et néo-calédonien. Elle se constate également entre pays membres de l'Union européenne et, en métropole, entre régimes sociaux de salariés et de non-salariés.

- La **proposition 97-R09** traitait de la situation d'anciens salariés exerçant une profession libérale et qui, frappés par une invalidité, soit se voient refuser toute indemnisation pour insuffisance d'ancienneté dans leur nouvelle profession, soit reçoivent une indemnisation réduite du fait de la brièveté de la durée d'exercice de cette profession. Elle tendait à ce que le principe (institué par la loi n° 85-10 du 3 janvier 1985 portant diverses mesures d'ordre social, et codifié à l'article L. 172-1 du code de la sécurité sociale) de la « *coordination entre régimes d'assurance invalidité pour les personnes ayant relevé successivement, ou alternativement, soit de régimes de salariés, soit d'un régime de salariés et d'un régime de non-salariés, soit de plusieurs régimes de non-salariés* » fût appliqué aux régimes « invalidité » des professions libérales.

La proposition de réforme comportait deux volets distincts et complémentaires.

Le premier volet avait pour objet de permettre la prise en compte des durées d'affiliation cumulées

au titre des activités successives, afin de remplir la condition d'ancienneté nécessaire pour obtenir le droit à pension d'invalidité dans le dernier régime d'assurance. Il s'agissait de faire en sorte que la prestation d'invalidité fût prise en charge et servie par le régime d'affiliation « *à la date de la constatation médicale de l'invalidité* », conformément à l'article R. 172-18 du code de la sécurité sociale, et de mettre fin à un dysfonctionnement, conséquence de la pluralité des régimes d'assurance invalidité, que le législateur avait entendu supprimer. En 1997, sur les dix sections professionnelles membres de la caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales (CNAVPL), seules deux étaient en conformité avec la loi. En 1998, quatre caisses supplémentaires modifiaient leurs statuts. Les deux dernières caisses ont obtenu la mise en œuvre de la coordination par un arrêté interministériel du 18 mars 2003. Ces modifications achèvent la mise en œuvre, dix-huit ans après l'intervention du législateur, et cinq ans après l'initiative du Médiateur de la République, du principe de coordination des régimes d'assurances sociales pour l'invalidité. Elles répondent, certes tardivement mais pleinement, au premier volet de la proposition de réforme.

Le second volet envisageait la prise en compte de la totalité des rémunérations pour le calcul du montant de la pension d'invalidité, c'est-à-dire non seulement le salaire ou les honoraires perçus pendant l'affiliation au dernier régime, mais aussi ceux perçus au cours des périodes relevant d'un autre régime. À cette fin, était demandée une modification des articles R. 172-20 et D. 172-10 du code de la sécurité sociale qui écartaient la proratisation entre régimes d'affiliation successifs, dans la mesure où la prise en compte des seules rémunérations du dernier régime d'affiliation ne paraissait plus correspondre à l'évolution de la société et de l'emploi en pénalisant la mobilité professionnelle. Cette demande imposant de nouvelles charges aux caisses n'a pas pu être suivie d'effet. Il convient cependant de relever que l'absence de prise en compte des rémunérations dans des régimes antérieurs se trouve

compensée par les garanties apportées par l'allocation supplémentaire du fonds spécial invalidité (FSI), prestation non contributive récupérable sur succession, dont le caractère non imposable et exonéré de cotisations s'étend à la pension d'invalidité.

- La **proposition 97-R10** portait sur le régime juridique applicable aux prothèses auditives non remboursées par l'assurance maladie. Elle tendait à obtenir que la commission de sécurité des consommateurs étudie ce sujet, que l'applicabilité à ce type d'appareil médical de l'article L. 5122-15 du code de la santé publique soit précisée et qu'enfin la réglementation relative à la publicité et à la vente de tels appareils soit, autant que possible, adaptée.

Après consultation de l'agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (AFSSPS), le ministère de la Santé a estimé que « *certaines publicités en faveur de dispositifs médicaux, dont les prothèses auditives (remboursées ou non par l'assurance maladie), pourraient être concernées par les dispositions de l'article L. 5122-15 relatif au contrôle de la publicité en faveur des objets, appareils et méthodes présentés comme bénéfiques pour la santé* ». Une telle interprétation a été confortée par la décision du directeur de l'AFSSPS interdisant la publicité pour la « *Bougie d'oreille Clean ear* » (*Journal officiel* du 16 avril 2000). La position de la direction générale de la santé induit certaines restrictions sur l'application aux dispositifs médicaux de l'article L. 5122-15 du code de la santé publique, c'est-à-dire les « *objets, appareils et méthodes, présentés comme favorisant le diagnostic, la prévention ou le traitement des maladies, des affections relevant de la pathologie chirurgicale et des dérèglements physiologiques, le diagnostic ou la modification de l'état physique ou physiologique, la restauration, la correction ou la modification des fonctions organiques* ».

L'accord entre le ministère et l'AFSSPS concernant l'applicabilité de l'article L. 5122-15 aux « dispositifs médicaux » en tant que produits de santé satisfait la proposition de réforme. De même, l'étude d'une clarification de la législa-

tion relative à la publicité de tels dispositifs, dans le souci de préserver la compatibilité de celle-ci avec les réglementations européennes en matière de liberté de circulation et de concurrence, satisfait la proposition de réforme, bien que le dispositif législatif annoncé ne soit pas encore élaboré et que certaines restrictions puissent subsister concernant le pouvoir d'interdire la publicité sur les prothèses auditives.

- La **proposition 98-R07** demandait l'extension aux départements d'outre-mer des dispositions des articles L. 513-1 et R. 513-1 du code de la sécurité sociale, lesquelles permettent aux deux membres d'un couple assumant la charge effective et permanente d'un enfant vivant dans leur foyer, de choisir librement celui d'entre eux qui sera l'allocataire des prestations familiales.

Dans les départements d'outre-mer, ce libre choix ne s'avérait possible qu'au sein des couples dont les deux membres étaient soit des salariés relevant du régime général (circulaire du 2 mars 1998 de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité), soit des fonctionnaires de l'État (circulaire n° B-6B-28 du 15 février 1983). Dans les autres cas, il était fait application de l'article 18 du décret-loi du 29 juillet 1939 qui accordait la priorité au père en tant que « chef de famille ».

Outre le fait que l'on pouvait s'étonner de la survivance d'une notion qui a été supprimée du code civil depuis la loi n° 70-459 du 4 juin 1970, cette situation entraînait une différence de traitement, entre les hommes et les femmes d'une part, entre les résidents de métropole et ceux des DOM d'autre part. La proposition demandait, en conséquence, la suppression d'une situation illégale et discriminatoire, et la transposition aux DOM du principe du libre choix de l'allocataire des prestations familiales.

Les réticences à réaliser une telle extension tenaient, principalement, aux conséquences financières de la réforme, liées aux spécificités du régime des prestations familiales servies dans les DOM, ainsi qu'à des difficultés techniques.

Les aspects juridiques ont donné lieu à une expertise menée par la section sociale du Conseil d'État ayant permis d'établir que l'article en cause du décret-loi du 29 juillet 1939 demeurerait applicable aux agents de l'État et des collectivités locales servant dans les DOM, en application de l'article L. 755-10 du code de la sécurité sociale, et qu'une disposition de valeur législative était dès lors indispensable pour l'abroger à leur égard. Ce décret-loi n'étant, en revanche, plus applicable aux assurés relevant du régime général de la sécurité sociale du fait des articles L. 513-1 et R. 513-1 du code de la sécurité sociale, seule la publication d'un décret s'avérait nécessaire pour permettre l'application de ces articles aux résidents des DOM, ainsi que le prévoit l'article L. 755-3 du même code.

Ces mesures ont été mises en œuvre par le Gouvernement par deux textes successifs : l'ordonnance n° 2003-720 du 1<sup>er</sup> août 2003 (prise sur le fondement de l'article 62 de la loi de programme pour l'outre-mer), qui procède notamment à l'abrogation formelle du décret-loi du 29 juillet 1939, puis le décret du 27 août 2003, qui modifie les dispositions réglementaires du code de la sécurité sociale relatives aux prestations familiales dans les DOM. Elles mettent fin à la situation particulière de ces départements en instituant le libre-choix, par les parents, de l'allocataire de ces prestations dès lors qu'ils assument tous deux la charge des enfants y ouvrant droit. Le droit d'option peut être exercé à tout moment et, à défaut, l'allocataire est la mère de l'enfant. Les conditions du choix du bénéficiaire des prestations familiales sont donc devenues identiques en métropole et dans les DOM.

- La **proposition 03-R18** (présentée plus haut) visait à dégager le salarié, qui travaille pour une entreprise n'ayant pas d'établissement en métropole et qui relève du régime général de la sécurité sociale, de la responsabilité du paiement des cotisations et contributions sociales dues par l'employeur.

La loi n° 2003-1199 du 18 décembre 2003 de financement de la sécurité sociale pour 2004 a mis fin à cette situation contestable en prévoyant, dans son article 71, que l'employeur non établi en France devra remplir ses obligations relatives aux déclarations et versements des cotisations et contributions sociales auprès d'un organisme spécifique de recouvrement pour cette catégorie de salariés. Ces obligations pourront être remplies par l'intermédiaire d'un représentant résidant en France, qui sera alors personnellement responsable des démarches déclaratives et du versement des sommes dues.

#### > Deux propositions intéressaient la réforme des retraites

- La **proposition 96-R21** demandait, au nom de l'équité, le classement des infirmiers territoriaux diplômés d'État en services actifs (ou catégorie B), au regard de la réglementation ouvrant droit à la retraite à 55 ans accordée à leurs homologues de la fonction publique hospitalière.

Le décret du 9 septembre 1965 modifié, relatif au régime de retraite des fonctionnaires affiliés à la caisse nationale des retraites des agents des collectivités locales (CNRACL), prévoit qu'un droit à pension à jouissance immédiate est accordé à cinquante-cinq ans aux agents ayant effectué au moins quinze ans de services classés en catégorie active. Toutefois, une interprétation de l'arrêté interministériel du 12 novembre 1969 relatif au classement des emplois des collectivités locales en catégorie A (sédentaires) et B (actifs) conduisait la CNRACL à réserver le bénéfice de cette disposition aux seuls infirmiers relevant de la fonction publique hospitalière.

Or, le Médiateur de la République avait observé que les tableaux réglementaires des emplois classés dans la catégorie B n'opéraient aucune distinction selon l'appartenance des agents concernés au sein de la fonction publique territoriale ou de la fonction publique hospitalière, les critères posés ayant seulement trait à la formation – être diplômé d'État – et à la nécessité

d'exercer dans des services de santé et des établissements publics d'hospitalisation, de soins ou de cure. Ainsi, l'interprétation des textes paraissait inéquitable pour les infirmiers territoriaux qui, contrairement à leurs collègues de la fonction publique hospitalière, ne bénéficiaient pas des droits reconnus aux agents classés en catégorie active alors qu'ils peuvent être appelés à occuper des emplois similaires comportant notamment « *un contact direct et permanent avec les malades* ». Dans ces conditions, la proposition de réforme demandait que l'égalité de traitement fût reconnue aux infirmiers diplômés d'État à raison de la nature des emplois qu'ils occupaient, quelle que soit la fonction publique, hospitalière ou territoriale, dont ils relevaient. La demande d'extension effective aux infirmiers de la fonction publique territoriale du classement en catégorie active et, de ce fait, l'attribution du droit à une pension de retraite à jouissance immédiate n'impliquaient pas une modification de l'arrêté de 1969, mais une application plus conforme à son texte.

Des décisions récentes et concordantes des juridictions administratives mettent un terme aux litiges en cette matière. La cour administrative de Paris, par l'arrêt « *M<sup>me</sup> Juve* » du 29 janvier 2002, a, en effet, considéré que les dispositions du tableau I, annexé à l'arrêté du 12 novembre 1969, publiées sous la rubrique « *Services de santé et établissements publics d'hospitalisation, de soins et de cure* », ne distinguent pas entre les agents selon qu'ils relèvent ou non de la fonction publique hospitalière, mais que l'intitulé de la rubrique distingue simplement, sans les limiter aux hôpitaux et aux hospices, les services de santé des collectivités locales par rapport aux établissements publics d'hospitalisation, de soins et de cure relevant de ces collectivités. Un centre médico-social communal constitue donc un service de santé au sens de l'arrêté interministériel du 12 novembre 1969. La cour administrative d'appel de Nancy, par l'arrêt « *Caisse des Dépôts et Consignations c/ M<sup>me</sup> Parisel* » du 21 mars 2002, a considéré, quant à elle, qu'une infirmière employée dans un centre médico-social

communal, exerçant la surveillance à domicile d'enfants dont l'état de santé nécessite des soins infirmiers, était « *en contact direct et permanent avec des malades* » et relevait donc de la catégorie B.

La jurisprudence du Conseil d'État, juge de cassation, a confirmé ces deux arrêts d'appel. Deux arrêts du 21 mai 2003 considèrent qu'il résulte des dispositions relatives à la définition des fonctions des infirmiers que les emplois qu'elles mentionnent comme relevant de la catégorie B ne se limitent pas à ceux occupés par des agents appartenant à la fonction publique hospitalière, mais incluent, au contraire, les emplois occupés dans les services de santé des collectivités locales, notamment les centres médico-sociaux, leur ouvrant droit à une pension à jouissance immédiate. Ainsi, la position du Conseil d'État met un terme à l'insécurité juridique antérieure. Par ailleurs, la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites maintient, dans son article 53, le dispositif du droit de la catégorie active à une pension à jouissance immédiate.

La proposition de réforme étant ainsi satisfaite, le Médiateur de la République a cependant informé les autorités de tutelle de la CNRACL que le recours systématique au juge administratif et la non-application de la décision jurisprudentielle constitueraient un dysfonctionnement administratif.

- La proposition 97-R14 demandait l'attribution aux hommes fonctionnaires des avantages familiaux que le code des pensions civiles et militaires de retraite (CPCMR) réservait aux femmes fonctionnaires, à savoir : la bonification d'un an par enfant de la durée d'assurance retraite ; le montant de la pension de réversion, qui s'élevait pour la veuve d'un fonctionnaire à 50 % de la pension de retraite de celui-ci, alors que ce montant était pour le veuf de 37,5 % de la pension de retraite de la fonctionnaire décédée, dans la limite d'un traitement plafonné à l'indice brut 550 ; la majoration de 10 % pour trois enfants, qui était comprise dans la pension de réversion de la veuve, alors qu'elle était exclue pour celle

du veuf ; enfin, la jouissance de la pension de réversion, qui était immédiate pour la veuve mais différée pour le veuf à l'âge de son droit propre à retraite. Ces dispositions, qui ont pu se justifier par le passé, ont été à l'origine de situations devenues inéquitables, compte tenu des évolutions économiques et sociales.

Alors que les ministères en charge du dossier faisaient valoir que ces dispositions constituaient une discrimination positive en faveur des femmes fonctionnaires et des veuves de fonctionnaires, afin de tenir compte de leur rôle prépondérant dans l'éducation des enfants, de la durée plus courte de leurs carrières et du montant plus faible de leurs pensions, la jurisprudence a infirmé cette analyse en estimant que les mesures en cause étaient à l'origine d'une inégalité injustifiée entre les hommes et les femmes.

Ainsi, la Cour de justice des communautés européennes a considéré que la mise en œuvre du principe de droit communautaire de l'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes imposait que la bonification pour enfants ne soit pas réservée aux femmes fonctionnaires (CJCE, 29 novembre 2001, *Griesmar c/France*). Le Conseil d'État a, de même, reconnu au père fonctionnaire le droit à cette bonification (CE, 29 juillet 2002, *Griesmar*). Sa décision a permis à l'ensemble des pères fonctionnaires dont la pension de retraite n'était pas définitive, ou qui avaient introduit un recours contentieux, de bénéficier de cette bonification. Le Conseil d'État a également établi le droit des veufs, dans les mêmes conditions que celui des veuves, à une pension de réversion à jouissance immédiate sans condition d'âge ni plafonnement du montant (CE, 5 juin 2002, *Choukroun*).

La proposition de réforme se trouvait donc satisfaite, mais à la condition que les intéressés saisissent les tribunaux et forment leur demande dans les délais. Afin d'éviter le recours systématique au juge, le Médiateur de la République a suggéré au Gouvernement de traiter expressément cette question au niveau législatif, ce qui a été fait

dans le cadre de la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites.

En ce qui concerne, en premier lieu, le dispositif de bonification de durée d'assurance vieillesse d'un an par enfant, cette loi distingue les enfants nés avant le 1<sup>er</sup> janvier 2004 de ceux nés après. Pour les premiers, l'article 48 de la loi étend le bénéfice de cette bonification aux hommes fonctionnaires qui ont interrompu leur carrière. Pour les enfants nés postérieurement au 1<sup>er</sup> janvier 2004, la bonification est remplacée par une validation des périodes d'interruption d'activité. S'agissant, en second lieu, des pensions de réversion, le législateur a réalisé un alignement complet des droits des veufs sur ceux des veuves, supprimant toute différence (*articles 56 à 60 de la loi du 21 août 2003*).

#### **> Quatre propositions préconisaient d'améliorer l'insertion et les droits des personnes handicapées**

- La proposition 97-R 24 visait à remédier aux difficultés rencontrées par certains travailleurs handicapés devenant stagiaires de la formation professionnelle, après avoir relevé du dispositif des contrats emploi-solidarité (CES) en faveur des personnes en difficulté. En effet, la rémunération perçue dans le cadre du CES, qui constitue une activité à mi-temps, est calculée sur la base du SMIC. Par ailleurs, en application de l'article R. 961-6 (1°) du code du travail, la rémunération due aux travailleurs handicapés pendant leur stage de formation professionnelle est égale à 100 % du salaire *perçu antérieurement*. Or, selon l'interprétation qui était donnée de cet article, le CES était considéré comme la dernière activité du stagiaire. En conséquence, celui-ci percevait pendant l'action de formation une rémunération dont l'assiette de calcul était le SMIC et non le salaire perçu antérieurement au CES, qui pouvait avoir été supérieur au minimum salarial. Cette modalité de calcul appliquée à ceux de nos concitoyens les plus exposés au risque d'exclusion en matière d'emploi apparaissait d'autant plus inéquitable que, pour les travailleurs non



handicapés, la rémunération pendant la formation n'est pas calculée en fonction de leur précédent revenu d'activité mais de manière forfaitaire.

Le Médiateur de la République demandait donc que les périodes passées en CES ne soient pas prises en compte pour calculer la rémunération des stagiaires travailleurs handicapés privés d'emploi dont les revenus tirés de leur activité antérieure étaient supérieurs au SMIC.

En février 2003, le ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité a informé le Médiateur de la République que la note d'instruction du 27 août 2002 adressée par ce ministère à l'AFPA (association nationale pour la formation professionnelle des adultes) et au CNASEA (centre national pour l'aménagement des structures des exploitations agricoles), qui est en charge du paiement de la rémunération des stagiaires, prenait en compte ses préoccupations sur le sujet. Cette instruction précise en effet que la rémunération, basée sur le salaire antérieur, des personnes handicapées en formation professionnelle doit tenir compte de la durée légale du travail. En conséquence, dans le cas où le stagiaire travaillait à temps partiel avant la rupture de son contrat de travail (et donc notamment dans le cadre d'un CES), le salaire mensuel qui lui est versé durant sa formation est désormais obtenu en multipliant le salaire horaire moyen (calculé en divisant le total des salaires perçus par le nombre d'heures effectuées) par le nombre d'heures fixé à l'article L. 212-1 du code du travail (actuellement établi à 151,67).

Ce dispositif résout donc le problème posé en faisant en sorte que la rémunération perçue par les stagiaires soit calculée sur la base d'une activité à temps plein.

- Dans le but d'améliorer l'accès aux programmes télévisés des personnes sourdes et malentendantes, la **proposition 99-R10** préconisait d'augmenter le nombre des programmes télévisés

des chaînes publiques faisant l'objet d'un sous-titrage, afin que ces personnes bénéficient d'une offre de programme suffisamment importante et diversifiée. Bien que les chaînes privées soient situées hors du champ de compétences de l'Institution, les membres du Conseil supérieur de l'audiovisuel avaient été néanmoins alertés sur l'absence de sous-titrage dans la quasi-totalité des chaînes privées.

Une prise de conscience de l'iniquité engendrée par cette situation s'est progressivement manifestée de la part des pouvoirs publics, qui ont pris plusieurs initiatives permettant de progresser significativement vers l'objectif souhaité.

L'article 43-11 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication, issu de la loi n° 2000-719 du 1<sup>er</sup> août 2000, impose désormais aux chaînes de télévision publiques l'obligation de favoriser, par des dispositifs adaptés, l'accès des personnes sourdes et malentendantes aux programmes qu'elles diffusent.

Pour donner suite à cette obligation légale, une mission d'étude a été chargée d'évaluer les possibilités techniques et financières d'adaptation de l'ensemble des programmes télévisés aux attentes des personnes sourdes et malentendantes. Sur la base des conclusions du rapport remis par la mission le 24 octobre 2002, le ministère de la Culture et de la Communication a décidé de mettre en œuvre un plan de rattrapage du sous-titrage qui a été présenté, par la secrétaire d'État aux personnes handicapées et France Télévisions, lors de la réunion de la commission nationale Culture-Handicap du 5 mai 2003. Sur le plan quantitatif, l'objectif annoncé est de parvenir à un taux de 50 % de programmes sous-titrés d'ici à 2006. Pour les trois chaînes du groupe public de télévision, ce sont ainsi 10 750 heures de programmes par an qui seront sous-titrés, à comparer aux 3 262 heures actuellement accessibles. Une concertation a également été engagée par France Télévisions avec les associations de personnes sourdes et malentendantes afin de prendre en

compte, dans le plan de rattrapage, les attentes de ce public en termes de diversité des programmes sous-titrés.

Certes plus modestes, les progrès accomplis dans ce domaine par les chaînes privées ne sont pas négligeables. Dans le cadre de la procédure de délivrance d'usages de fréquences aux services privés diffusés par voie hertzienne terrestre, les conventions conclues entre le Conseil supérieur de l'audiovisuel au nom de l'État et ces services incluent désormais une obligation spécifique d'adaptation des programmes aux personnes sourdes et malentendantes. Les derniers bilans d'activité de ces chaînes mettent en évidence une augmentation du volume de diffusion des émissions sous-titrées, lequel s'avère dans tous les cas supérieur à l'obligation de sous-titrage minimum déterminée conventionnellement.

Même si le plan de rattrapage du sous-titrage ne produira ses pleins effets qu'à l'horizon de 2006, il apparaît que les objectifs du Médiateur de la République, qui étaient de sensibiliser les pouvoirs publics à cette question et les inciter à prendre des mesures adéquates, ont été atteints.

- Considérant que les efforts accomplis en matière de sous-titrage des programmes télévisés demeuraient, en 2001, insuffisants, la **proposition 01-R08** demandait qu'il fût accordé aux personnes souffrant de déficiences auditives une réduction substantielle du montant de la redevance audiovisuelle, à titre de compensation du faible nombre de programmes auxquels elles ont accès.

Les mesures décrites précédemment, prises pour aboutir à une augmentation significative du volume des programmes adaptés pour ces téléspectateurs, ont rendu moins justifiée la mise en œuvre de cette proposition alternative, alors même que le IV de l'article 37 de la loi n° 2003-1311 du 30 décembre 2003 de finances pour 2004 a donné une rédaction renouvelée au dispositif d'exonération de la redevance audiovisuelle.

- La **proposition 02-R09** soulignait la nécessité d'un aménagement de l'assiette des impôts locaux et taxes d'urbanisme, de manière à éviter ou, pour le moins, limiter les majorations de taxation ou d'imposition imputables aux surfaces supplémentaires indispensables au maintien à domicile des personnes handicapées. Le Médiateur de la République suggérait donc une « neutralisation » des surfaces utilisées pour remédier au handicap, pour le calcul de la valeur cadastrale des locaux, valeur sur la base de laquelle sont établies les impositions locales annuelles constituées par la taxe d'habitation et la taxe foncière sur les propriétés bâties.

Si cette solution spécifique n'a pas été retenue, plusieurs mesures de nature fiscale, dont certaines ont été récemment adoptées, ont néanmoins permis d'atteindre l'objectif souhaité.

L'article 33 de la loi n° 2002-1576 du 30 décembre 2002 de finances rectificative pour 2002 a, en complétant l'article 1414 du code général des impôts, exonéré de taxe d'habitation, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2003, les titulaires de l'allocation aux adultes handicapés, lorsque le montant de leurs revenus de l'année précédente n'excède pas une certaine limite. Il convient de rappeler également que la cohabitation avec des ascendants infirmes de condition modeste ouvre droit à l'abattement pour charge de famille applicable au titre de la taxe d'habitation (article 1411 du code général des impôts).

Par ailleurs, conformément à ce qui avait été annoncé, le II de l'article 86 de la loi n° 2003-1311 du 30 décembre 2003 de finances pour 2004 prévoit, au 1 de l'article 200 *quater* du code général des impôts, une extension du crédit d'impôt sur le revenu pour dépenses d'équipement de l'habitation principale aux travaux d'installation ou de remplacement « *d'équipements spécialement conçus pour les personnes âgées ou handicapées* ».

La proposition a été close au regard de ces éléments de satisfaction.

### > Deux propositions intéressaient la sécurité routière

- La proposition 97-R22 demandait que soient clarifiées les conditions légales de déclenchement du retrait de points venant sanctionner certaines infractions au code de la route.

En effet, l'article L. 223-1 du code de la route n'autorisait le retrait de points du permis de conduire que dans l'une des trois hypothèses suivantes, permettant d'établir la réalité de l'infraction : le paiement d'une amende forfaitaire ; l'exécution d'une « composition pénale » (qui constitue une mesure alternative aux poursuites judiciaires proposée par le procureur de la République) ; le prononcé d'une condamnation devenue définitive du contrevenant. Or, une circulaire en date du 25 juin 1992 était venue ajouter une autre possibilité de retrait des points, en prévoyant que celui-ci pouvait intervenir, à défaut de paiement de l'amende forfaitaire et de recours contre cette sanction dans le délai de trente jours, après l'émission du titre exécutoire de l'amende forfaitaire majorée. Ce dernier cas n'étant pas évoqué par la loi, le Médiateur de la République demandait qu'il soit procédé au réexamen des procédures mises en œuvre par l'administration en matière de retrait des points du permis de conduire afin d'en garantir la stricte légalité.

Au regard de l'important contentieux provoqué par la régularité discutable de la circulaire de 1992, le besoin d'une clarification juridique de ce dispositif a été reconnu. Celle-ci a été opérée par la loi n° 2003-495 du 12 juin 2003 renforçant la lutte contre la violence routière, dont l'article 14-I modifie l'article L. 223-1 du code de la route afin de préciser que la réalité d'une infraction entraînant le retrait de points est établie, non seulement par le paiement de l'amende forfaitaire, l'exécution d'une composition pénale ou une condamnation définitive, mais également par l'émission du titre exécutoire de l'amende forfaitaire majorée.

- La proposition 01-R05 visait à étendre la possibilité de prononcer une peine complémentaire de travail d'intérêt général pour réprimer deux contraventions de la cinquième classe : le défaut de permis de conduire et le défaut d'assurance d'un véhicule terrestre à moteur.

Tandis que, en vertu des articles R. 221-1 du code de la route et R. 211-45 du code des assurances, ces deux infractions sont passibles de la peine d'amende prévue pour ces contraventions, il semblait utile de mettre à la disposition du juge une gamme plus étendue de sanctions lui permettant de tenir compte de la situation personnelle de l'auteur des faits, notamment lorsque celui-ci est peu ou pas solvable. Il est apparu au Médiateur de la République que le recours à une peine de travail d'intérêt général permettrait de renforcer l'efficacité de la sanction d'infractions particulièrement graves et de jouer un rôle de prévention de la récurrence de tels comportements.

La loi n° 2003-495 du 12 juin 2003 renforçant la lutte contre la violence routière, ainsi que son décret d'application, apportent des réponses à cette préoccupation. L'article 6-I de cette loi a, en effet, complété l'article 131-16 du code pénal, qui prévoit désormais en son point 7 la possibilité pour le juge de prononcer, à titre de peine complémentaire, l'obligation d'accomplir, aux frais de la personne sanctionnée, un stage de sensibilisation à la sécurité routière en matière contraventionnelle. En vertu du paragraphe IX de ce même article 6, cette obligation de stage pourra être également décidée par le procureur de la République comme mesure alternative aux poursuites judiciaires. Concernant le défaut de permis de conduire, la possibilité de recourir à cette peine complémentaire a été rendue effective par l'article 2 du décret du 11 juillet 2003. Reprenant la recommandation du Médiateur de la République, le même article de ce décret autorise également de soumettre le contrevenant à une obligation d'accomplir un travail d'intérêt général pour une durée de vingt à cent vingt heures.

### > Deux propositions concernaient le soutien à l'éducation et à la formation

- La proposition 00-R07 visait à modifier le barème des « points de charge » utilisé pour attribuer les bourses de lycée aux familles. Par analogie avec le point de charge attribué pour chaque parent en longue maladie ou en congé de longue durée, il était suggéré de créer un point de charge supplémentaire pour les parents titulaires d'une pension d'invalidité ou de l'allocation aux adultes handicapés (AAH), et qui n'exercent pas d'activité professionnelle. Par ailleurs, il apparaissait que les situations d'exclusion ou de chômage, intervenant postérieurement aux demandes de bourses, n'étaient pas prises en compte.

Après trois années de dialogue et quelques avancées partielles, le ministère de la Jeunesse, de l'Éducation nationale et de la Recherche a satisfait intégralement la première demande. Une note de la direction de l'enseignement scolaire du 20 janvier 2003 enjoint en effet aux services des bourses d'accorder, à compter de l'année scolaire 2003-2004, « un point de charge (...) aux familles dont l'un des conjoints est en congé de longue maladie, en congé de longue durée, ou perçoit une *pension d'invalidité* ou une *allocation aux adultes handicapés*, et n'exerce pas d'activité professionnelle ». Sur le second point, le ministère a considéré que la possibilité d'octroyer en cours d'année scolaire des bourses provisoires pour les familles momentanément en difficulté, et des aides allouées, ponctuellement, sur les fonds sociaux lycéens, permettait de régler les situations de chômage et d'exclusion.

- La proposition 00-R013 visait à rétablir la gratuité de la formation dispensée aux apprentis suivant une formation relevant de l'enseignement supérieur dans une université ou dans un institut en dépendant. En effet, alors que le code du travail prohibe tout frais de formation à la charge des apprentis, la pratique des établissements d'enseignement supérieur s'était établie, depuis 1997, de percevoir auprès d'eux de tels droits.

Sur la base du rapport de la commission nationale sur l'apprentissage dans l'enseignement supérieur, rendu le 4 février 2002 et confirmant que les droits d'inscription payés par l'apprenti sont contraires au code du travail, le ministre de l'Éducation nationale a demandé aux établissements d'enseignement supérieur de percevoir les droits universitaires directement auprès des centres de formation d'apprentis (CFA), et non plus auprès des apprentis (note DES-ME n° 02-193 du 29 avril 2002). Interrogé par le Médiateur de la République sur la nature des crédits pouvant permettre aux CFA de s'acquitter de cette dépense, le ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité a précisé que les dépenses liées aux inscriptions universitaires des apprentis constituent des dépenses de fonctionnement pouvant être prises en charge par le budget des CFA au même titre que les autres dépenses de fonctionnement. Ces réponses ministérielles satisfont pleinement la demande de réforme.

### > Une proposition était relative à la condition des détenus

- La proposition 00-R17 signalait les difficultés liées à l'absence de dispositions formelles concernant la prise en charge médicale des personnes gardées à vue ainsi que le financement des frais d'alimentation de celles-ci.

Afin que les autorités publiques se conforment à l'obligation qui leur est faite « *de veiller à l'intégrité et à la sûreté physique et psychique des personnes par elles retenues* » (suivant les termes de la circulaire du 4 décembre 2000 du ministère de la Justice), il était préconisé d'inclure dans la liste des frais de justice, fixée par l'article R. 92 du code de procédure pénale, les dépenses afférentes aux médicaments qui sont délivrés aux personnes gardées à vue, aux soins infirmiers qui leur sont dispensés ainsi qu'à la nourriture qui leur est servie.

Par un courrier en date du 17 février 2003, le Garde des Sceaux a informé le Médiateur de la République que des réponses ont été apportées

aux préoccupations exprimées dans cette proposition, par le biais de mesures s'appuyant toutefois sur un fondement juridique différent.

Pour ce qui est de la prise en charge des médicaments ou des soins infirmiers administrés aux gardés à vue, le législateur est intervenu à l'occasion de la loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002 consacrée à la modernisation sociale pour compléter l'article L. 251-1 du code de l'action sociale et des familles par un alinéa aux termes duquel « (...) toute personne gardée à vue sur le territoire français, qu'elle réside ou non en France, peut, si son état de santé le justifie, bénéficier de l'aide médicale de l'État, dans des conditions définies par décret ».

Concernant le financement de la nourriture des personnes gardées à vue, le ministre de la Justice a fait état de la conclusion d'un accord interministériel sur le sujet avec les ministères de l'Intérieur et de la Défense : dans la mesure où ces frais d'alimentation sont considérés comme des dépenses inhérentes à la procédure de garde à vue, ils incombent désormais au service de police ou de gendarmerie au sein duquel la personne se trouve, ou encore au service de la justice lorsque l'intéressé est placé sous la responsabilité de ce dernier.

## B. Les propositions de réformes non satisfaites

- La proposition STR 94.02 visait à instaurer un traitement plus équitable des pères de famille isolés, veufs ou divorcés ayant eu seuls la garde effective des enfants en leur permettant de bénéficier de la majoration de durée d'assurance vieillesse prévue, dans le régime général de retraite, par l'article L. 351-4 du code de la sécurité sociale au profit des seules mères de famille ayant élevé des enfants pendant au moins neuf ans avant leur seizième anniversaire.

Cette proposition a donné lieu à des réponses négatives répétées au cours de la décennie

écoulée. Les principaux obstacles à sa réalisation mis en avant par les ministères en charge de ce dossier tiennent, d'une part, à la difficulté pratique de vérifier le mode de garde des enfants par un père isolé et, d'autre part, au risque de restreindre l'avantage des mères si le financement de celui des pères devait être assuré. Concernant ce dernier argument, il apparaissait au Médiateur de la République que la rareté de la situation de ces pères élevant seuls un enfant ne devait pas laisser craindre un bouleversement des équilibres financiers du régime d'assurance vieillesse.

Le débat a été récemment tranché par le législateur dans le cadre de la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites. Si le bénéfice de la majoration pour enfant à charge a été reconnu à cette occasion aux pères fonctionnaires (sous réserve d'une condition de cessation d'activité), le choix a été fait de ne pas étendre cet avantage aux pères relevant du régime général des retraites. Face à ce choix, le Médiateur de la République a renoncé à maintenir sa proposition de réforme, tout en envisageant de reprendre, lorsque les circonstances le permettront, le dialogue avec les ministères concernés.

- La proposition 02-R05 portait sur le caractère inéquitable de la double prise en compte de la contribution sociale généralisée (CSG) sur les indemnités journalières versées aux salariés au titre de l'assurance accidents du travail et maladies professionnelles, comme de l'assurance maternité et de l'assurance paternité.

D'une part, le 7° de l'article L. 136-2 du code de la sécurité sociale prévoit que les indemnités journalières et allocations versées par les organismes de sécurité sociale ou, pour leur compte, par les employeurs au titre des régimes d'assurance maternité et paternité, accidents du travail et maladies professionnelles sont assujetties à la CSG, à l'exception des rentes viagères et indemnités en capital servies aux victimes d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ainsi qu'à leurs ayants droit.

D'autre part, le montant de chacune de ces prestations en espèces est calculé par référence au salaire antérieur net de cotisations sociales et de CSG.

Plusieurs éléments semblaient justifier qu'il soit remédié à ce double impact de la CSG. En premier lieu, on observe une disparité de traitement entre, d'une part, les indemnités journalières versées au titre de la maternité, de la paternité, des accidents du travail et des maladies professionnelles et, d'autre part, les indemnités journalières versées au titre de l'assurance maladie, pour lesquelles la CSG n'est décomptée qu'une fois en raison des modalités spécifiques retenues pour leur calcul. En deuxième lieu, cette disparité est d'autant plus paradoxale que le double impact ne concerne que la seule CSG et non la contribution pour le remboursement de la dette sociale (CRDS), dont l'assiette est pourtant plus large.

Lors du comité interministériel de suivi des propositions de réformes du Médiateur de la République, tenu le 3 juillet 2003, les représentants des ministères concernés ont fait valoir plusieurs arguments justifiant le maintien du dispositif actuel. Ils ont, d'abord, souligné que les indemnités journalières constituent un revenu de remplacement qui doit donc être, à ce titre, soumis au prélèvement de la CSG. De plus, tout en reconnaissant l'effet « miroir » de la contribution sociale généralisée (CSG), ils sont convenus que cet effet résulte des modalités particulières de calcul des indemnités journalières, qui sont effectuées tantôt sur le salaire net, s'agissant des indemnités journalières de maternité et d'accident du travail, tantôt sur le salaire brut pour les indemnités journalières de maladie. Ils ont de ce fait estimé que la notion de double assujettissement ne pouvait pas être retenue.

Prenant acte de cette position et au regard des incidences financières de ce dossier, le Médiateur de la République a décidé de clore cette proposition.

- La proposition 02-R07 demandait la mise en œuvre d'un dispositif destiné à amortir les

conséquences fiscales et sociales des remises de dettes accordées aux entreprises par leurs créanciers.

Ces abandons de créances se traduisent par une augmentation de l'actif net des entreprises et entraînent ainsi une majoration du résultat imposable, conformément à l'article 38 point 2 du code général des impôts. À l'occasion de l'exercice de sa mission de médiation individuelle, le Médiateur de la République a pu percevoir combien le dispositif actuel emporte des effets dommageables, notamment pour les petites entreprises individuelles qui relèvent de l'impôt sur le revenu, et nuit au redressement des entreprises en difficulté.

Pour remédier à ces difficultés, le Médiateur de la République préconisait de s'inspirer du dispositif prévu par l'article 38 *quater* du code général des impôts, qui permet de répartir par parts égales, sur l'exercice de réalisation et les quatre exercices suivants, l'imposition du profit comptable résultant du remboursement anticipé d'un emprunt contracté pour les besoins de l'exploitation.

Lors de la réunion interministérielle du 20 janvier 2003, les représentants du ministère de l'Économie et des Finances et de l'Industrie se sont interrogés sur le nombre effectif d'entreprises rencontrant les difficultés relevées. Estimant que les voies du recours gracieux pouvaient suffire à apporter des solutions appropriées à celles-ci, ce ministère a invité le Médiateur de la République à lui transmettre les cas individuels dont il pourrait être de nouveau saisi afin qu'une solution adaptée soit apportée à chacun d'eux. La proposition a été close sur cette base.



## AFFAIRES INTERNATIONALES ET DROITS DE L'HOMME

En 2003, le Médiateur de la République a été fréquemment sollicité par ses homologues étrangers et par différents organismes nationaux et internationaux chargés de la promotion et de la protection des droits de l'homme et du citoyen.

En outre, le Médiateur de la République figure parmi les institutions nationales de médiation reconnues par les organisations internationales comme contribuant à ce qu'il est convenu d'appeler la « bonne gouvernance » et le respect de l'État de droit. Il apparaît, de ce fait, avoir vocation à exercer un rôle non négligeable en faveur du développement institutionnel dans le monde et tout particulièrement auprès des pays engagés dans la voie de la démocratie.

### I. La coopération régionale du Médiateur de la République

#### A. Europe

##### Union européenne

Actuellement, des médiateurs nationaux sont en fonctions dans treize États membres de l'Union ainsi que dans chacun des dix États qui rejoindront les quinze en 2004.

Les Médiateurs des États membres de l'Union européenne (UE) et le Médiateur européen ont défini un certain nombre de principes pour régir leurs relations et se réunissent régulièrement. Cette coopération permet de faciliter le traitement des dossiers communs à plusieurs médiateurs, de mieux connaître le droit communautaire et de favoriser sa bonne application par les États membres.

En effet, de nombreux dossiers ont fait l'objet de consultations, en 2003, entre le Médiateur de la République et ses homologues nationaux et régionaux européens, en raison du développement de la liberté de circulation des personnes et des biens sur le territoire de l'Union européenne.

Le quatrième séminaire des Médiateurs nationaux et organes similaires des États membres de l'UE a eu lieu à Athènes, les 7 et 8 avril, à l'invitation du Médiateur grec et du nouveau Médiateur européen, M. Nikiforos Diamandouros, élu par le Parlement européen en janvier. Le Médiateur de la République est intervenu lors de ce séminaire sur le thème « *Droits de l'homme et droits des minorités* ». La résolution finale adoptée par les participants s'est adressée à la Convention sur l'avenir de l'Europe, demandant, entre autres, d'inclure dans la Constitution européenne des dispositions permettant de faciliter l'application de la Charte des droits fondamentaux et d'assurer la mise en place d'un système précis et complet de voies de recours judiciaires et non-judiciaires. Le Médiateur de

la République, soutenant l'initiative du Médiateur européen, a demandé l'appui du Président de la République afin que la Conférence intergouvernementale prenne en compte ces propositions.

Le Médiateur de la République a participé, à Strasbourg, le 2 septembre, à l'élaboration de la « *Déclaration commune sur la coopération en cas de réclamations émanant de citoyens de la Grande Région Sarre – Lorraine – Luxembourg – Rhénanie/Palatinat – Wallonie – Communauté française et germanophone de Belgique* ». Cette déclaration a été signée le 4 novembre à Trèves (Allemagne) en présence des Médiateurs de cette « grande région » et du Médiateur européen. La coopération entre les différentes institutions permettra de mieux traiter les réclamations des citoyens de la région, notamment celles des transfrontaliers qui rencontrent parfois des difficultés dans leurs rapports avec certaines administrations.

Par ailleurs, les représentants du Médiateur européen (un pour chacune des institutions de médiation ou organe similaire de l'UE), se sont réunis les 1<sup>er</sup> et 2 décembre au Parlement européen à Strasbourg, sur le thème « *Information, conseil et justice en Europe pour tous* ». Cette rencontre, qui s'est élargie aux bureaux des Médiateurs des dix nouveaux États membres, a également été l'occasion de définir de nouveaux moyens visant à améliorer la coordination entre les différents bureaux et échanger sur les « bonnes pratiques » de chacun en vue de mieux répondre aux attentes des citoyens européens.

En dehors de la coopération inscrite dans le cadre communautaire, le Médiateur de la République a continué à entretenir des liens directs avec certains homologues européens. C'est ainsi qu'il a accueilli pour une semaine, successivement au secteur « Justice », puis au secteur « Social » deux collaboratrices du Médiateur fédéral de Belgique. Ces deux stages de courte durée ont permis à chaque Institution de comparer les techniques de médiation dans deux domaines spécialisés.

## Conseil de l'Europe

Le Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe, dans le cadre de sa coopération avec les Médiateurs des pays membres du Conseil de l'Europe, organise, tous les deux ans, une table ronde sur le rôle des Médiateurs dans le cadre de la protection et la promotion des droits de l'homme, ainsi que sur l'utilisation des instruments mis à leur disposition par le Conseil de l'Europe en ce domaine.

À l'invitation conjointe de l'Ombudsman parlementaire de Norvège, M. Arne Fiflet, et du Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe, M. Alvaro Gil-Robles, les Médiateurs nationaux des pays membres du Conseil de l'Europe se sont réunis autour de la huitième Table ronde des Ombudsmans, à Oslo, du 3 au 5 novembre. Quatre thèmes, identifiés en fonction des préoccupations majeures actuelles des institutions invitées, ont fait l'objet de présentations d'experts en séance plénière et de débats en groupes de travail : le statut juridique des détenus, le droit des personnes appartenant à des minorités, l'accès des particuliers aux documents officiels, et le pouvoir respectif des ombudsmans et des tribunaux. Les discussions ont permis aux participants de comparer leurs compétences respectives dans chacune de ces matières et de soulever les difficultés rencontrées par certains bureaux.

## Région Europe de l'Institut international de l'Ombudsman

À l'occasion de la réunion annuelle de la région « Europe » de l'Institut International de l'Ombudsman (IOI), qui s'est tenue à Nicosie (Chypre) les 9 et 10 octobre, le Médiateur de la République était représenté aux côtés des quarante-cinq participants provenant de vingt-six pays du continent européen. Le thème principal de cette rencontre : « *La nature changeante de l'Ombudsman en Europe* », était décliné en plusieurs tables rondes : « *Le rôle de l'ombudsman dans la protection des droits sociaux* », « *L'ombudsman dans les textes communautaires* », « *Le renforcement des institu-*



tions de médiation ». À cette occasion, le président de la région « Europe » de l'IOI et le Médiateur européen ont annoncé le succès de la fusion de leurs publications respectives en un document unique qui sera désormais édité trois fois par an.

Le secteur « Affaires internationales » des services centraux du Médiateur de la République a reçu des visiteurs d'Albanie, de Croatie, de Grèce et de Monaco, venus en mission d'étude afin de s'informer sur les modes de fonctionnement du Médiateur de la République. Le 17 octobre, l'Ombudsman de Suède, accompagné de six de ses collaborateurs, a effectué une visite au siège du Médiateur de la République.

## B. Afrique

Bernard Stasi a participé au séminaire international organisé à Bamako, du 24 au 26 février, par M<sup>me</sup> Diakité Fatoumata N'Diaye, Médiateur de la République du Mali, sur le thème « *La contribution de l'Ombudsman/Médiateur à l'amélioration du fonctionnement de l'Administration* ». Trois ateliers ont porté sur : « *Le Médiateur et l'équité* », « *Le dysfonctionnement de l'administration* », « *L'expérience malienne de l'Espace d'Interpellation Démocratique* ».

L'Espace d'interpellation démocratique (EID) est une expérience inédite et unique dans le monde. Institué en 1996, l'EID se tient à Bamako le 10 décembre de chaque année et permet à toute personne d'interpeller le gouvernement par écrit sur ses actes, quand elle les considère attentatoires aux droits humains. Ses recommandations et leur suivi ont permis une avancée certaine dans la promotion et le respect des droits de l'homme au Mali.

La constitutionnalisation des institutions de médiation a fait l'objet d'une recommandation, les participants au séminaire rappelant que celle-ci permettrait la reconnaissance définitive du Médiateur, au même titre que l'ensemble des institutions républicaines.

Le Médiateur de la République a été invité à participer, du 23 au 25 juillet, à la huitième Conférence des Médiateurs africains, à l'invitation du Médiateur du Faso. Les travaux ont porté sur « *La tradition africaine de l'Ombudsman et l'avenir de l'Ombudsman africain* ». La conférence a créé officiellement l'Association des Ombudsmans et Médiateurs Africains, dont la présidence a été confiée au Médiateur du Faso. L'équilibre entre les francophones et les anglophones a été pris en compte dans la désignation des membres du comité exécutif. La présence de l'AOMF a permis de rappeler les valeurs défendues par la francophonie et les critères indispensables à l'indépendance des Ombudsmans. La nouvelle organisation régionale africaine a tenu compte des difficultés rencontrées en Europe et a désigné les Médiateurs membres du conseil d'administration de l'Institut International de l'Ombudsman comme responsables principaux de l'association régionale du continent.

Au début de l'année, le Médiateur de la République a envoyé des remarques et suggestions sur l'avant-projet de loi organique concernant le Médiateur national du Bénin. Le ministre du Bénin chargé des relations avec les institutions, la société civile et les béninois de l'extérieur, M. Alain François Adihou, accompagné de son directeur des Affaires juridiques, a ensuite été reçu du, 22 au 24 octobre, à Paris. Sa visite lui a permis de se renseigner sur le fonctionnement d'une institution de médiation, dans la perspective de la mise en place d'un médiateur au Bénin dans le courant de l'année 2004.

À l'occasion de son passage à Paris, le 7 mars, M. Omar Azziman, Président du Conseil consultatif des droits de l'homme (CCDH) du Maroc, a rendu une visite de courtoisie à Bernard Stasi. Au cours de cet entretien, l'ancien ministre de la Justice a notamment présenté les compétences du Médiateur du Maroc (« Diwan Al Madhalim »), membre de droit du CCDH et dont le titulaire a été nommé le 10 décembre 2002.

Par ailleurs, dans le cadre d'un programme du ministère des Affaires étrangères invitant pour un séjour en France diverses personnalités, des responsables d'organisations non gouvernementales d'Égypte et du Kenya ont été reçus par le secteur « Affaires internationales ».

Enfin, un étudiant à la faculté de droit de l'Université nationale du Rwanda, a effectué un stage auprès du Médiateur de la République française, du 24 mars au 4 mai, dans la perspective de la création d'un médiateur au Rwanda.

### C. Amériques

Le Médiateur de la République, en qualité de membre représentant de la région Europe de l'Institut International de l'Ombudsman (IOI) a participé, du 30 septembre au 3 octobre, au conseil d'administration de cette association mondiale de Médiateurs. À cette occasion, le Médiateur français est parvenu à faire accepter le principe de la représentation d'une Institution membre aux conférences régionales de l'IOI, par un délégué exerçant dans une autre région du monde. Dans ces conditions, la déléguée du Médiateur de la République en Nouvelle-Calédonie peut désormais représenter l'Institution française aux réunions de la région Asie-Pacifique de l'IOI. Par ailleurs, M<sup>me</sup> Pauline Champoux-Lesage, Protectrice du Citoyen du Québec, a confirmé la tenue à Québec, en septembre 2004, du VIII<sup>e</sup> Congrès de l'IOI qui aura pour thème principal : « *Équilibre des droits et responsabilités individuels dans l'exercice de la citoyenneté – le rôle de l'Ombudsman ou du Médiateur* ».

À l'occasion de son déplacement au Canada, Bernard Stasi a rencontré à Québec puis à Ottawa les Présidents québécois et canadiens des Tribunaux et Commissions des droits de la personne.

M. Necker Dessables, Protecteur du Citoyen d'Haïti, a rencontré Bernard Stasi le 29 avril. En fonctions depuis juillet 2002, le nouveau Protec-

teur a remis une copie de la Constitution haïtienne, dont l'article 207 mentionne l'Office de la Protection du Citoyen. Il a fait part de son intention de créer des sections spécialisées (femmes, enfants, police).

Par ailleurs, des journalistes de la République Dominicaine et du Pérou, un assistant parlementaire d'Uruguay et un magistrat argentin ont été reçus par le secteur « Affaires internationales ».

### D. Asie

Le 4 février, deux membres de la Commission de règlement des conflits de l'environnement du ministère japonais de la Gestion publique des affaires intérieures ont été reçus par le Médiateur de la République.

Le 11 septembre, cinq membres d'un groupe de recherche, relevant du Premier ministre vietnamien, ont rencontré Bernard Stasi, dans le cadre d'une mission d'étude en France sur le règlement des contentieux entre les citoyens et l'État.

## 2. Le rôle du Médiateur de la République dans le renforcement de l'état de droit et la promotion des droits de l'homme

### A. Francophonie

En tant que Président de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), le Médiateur de la République a, jusqu'au mois d'octobre, date de la fin de son mandat au sein de cette association, contribué à la mise en œuvre de nombreux objectifs de l'Association, basés sur le développement du concept de l'institution de médiation dans l'espace francophone.

Le Médiateur de la République a participé à la Conférence des structures gouvernementales

chargées des droits de l'homme dans l'espace francophone, à Brazzaville, du 25 au 28 avril. Cette rencontre était organisée par l'Organisation Internationale de la Francophonie, à laquelle des représentants d'autres associations et d'institutions francophones étaient associés. À l'occasion de la création d'un nouveau réseau francophone, celui des structures gouvernementales chargées des droits de l'homme, trois ateliers ont proposé des orientations sur les sujets suivants : « *Mise en œuvre des engagements internationaux et régionaux des États et des gouvernements en matière de droits de l'homme* », « *Concertation et partenariat entre les différents acteurs gouvernementaux dans le domaine des droits de l'homme* », « *Droits de l'homme, conflits et culture de la paix* ». Cette conférence a contribué à répondre aux engagements souscrits et consignés dans la Déclaration de Bamako, sur le « *Bilan des pratiques de la démocratie, des droits et des libertés dans l'espace francophone* ».

Après le Burkina Faso en 1999, la Principauté d'Andorre en 2001, c'était au tour de la Tunisie d'organiser le troisième congrès statutaire de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), du 13 au 17 octobre, sur le thème « *L'Ombudsman/Médiateur, acteur de la transparence administrative* ». Outre le renouvellement des instances dirigeantes de l'association, et l'adhésion de nouveaux membres, un séminaire de formation s'est adressé aux collaborateurs des Médiateurs. Le Médiateur de la République a exprimé ses regrets s'agissant d'un certain nombre d'incidents survenus au cours de ce congrès qui ont notamment empêché la libre expression de tous les acteurs du renforcement de la démocratie et des droits de l'homme en Tunisie.

## B. Lutte contre les discriminations

Le 2 juin 2003, le Premier ministre a confié à Bernard Stasi, à titre personnel, une mission de préfiguration d'une future autorité indépendante chargée de lutter contre l'ensemble des

discriminations, répondant ainsi notamment aux exigences du droit communautaire.

Le Groupe d'étude et de lutte contre les discriminations (GELD), groupement d'intérêt public fondé en 1999 et comptant le Médiateur de la République parmi ses membres, a participé à l'ensemble des travaux de cette mission. Le GELD remplit une double mission : celle d'observatoire national de lutte contre les discriminations raciales et celle de gestionnaire du numéro d'appel gratuit 114, dispositif d'écoute et de signalement des victimes et témoins de discriminations.

De juillet à décembre, Bernard Stasi a auditionné un très grand nombre de personnalités ou d'entités (responsables politiques et administratifs, partis politiques, entreprises publiques, corps d'inspection, autorités administratives indépendantes, institutions de la société civile, associations, syndicats, entreprises, fondations, chercheurs,...) concernées par la lutte contre les discriminations afin de recueillir leur opinion sur les contours de la future autorité. À l'occasion de ces rencontres, Bernard Stasi a rappelé les compétences du Médiateur de la République et le rôle de l'Institution qui pourrait être conduite à œuvrer sur des sujets communs avec la future autorité.

Bernard Stasi remettra son rapport au Premier ministre en février 2004, afin de permettre à la nouvelle autorité de voir le jour au plus tard en 2005.

## C. CNCDH

Membre de droit de la Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH), le Médiateur de la République a participé à ses travaux. Il a notamment été représenté à un groupe de travail chargé d'élaborer une étude sur « *Les droits de l'homme en prison* ».



Conseil d'administration de l'Institut International de l'Ombudsman.  
Québec-Canada, du 1<sup>er</sup> au 3 octobre 2003.



Séminaire international : « Contribution du Médiateur/Ombudsman à l'amélioration du fonctionnement de l'administration ».

De gauche à droite : Stanislas Zalinski, Organisation Internationale de la Francophonie ; Diakité Fatoumata N'Diaye, Médiateur de la République du Mali ; Ibrahim Boubacar Keita, Président de l'Assemblée nationale du Mali ; Ahmed Mohamed Ag Hamani, Premier ministre du Mali ; Bernard Stasi ; Seydou Madani Sy, Médiateur de la République du Sénégal. Bamako, les 24-26 février 2003.



Séminaire international : « Contribution du Médiateur/Ombudsman à l'amélioration du fonctionnement de l'administration ». Bamako, les 24-26 février 2003.

De gauche à droite : Seydou Madani Sy, Médiateur de la République du Sénégal ; Stanislas Zalinski, responsable de projets à l'Organisation Internationale de la Francophonie ; Bernard Stasi ; Diakité Fatoumata N'Diaye, Médiateur de la République du Mali.



## Deuxième partie

# LES DÉLÉGUÉS DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

# 2





Le bilan de l'activité des délégués en 2003 revêt un caractère particulier car il correspond au trentième anniversaire de l'Institution. Il offre donc l'occasion de faire le point sur l'évolution de leurs missions et sur les perspectives que le Médiateur de la République propose de donner à leur présence auprès du public et des administrations locales.

Dès 1978, il était apparu nécessaire de créer, à titre expérimental, des « *correspondants départementaux du Médiateur* » dans les préfetures, étendus, en 1980, sur l'ensemble du territoire, pour décentraliser son action et faciliter l'accès de la population aux services offerts par la loi du 3 janvier 1973. Progressivement, 120 délégations ont été ouvertes dans les préfetures et quelques sous-préfetures.

En 2000, le Médiateur de la République a voulu renforcer sa présence sur le terrain, afin d'aller au-devant des populations qui, pour des raisons sociales ou culturelles, ne connaissaient pas ou peu l'Institution et ses représentants locaux. En partenariat avec le ministère délégué à la Ville, il a donc engagé un programme de développement territorial dans les quartiers concernés par les interventions de la politique de la Ville. Plus de cent nouvelles délégations ont été créées en 2000 au sein de ces quartiers prioritaires, dans

des structures identifiées pour leur facilité d'accès, comme les maisons de la justice et du droit, les maisons de services publics, les locaux municipaux, etc.

Après l'évaluation, au cours de l'exercice 2001, de ce développement qui a abouti à un quasi-doublement des délégations en un an, le Médiateur de la République a confirmé sa volonté d'apporter un service de proximité aux populations des quartiers en difficultés, souvent les moins averties de leurs droits et des pratiques administratives tout en étant celles dont les besoins sont les plus importants.

À la fin de 2003, le Médiateur de la République dispose de 282 délégations, installées sur le territoire métropolitain et dans les départements et territoires d'outre-mer où elles sont au nombre de 15.

Pour organiser et maîtriser cet objectif, le Médiateur de la République a créé en 2001, au siège de l'Institution, la direction du développement territorial, chargée d'évaluer avec les responsables locaux les besoins, de recruter, former, aider et évaluer les délégués dans leurs missions de terrain, auprès du public et des administrations.



## 1

## POURSUITE DE LA CONSTRUCTION DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

S'il doit permettre à l'Institution d'être accessible au plus large public possible, le développement territorial doit aussi garantir la qualité du service apporté à la population.

Après avoir identifié, en 2001, les difficultés qui fragilisaient son réseau, le Médiateur de la République s'est attaché à les résoudre, tout en relançant progressivement la mise en œuvre d'un développement territorial à la fois maîtrisé et durable.

Pour mener à bien cette construction en 2003, le Médiateur de la République s'est fixé un niveau d'exigence élevé passant par quatre axes prioritaires de travail :

- stabiliser les conditions d'exercice des délégués ;
- coordonner et organiser le réseau ;
- développer la formation ;
- créer de nouvelles délégations en partenariat avec les autorités locales.

### I. Stabiliser les conditions d'exercice des délégués

#### > La situation juridique des délégués

La loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, dite « *loi DCRA* », a constitué une avancée importante en complétant la loi du

3 janvier 1973 par l'article 6-1, qui donne une base légale à l'action des délégués. Leur rôle initial consistait à informer le public sur le mode de saisine de l'Institution. Ils ont été, avec ce texte, habilités par le Médiateur de la République à favoriser, à leur niveau, le règlement des différends qui résultent de décisions prises localement. Lorsqu'un litige dépasse leur ressort géographique, met en cause une administration centrale ou nationale, une ambassade ou un consulat, ils proposent aux réclamants de les aider à constituer un dossier qui sera transmis au siège de l'Institution, par l'intermédiaire d'un parlementaire.

Mais avec l'accroissement important du nombre de délégués, à partir de 2000, et l'effort de diversification de leur recrutement, il est apparu indispensable de définir leur situation juridique car cette indétermination pouvait être source, pour les délégués, d'incertitudes réelles et d'insécurité auprès de leur employeur ou des organismes de protection sociale dont ils dépendent.

Pour le Médiateur de la République, comme pour ses prédécesseurs, et pour la grande majorité des délégués, l'orientation à prendre ne faisait pas de doute : ces fonctions de délégué ne peuvent se concevoir que dans l'esprit du bénévolat. C'est d'ailleurs bien la perception qu'en ont toujours eue le public et les différentes administrations qui situent clairement les délégués hors de l'administration et qui reconnaissent

ainsi à leurs interventions les caractères fondamentaux de l'Institution : l'indépendance, l'impartialité et l'autorité morale.

Sur cette base, le Médiateur de la République a constitué puis adressé, à l'occasion de la remise de son rapport annuel 2001, un dossier argumentaire au Premier ministre et aux ministres concernés pour mettre la lettre des textes en conformité avec l'esprit de l'Institution. La proposition qu'il a présentée a consisté à compléter l'article 6-1 de la loi du 3 janvier 1973 par un alinéa supplémentaire précisant le caractère bénévole de l'activité des délégués. À partir de cette initiative, un dialogue avec les ministères compétents a pu s'engager au cours du second semestre 2002.

Le ministre de la Fonction publique, de la Réforme de l'État et de l'Aménagement du Territoire, M. Jean-Paul Delevoye, de même que le secrétaire d'État à la Réforme de l'État, M. Henri Plagnol, ont répondu favorablement sur le principe, dès le début 2003. Un amendement visant à inclure cette disposition dans le train des ordonnances à prendre par le Gouvernement, dans le cadre des simplifications administratives, a ensuite été élaboré. C'est ainsi qu'après le vote par le Parlement de la loi n° 2003-591 du 2 juillet 2003 habilitant le Gouvernement à simplifier le droit, le Gouvernement a été « *autorisé à prendre par ordonnance toutes mesures visant à préciser la situation des délégués du Médiateur de la République* » (article 10).

Dès la publication de cette loi, le Médiateur de la République a adressé au Gouvernement un projet d'ordonnance, qui doit être présenté au Conseil d'État pour avis, puis au Conseil des ministres pour approbation. À l'issue de cette procédure, l'article 6-1 de la loi du 3 janvier 1973 devrait être complété par une disposition selon laquelle les délégués exercent leur activité à titre bénévole et perçoivent une indemnité représentative de frais dont le montant est fixé par décision du Médiateur de la République.

Cette consécration législative du caractère bénévole de l'activité de délégué du Médiateur de la République permettra de stabiliser la situation juridique des délégués en fonction et de régler positivement les questions d'incompatibilités juridiques ou de cumuls qui restaient en suspens, comme les situations de chômage, de retraite, ou d'invalidité. De la même façon, le bénévolat favorisera la diversité des recrutements : fonctionnaires, salariés du secteur privé ou travailleurs indépendants, étudiants, actifs ou retraités, étant précisé que, pour ces derniers, la mission ne peut se poursuivre au-delà de quatre-vingts ans, l'honorariat pouvant être attribué à partir de soixante-quinze ans.

Au terme de ce processus, les délégués du Médiateur de la République disposeront, avec la loi dite « DCRA » du 12 avril 2000, d'une définition légale de leur mission et, avec ce nouvel alinéa dans la loi du 3 janvier 1973, d'une situation juridique clarifiée.

En complément de ces indispensables dispositions, le Médiateur de la République fixe progressivement un cadre à leur activité :

- les délégués exercent leurs fonctions deux demi-journées par semaine, ces fonctions étant prioritairement consacrées à l'accueil du public ;
- ils informent et orientent les requérants, favorisant ainsi le rétablissement d'un dialogue avec les administrations et permettant, si possible, de résoudre les différends naissants ;
- des incompatibilités déontologiques s'appliquent à toutes les activités pouvant soulever des conflits d'intérêt ou susciter des interrogations sur l'indépendance ou l'impartialité des délégués – notamment s'agissant des professions judiciaires, des fonctions bénévoles exercées par délégation de l'autorité judiciaire, des fonctions de médiateur nommé par une administration ou un organisme investi d'une mission de service public, des mandats électifs – dès lors que ces activités sont exercées dans le même département.

L'élaboration d'une « charte des délégués », qui restait suspendue à la clarification de leur situation juridique, sera l'occasion, pour le Médiateur de la République, de préciser les règles qui découlent pour eux des nouvelles dispositions de la loi du 3 janvier 1973 mais aussi de rappeler l'ensemble des droits et obligations des délégués.

### > L'installation et les moyens de fonctionnement

#### *Les installations*

La mise à disposition d'un bureau de permanence et la prise en charge de ses prestations de fonctionnement telles que le téléphone, l'affranchissement, l'accueil du public et la prise de rendez-vous, sont demandées aux structures qui accueillent les délégués, qu'il s'agisse des préfectures sur la base des circulaires des Premiers ministres depuis 1978, ou des structures financées par les crédits de la politique de la Ville dans le cadre du partenariat avec le ministère délégué à la Ville. La volonté commune d'apporter un service à la population locale constitue le fondement de ces accords.

L'application de ces accords s'est révélée, dans certains cas, imparfaite. C'est la raison pour laquelle le Médiateur de la République s'est engagé, à partir de 2002, dans la renégociation progressive des installations insuffisantes ou défectueuses, et dans l'établissement d'accords avec les structures d'accueil, préalablement à toute décision de création de nouvelles délégations. Il en résulte qu'au 31 décembre 2003, la plupart des délégués, à quelques cas particuliers près, exercent leur mission dans des conditions satisfaisantes, conformes à ce que doit être l'accueil d'un service public.

#### *L'équipement informatique*

En matière d'équipement informatique des délégués, le Médiateur de la République a constaté, d'une part, que tous n'avaient pas d'ordinateurs et, d'autre part, que les équipements disponibles

étaient marqués par l'hétérogénéité. Or, le développement du nombre de délégués rend nécessaire de disposer de moyens de communication et d'information fiables, et l'exigence de qualité du service rendu passe aussi par l'utilisation d'outils modernes.

L'objectif, annoncé en 2002, de créer un site Web Intranet ouvert à tous les délégués et aux collaborateurs du siège de l'Institution a connu un début de concrétisation en 2003 avec la réalisation des études indispensables pour définir les fonctionnalités requises, la rédaction d'un cahier des charges destiné à la consultation des entreprises compétentes, le choix final de l'entreprise chargée de construire ce site. Simultanément, il était nécessaire de renforcer et de compléter l'infrastructure informatique du siège de l'Institution afin d'acheminer les informations figurant sur le site, de manière sécurisée, entre les délégués et le réseau des services centraux.

Le site Web Intranet, destiné à l'ensemble des collaborateurs de l'Institution, et l'infrastructure informatique du siège devaient être opérationnels au cours du premier semestre 2004. Après une phase de test avec une dizaine ou une vingtaine d'utilisateurs, les délégués pourront être progressivement connectés.

Ce « réseau privé virtuel » fournira aux délégués, grâce à un simple raccordement sur une prise téléphonique standard, l'accès aux services sur la base de vingt heures de connexion par mois à la charge de l'Institution. Ils accéderont ainsi à des ressources spécifiques à l'Institution, telles que le guide du délégué, certaines études de cas, des aides pratiques comme la rédaction de lettres types. Il permettra de disposer d'informations d'actualité, de saisir, de gérer des comptes-rendus d'activité de manière automatisée, et de communiquer par messagerie avec le siège et entre délégués. Il leur donnera également la possibilité d'accéder, via le réseau de la médiature, aux vastes possibilités documentaires offertes par les sites Internet du secteur public. Ces fonctionnalités initiales sont évidemment appelées à

être complétées à l'usage, et régulièrement mises à jour.

Pour rendre ce nécessaire projet réalisable, il fallait, en priorité, compléter l'équipement des délégués. En 2003, le Médiateur de la République a décidé d'engager une politique d'investissement en faisant l'acquisition de 70 micro-ordinateurs portables. Ces équipements ont permis, d'une part, de doter les délégués non équipés, y compris les délégués nommés au fur et à mesure des créations de délégations, et, d'autre part, d'entamer un processus de renouvellement du matériel obsolète.

Au total, au 31 décembre 2003, ce sont ainsi plus de 110 délégués qui disposent d'un ordinateur fourni par la médiature, contre 75 délégués dotés d'un ordinateur par la préfecture et 65 par le biais des crédits de la politique de la Ville. 13 délégués restent sans ordinateurs (contre 50 en 2002, après une première remise à niveau), dont 10 en fonctions dans les départements et territoires d'Outre-mer et pour lesquels se posent donc des problèmes de livraison et de maintenance, et 3 qui, pour des raisons personnelles, n'ont pas souhaité en être dotés.

Sur l'ensemble des équipements dont disposent les délégués, 75 % sont des portables, contre 25 % de postes fixes.

Afin de doter l'ensemble des délégués en activité d'un ordinateur portable et de pouvoir équiper ainsi les nouvelles délégations au fur et à mesure de leur ouverture, le Médiateur de la République entend poursuivre ses efforts, tant d'un point de vue quantitatif que d'un point de vue qualitatif : remplacement du matériel obsolète par des équipements modernes adaptés aux fonctionnalités de l'Intranet, gestion de la maintenance et formations initiales.

Pour atteindre cet objectif, le Médiateur de la République doit disposer de ses propres leviers budgétaires. Les accords convenus en 2000 avec le ministère chargé de la Politique de la Ville

présentaient à l'usage quelques difficultés : délais de réalisation souvent longs, hétérogénéité des choix d'équipements, etc. Le Médiateur de la République a donc proposé que les crédits d'investissement affectés à ses délégués soient transférés dans son propre budget. Telle sera la situation à partir de 2004.

Ce choix ne s'oppose pas à la volonté de poursuivre la mise en œuvre de son programme de développement territorial dans une logique de partenariat avec le ministère délégué à la Ville, aussi bien qu'avec les autorités locales concernées. Le dialogue devrait même se révéler plus aisé, puisque le Médiateur de la République n'apparaîtra plus comme un solliciteur mais comme une Institution réellement indépendante qui assume ses ambitions et qui souhaite y associer tous les acteurs concernés sur des objectifs de services à rendre à la population.

## 2. Coordonner et organiser le réseau

### > La coordination départementale

En 2002, le Médiateur de la République a défini la mission des coordonnateurs dans les départements dotés de plus de quatre délégations. Au-delà du rôle de représentation générale de l'Institution auprès des autorités locales, les coordonnateurs départementaux apportent aux délégués l'appui nécessaire à l'exercice de leur mission (installation, moyens de fonctionnement, rapports avec les services publics, analyse de l'activité) et ils assurent, sans exercer de rôle hiérarchique, un lien entre eux et le siège.

Les coordonnateurs sont, à un cas près, choisis parmi les délégués en activité, ce qui leur permet de mieux percevoir la nature et les contraintes de cette mission. Ils peuvent exercer l'activité de délégué dans le même département ou dans un département limitrophe. Exercée dans le même esprit du bénévolat, la fonction de coordonnateur exige néanmoins une disponibilité spéci-

fique, distincte du temps consacré à l'activité de délégué. Lorsque la situation le permet, un coordonnateur peut assurer cette mission dans deux départements.

Après avoir procédé à quatorze nominations en 2002, le Médiateur de la République a complété le dispositif en désignant des coordonnateurs en Haute-Garonne, en Gironde, en Ille-et-Vilaine, en Seine-et-Marne, dans le Tarn et dans les Hauts-de-Seine. Parmi eux, trois coordonnateurs exercent leurs fonctions dans deux départements, ce qui aboutit à un total de dix-sept coordonnateurs pour vingt départements.

Tous les départements dotés de plus de quatre délégations disposent, au 31 décembre 2003, d'un coordonnateur, à l'exception de Paris qui bénéficie de la proximité à la fois géographique et fonctionnelle du siège. D'autres coordonnateurs pourront encore être nommés en 2004, dès lors que la création de délégations aboutira à la mise en place de plus de quatre délégations dans un département.

Au terme de plus d'une année d'expérience, le rôle des coordonnateurs s'est consolidé. Ils contribuent largement à l'amélioration du réseau des délégués.

C'est d'abord à la résolution des difficultés matérielles qui pouvaient exister que les coordonnateurs ont dû s'attacher pour garantir le fonctionnement des délégations, comme par exemple dans le Haut-Rhin où il a fallu renégocier l'installation de deux délégués.

Leurs missions se sont diversifiées et contribuent à assurer un véritable relais de l'action conduite par la direction du développement territorial. Leur connaissance du département et des délégués permet de réussir les adaptations du réseau aux réalités locales : redéployer les délégations eu égard aux besoins constatés et aux structures existantes, comme en Haute-Garonne et en Seine-Maritime, ou réduire le nombre de sites dans un souci d'efficacité, comme dans les Bou-

ches-du-Rhône. Ils mènent dans leur département des actions de communication collective auprès des services publics, mais aussi du public, afin de favoriser l'identification de l'équipe des délégués, sans aucune distinction entre les délégués, qu'ils soient installés dans les préfetures ou dans les structures des quartiers.

Afin de les aider dans leurs missions et d'assurer la cohésion de l'équipe, le Médiateur de la République les a réunis à la médiature, à trois reprises en 2003, en janvier, mai et octobre. Ces réunions ont permis de faire le point sur le fonctionnement du réseau dans leur département, d'échanger leurs expériences, mais aussi de faire avancer les réflexions de l'Institution concernant l'activité des délégations, la formation, les délégations à créer, l'installation des délégués.

Pour renforcer l'efficacité de ces travaux, les réunions trimestrielles ont été complétées, dès le second semestre 2003, par des rencontres mensuelles d'un groupe de travail composé de huit coordonnateurs volontaires et disponibles. Ce groupe de travail contribue à l'élaboration des projets destinés à garantir durablement la qualité du service rendu au public par les délégués.

Ces réunions régulières ont révélé la nécessité de développer la collégialité entre les délégués. En effet, les fonctions de délégué sont, par nature, difficiles car elles s'exercent de façon individuelle et ponctuelle sur des sujets complexes qui exigent des compétences multiples. La collégialité favorise l'harmonisation des méthodes et des pratiques dans un même département, voire d'un département à un autre, et renforce la mutualisation des compétences et des contacts auprès des services publics.

Est actuellement à l'étude la manière dont les délégués qui sont seuls dans leur département, ou dont l'effectif départemental est inférieur à cinq, pourraient être intégrés dans une telle logique de collégialité. Une expérience est déjà conduite sur ce thème puisqu'un délégué exerçant seul dans le département de la Loire a été

associé aux réunions collégiales organisées dans le Rhône, département limitrophe doté d'une équipe de neuf délégués et d'une coordonnatrice.

#### > La construction d'un réseau avec le siège

La contribution apportée par les coordonnateurs doit être complétée par une démarche nationale d'animation du réseau, au bénéfice de l'ensemble des délégués.

La direction du développement territorial a poursuivi et amplifié sa démarche en multipliant les rencontres avec tous les délégués, pour leur donner régulièrement l'appui du siège de l'Institution, recueillir leurs demandes (équipements, formation...) et connaître leurs lieux de permanence ainsi qu'à chaque fois que possible, les responsables des structures d'accueil.

Ces rencontres ont été organisées par départements, sur place (les Alpes-Maritimes, les Bouches-du-Rhône, le Gard, la Haute-Garonne, le Nord, l'Indre-et-Loire, le Loiret, la Meurthe-et-Moselle, la Moselle, la Haute-Savoie, le Bas-Rhin, le Haut-Rhin, Saint-Pierre-et-Miquelon) ou à la médiature (Paris, la Seine-et-Marne et la Seine-Saint-Denis), mais aussi à un niveau régional, voire interrégional (réunion des délégués exerçant dans les régions Bretagne, Basse-Normandie et Pays de la Loire ; Lorraine et Champagne-Ardenne ; Aquitaine et Midi-Pyrénées). Après la création de certaines délégations, des installations officielles ont également constitué des occasions de réunions « sur le terrain ». Chacun de ces déplacements a donné lieu à un contact avec les autorités locales : les préfets et leurs collaborateurs, bien entendu, mais aussi, de plus en plus fréquemment, les élus qui participent à l'accueil des délégués. Ces rencontres ont permis de mieux faire connaître les orientations actuelles du développement territorial de l'Institution et de créer les conditions d'un partenariat fructueux et durable. Enfin, par le biais d'une cinquantaine d'entretiens individuels, qui se sont tenus à la médiature, l'Institution a pu resserrer les liens entre le siège et les délégués.

Dans la continuité de l'effort engagé en 2002, le Médiateur de la République a souhaité que l'un de ses collaborateurs participe à quelques-unes des réunions organisées par les ASSEDIC avec les délégués de leur ressort. En 2003, sept de ces rencontres se sont déroulées en présence d'un représentant de la médiature : en Picardie, Bretagne, Basse-Normandie, dans les Vallées du Rhône et de la Loire, en Auvergne, dans l'Ouest francilien et à Paris. Elles ont réuni cinquante et un délégués. Outre le renforcement du lien entre l'Institution et ses partenaires, cette participation a permis l'évocation des questions et difficultés récurrentes en matière d'assurance chômage et l'évaluation des besoins de formation.

Au cours de l'année 2003, au total, plus de cent quatre-vingts délégués ont eu l'occasion de rencontrer, à la médiature ou localement, des représentants du siège de l'Institution. Si l'on inclut les délégués qui ont participé à des formations, presque tous les délégués ont eu l'occasion de rencontrer au moins un représentant de la direction du développement territorial, depuis sa création fin 2001.

Cette proximité reste un élément moteur de la qualité du développement territorial de l'Institution. L'ouverture de l'intranet contribuera à renforcer le lien en apportant la souplesse et la rapidité des échanges d'informations.

### 3. Développer la formation

#### > La formation initiale

Pour accompagner la diversification du recrutement des délégués, en 2000, un dispositif de formation initiale a été mis en place à l'intention des délégués nouvellement nommés.

Afin de mieux répondre aux attentes des délégués, ce dispositif a fait l'objet, depuis lors, d'évaluations systématiques et d'adaptations. Le principe de cette formation est cependant resté le même : il s'agit, pour les délégués, de passer



une semaine au siège de l'Institution, au moment de leur prise de fonction ou quelque temps après, pour s'imprégner de l'esprit et des principes qui doivent guider l'action du Médiateur de la République et de ses représentants, mais aussi pour établir un contact direct avec les collaborateurs des secteurs d'instruction qu'ils auront, par la suite, à solliciter.

La direction du développement territorial s'est chargée, en 2003, de l'organisation de deux sessions de formation, en juin et en novembre. Celles-ci ont permis de réunir vingt-quatre délégués. Les délégués ont été réunis par groupes de dix à quinze au lieu d'une vingtaine, ce qui a favorisé les échanges et une plus grande participation des stagiaires. Durant ces formations, leur ont été présentés, en premier lieu, le champ de compétence de l'Institution, sa doctrine, le cadre de leur action et, plus précisément, les différents domaines dans lesquels ils seraient amenés à intervenir. Ces modules leur ont été dispensés par les directions et secteurs d'instruction spécialisés du siège, accompagnés, tout au long de la semaine, d'un délégué expérimenté présent pour apporter son expérience de terrain. Afin de garantir la cohérence d'action de l'Institution sur l'ensemble du territoire, l'accent a été mis constamment sur la prudence dont les délégués devraient faire preuve, les spécialistes des secteurs d'instruction des services centraux pouvant être interrogés par eux en cas de doute ou de difficulté.

En deuxième lieu, des « modules » pratiques ont continué à leur être proposés. Une formatrice du Centre national de formation du personnel territorial (CNFPT) a été sollicitée pour initier les délégués à l'accueil des publics et à la conduite d'entretien. La présentation des services publics et la rédaction administrative ont été confiées à un délégué expérimenté. Cette solution a semblé, en effet, préférable pour adapter réellement ces modules aux besoins spécifiques des délégués. Un nouveau module a été ajouté à cette formation, à compter de 2003, s'agissant des méthodes d'élaboration du compte-rendu

d'activité demandé semestriellement aux délégués.

Axées sur l'exercice concret de la fonction, ces formations ont privilégié le travail sur des cas pratiques, lesquels permettent aux délégués d'acquérir des connaissances mais aussi de bénéficier de conseils de méthode indispensables pour le traitement efficace des affaires. Au terme des évaluations réalisées auprès des délégués stagiaires, il apparaît que les cas pratiques travaillés en formation constituent, pour eux, une base documentaire utile en complément du « *guide pratique des délégués* ».

Conscient de l'utilité d'une telle base documentaire actuellement limitée, le Médiateur de la République souhaite pouvoir leur proposer rapidement des mises à jour régulières de ces documents mais aussi, plus largement, l'accès à d'autres ressources sur les textes applicables, les procédures, les recours possibles, etc. C'est l'un des enjeux que représente la construction de l'intranet.

### > La formation continue

Si la formation initiale des délégués s'avère indispensable, elle doit cependant être prolongée par des sessions de formation permanente permettant d'apporter aux délégués une assistance régulière et pragmatique dans l'exercice quotidien de leur mission, adaptée plus spécifiquement à leurs besoins respectifs.

La formation continue a d'abord été envisagée localement, en s'appuyant sur les coordonnateurs départementaux. Les coordonnateurs ont pu, à l'occasion des réunions régulières qu'ils organisent avec les délégués de leur département, évoquer des questions de fond sur l'exercice de leur mission, confronter les expériences et mettre en commun leurs compétences respectives pour favoriser la résolution des difficultés rencontrées individuellement. Ils ont aussi organisé des rencontres thématiques avec des services publics locaux, par exemple une caisse

d'allocations familiales ou le service des étrangers d'une préfecture. Dans certains départements, ils ont associé certains délégués à des formations existantes, telles la rédaction administrative.

Mais afin de proposer à tous les délégués des formations, le Médiateur de la République a mis en place, en 2003, à titre expérimental, quelques sessions de formation continue organisées au siège, pendant une journée, ce qui offre en plus aux délégués l'occasion de rencontrer les services centraux de l'Institution.

La première expérience a consisté en une journée d'information, concernant le nouvel outil semestriel de mesure de l'activité, ses enjeux et son fonctionnement. La mise en place de ce dispositif s'est avérée nécessaire pour s'assurer de la cohérence et donc de la fiabilité des données saisies et, dans certains cas, pour rappeler que fournir avec ponctualité et de manière fiable ses données d'activité est l'une des obligations de base du délégué. Quatre journées ont ainsi été organisées par la direction du développement territorial, en avril, juin, octobre et novembre 2003, au siège de l'Institution. Elles ont réuni plus de quarante délégués, soit une dizaine de délégués pour chaque journée.

En mai et octobre 2003, des journées d'initiation à l'informatique ont été organisées au siège à l'intention des délégués disposant d'un ordinateur portable fourni par la médiature. Ces initiations, dispensées par un organisme extérieur, ont permis de réunir une cinquantaine de délégués, par groupes de six. Cette action sera poursuivie en 2004.

Au cours du quatrième trimestre 2003 et à titre expérimental, des journées d'information thématiques concernant trois importants domaines d'intervention – la fiscalité, le droit des étrangers et l'urbanisme – ont été proposées aux délégués. Elles ont réuni quarante-cinq délégués, par groupes de quinze par journée.

Une première journée thématique, animée par un délégué disposant d'une solide expérience professionnelle dans ce domaine, a concerné la répartition des compétences entre le Trésor public et les services fiscaux. Pour présenter le sujet de la deuxième journée, relatif aux titres de séjour des étrangers, il a été fait appel au conseiller du secteur d'instruction concerné. Enfin, la dernière journée s'est déroulée en décembre autour du thème de l'urbanisme et a été animée par le secteur d'instruction compétent. Les réactions favorables auxquelles cette première expérience a donné lieu incitent à renouveler ces initiatives en 2004. La définition des prochains sujets à aborder s'appuiera sur l'exploitation réalisée en 2003 de l'ensemble des courriers significatifs transmis semestriellement par les délégués. La diffusion d'un questionnaire à tous les délégués en 2004 complètera l'analyse des besoins.

Au total, ce sont plus de cent soixante délégués, chiffre évidemment jamais atteint jusqu'ici, qui ont pu bénéficier, à la médiature, en 2003, d'une formation, initiale ou continue, proposée par l'Institution.

## 4. Créer de nouvelles délégations

### > Les choix des implantations

La création de nouvelles délégations dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville repose à la fois sur une étude des données générales de la politique de la Ville (nombre d'habitants concernés, existence de structures de proximité, présence d'autres services publics...) et sur la demande exprimée par les acteurs locaux (préfets, élus, chefs de juridiction) et leur engagement à favoriser le partenariat. Les délégués déjà en place apportent également leur part à ces projets, en analysant l'origine géographique des demandeurs qu'ils reçoivent, en transmettant les observations qu'ils recueillent auprès de leurs correspondants dans les différents services départementaux.

Aujourd'hui, quarante départements disposent de délégations créées au titre de la politique de la Ville. Des créations sont encore envisagées dans d'autres départements comptant des zones urbaines sensibles non dotées à ce jour. Parmi les départements qui restent à pourvoir, figurent en priorité la Loire-Atlantique et l'Oise.

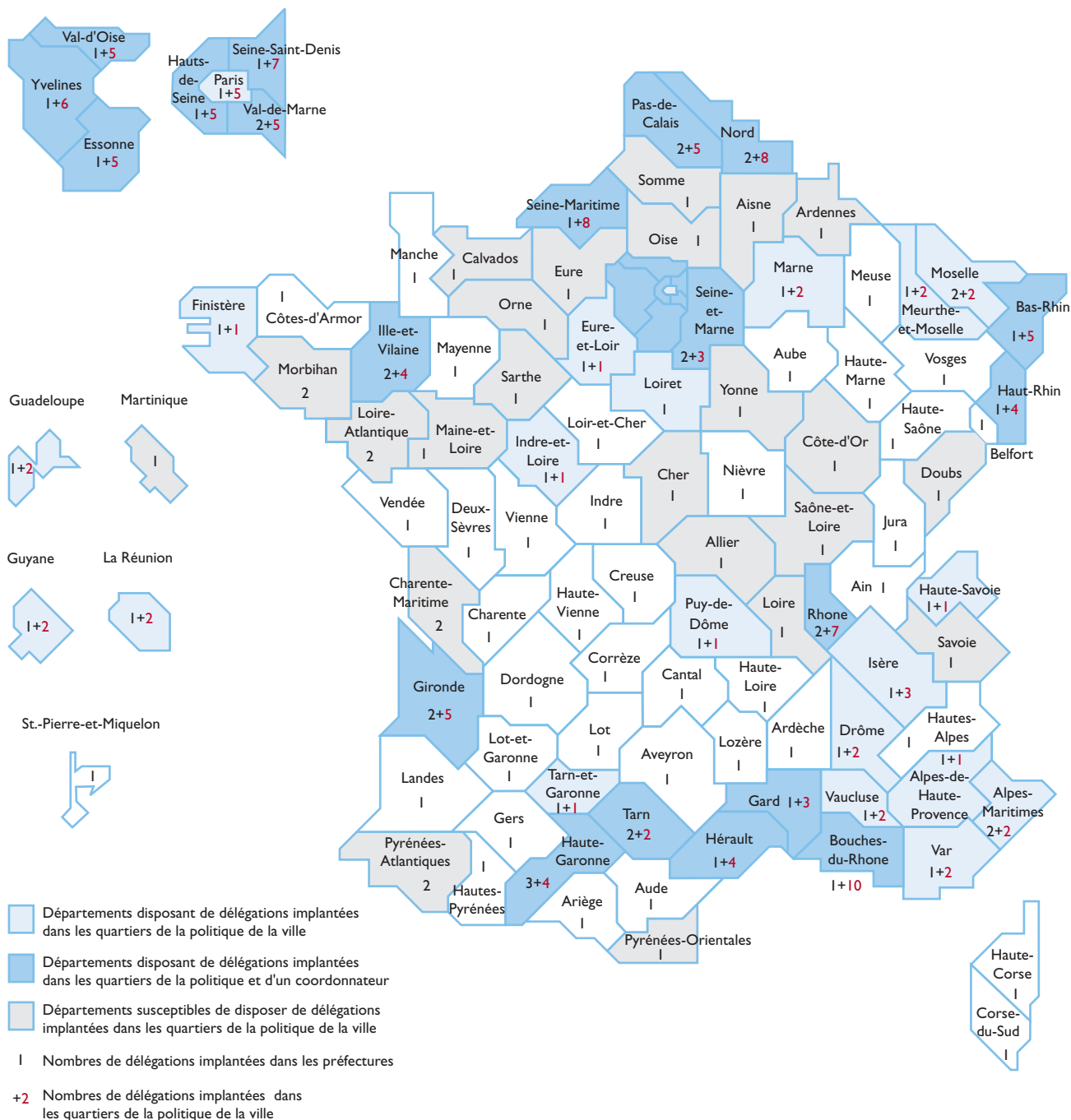
Depuis 1999, le nombre de délégations est passé de 120 à 282, soit une augmentation de 135 % en quatre ans. Depuis la fin 2002 (259 délégations au 31 décembre 2002), vingt-trois délégations ont été créées, dont dix-sept au titre de la politique de la Ville et six au titre de la coordination. Ces délégations ont été principalement installées dans des départements qui ne comptaient jusqu'alors qu'un délégué à la préfecture, celui-ci ne pouvant répondre seul aux besoins de la population : les Alpes-de-Haute-Provence, les Alpes-Maritimes, le Finistère, l'Indre-et-Loire, le Loiret, la Meurthe-et-Moselle, la Moselle et la Haute-Savoie. Dans le

cas de l'Essonne, de Paris, de la Seine-et-Marne et de la Seine-Saint-Denis, l'objectif a été de renforcer le réseau existant, en créant des nouvelles délégations dans les villes qui n'en disposaient pas, comme Brunoy, Corbeil, Grigny, Montreuil, Drancy, Aulnay-sous-Bois.

Certaines délégations existantes ont fait l'objet d'un redéploiement (changement de structure d'accueil, de quartier, de ville) pour tenir compte des réalités locales et de leur évolution. Ont ainsi été concernés les Bouches-du-Rhône, le Nord, la Seine-Maritime, le Tarn et la Martinique.

Au terme de l'année 2003, le Médiateur de la République dispose de 123 délégations installées en préfecture, de 139 délégations implantées au sein des quartiers de la politique de la Ville et de 20 coordonnateurs.

**Carte du développement territorial au 31 décembre 2003**



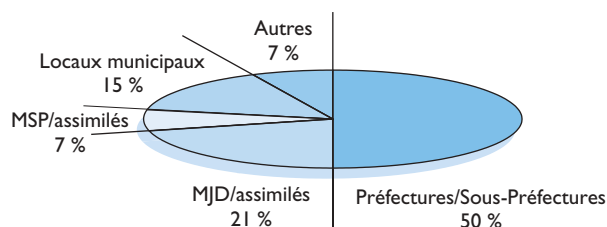
En l'état actuel du développement territorial, la répartition des délégations entre les préfetures et sous-préfetures et les structures dites de proximité dans les quartiers de la politique de la Ville est stabilisée. Mais il faut compléter cette présentation en précisant que le type de structu-

res n'est qu'un élément d'appréciation de la nature de la délégation. En effet, certaines délégations créées au sein des territoires de la politique de la Ville ont été installées dans des sous-préfetures, lorsqu'elles se révélaient être les structures les plus à même d'accueillir la

population locale et d'apporter aux délégués de bonnes conditions de travail. En ce qui concerne les structures de proximité, le Médiateur de la République privilégie le recours à des sites de type maisons de la justice et du droit ou maisons de services publics, parce qu'elles offrent des conditions d'accueil optimales pour le public (réseau de permanences assurant des services complémentaires avec, le plus souvent, un agent qui oriente les demandes) et des moyens de travail satisfaisants pour les délégués (mutualisation des moyens de fonctionnement), tout en préservant leur indépendance.

Quand ce type de structures n'existe pas ou n'est pas disponible, le Médiateur de la République installe ses délégués dans les autres structures existantes, le plus souvent municipales (mairies annexes, centres sociaux, maisons du citoyen, etc.), dès lors que les élus concernés partagent le même objectif que l'Institution : apporter un service supplémentaire à la population.

Au 31 décembre 2003, la répartition des délégués par types d'implantation est la suivante :



### > Le recrutement

Sans diffuser aucun appel général à candidatures, le Médiateur de la République a reçu, en 2003, près d'une centaine de demandes, auxquelles s'ajoutent les candidatures des années précédentes qui restaient en attente, faute de délégations vacantes. Sur la base de ces candidatures, le Médiateur de la République a recruté, en 2003, trente-trois nouveaux délégués, au rythme des créations ou des remplacements à effectuer.

Sur les cent candidatures examinées en 2003, près du tiers n'a pas été retenu au stade de la pré-

sélection sur dossier, à cause d'une méconnaissance ou d'une inexpérience de l'administration. Soixante-huit candidats ont, par contre, été convoqués à un entretien individuel au siège, entretien au terme duquel près de la moitié ont été nommés délégués.

Il est intéressant de noter que, sur les 68 candidatures qui ont donné lieu à un entretien, 49 % ont été présentées spontanément, 34 % procédaient de l'initiative d'un délégué en fonction et 17 % étaient proposées par un préfet ou une autre autorité locale. Ces chiffres montrent que, grâce à l'organisation du développement territorial, le Médiateur de la République a assuré son autonomie pour recruter ses délégués, alors que, précédemment, ses moyens ne lui permettaient pas de le faire, ni même souvent de s'associer aux préfets ou aux sous-préfets chargés de la politique de la Ville pour susciter des candidatures et les sélectionner.

Depuis l'année 2000, le recrutement des délégués est ouvert aux différentes catégories socio-professionnelles – au lieu d'être concentré sur la fonction publique –, aux femmes, aux jeunes, de manière à assurer une représentation plus fidèle de la société et traduire sa diversité. Néanmoins, l'appréciation de leur compétence et de leur aptitude à la médiation reste, bien entendu, le premier critère qui préside à leur désignation.

Dans la mesure où la connaissance, l'expérience du fonctionnement de l'administration ou une solide formation juridique sont indispensables pour l'exercice de la mission de délégué du Médiateur de la République, la très grande majorité des délégués reste issue du secteur public en 2003 (80 %, contre 13 % issus du secteur privé et 7 % sans activité). Il s'agit principalement de fonctionnaires issus du cadre des préfectures (près de 50 %), de la défense ou de la police (plus de 18 %), mais aussi d'agents publics provenant des métiers du secteur social, de l'enseignement, de la justice et de l'accès au droit, ou de l'administration fiscale.

Qu'ils proviennent du secteur public ou du secteur privé, les délégués sont plutôt des retraités (53 %, contre 40 % d'actifs et 7 % sans activité), ce qui tient à la nécessaire disponibilité dont ils doivent faire preuve. L'exercice d'une activité principale ne permet pas toujours d'assumer aisément une telle mission, même si la réduction et l'aménagement du temps de travail semblent de nature à l'encourager.

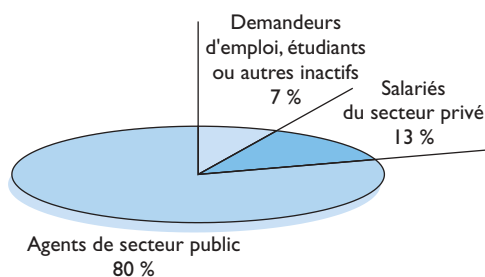
La répartition des délégués par tranches d'âge résulte aussi, pour partie, des éléments précédents, puisque 42 % ont plus de 60 ans, mais le rééquilibrage de la répartition par âges se traduit par environ 29 % pour chacune des autres tranches d'âge (20 à 49 ans, 50 à 59 ans), la moyenne générale étant de 55 ans.

La proportion de femmes reste constante par rapport à l'an passé (29 %).

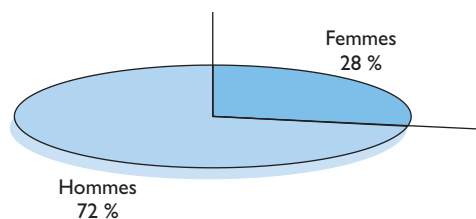
Enfin, la répartition des délégués, en fonction de leur ancienneté au 31 décembre 2003, révèle que 71 % d'entre eux sont en fonction depuis quatre ans ou moins, contre 14 % qui ont entre cinq et neuf ans d'ancienneté et 15 % qui en ont dix ans et plus. Ce constat montre combien l'Institution s'est transformée depuis l'année 2000 et a fait la preuve de sa capacité à renouveler ses ressources humaines. Il confirme aussi l'importance du travail en réseau à mener entre délégués et avec l'ensemble des collaborateurs du siège, de façon à ce que toutes les composantes de l'Institution participent harmonieusement au mouvement dans lequel l'Institution s'est engagée.

### Le profil des délégués en 2003

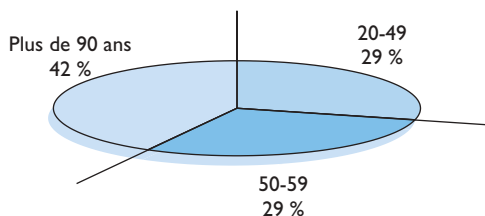
**Origine professionnelle**



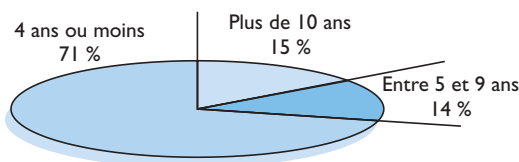
**Répartition hommes/femmes**



**Tranches d'âges**



**Ancienneté de nomination**



## 2

## ACTIVITÉ DES DÉLÉGUÉS DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

La création et le développement du réseau des délégués traduisent la volonté constante du Médiateur de la République d'élargir l'accès à l'Institution en jouant sur deux aspects de son activité – la proximité et l'accessibilité –, avec la multiplication des points d'accueil, notamment au bénéfice des publics défavorisés.

En outre, si les principes qui régissent les délégués sont, évidemment, les mêmes que ceux qui inspirent l'activité des services centraux, le fait d'accueillir directement le public confère une spécificité à la mission des délégués, avec le développement d'une activité importante d'orientation et d'information.

### I. Les méthodes de travail

#### > L'accueil du public et le traitement des demandes

Dans l'exercice de leurs missions, les délégués du Médiateur de la République reçoivent directement et personnellement, sur leurs lieux de permanence, les personnes qui les sollicitent, ou s'entretiennent avec elles par téléphone. Qu'ils soient installés dans des préfectures ou dans des structures de proximité, ils doivent disposer d'un bureau leur permettant de recevoir les

réclamants dans des conditions garantissant la confidentialité des entretiens.

Dans la majorité des cas, les délégués disposent d'un appui de la structure d'accueil pour planifier les rendez-vous et opérer un premier tri dans les demandes en fonction des compétences de l'Institution. L'aide ainsi apportée au délégué est importante car elle lui permet d'optimiser son temps de présence. Elle est donc systématiquement demandée lors de la création de nouvelles délégations et la direction du développement territorial s'efforce de l'obtenir là où les délégués n'en disposent pas.

Les délégués reçoivent, en général, de trois à six personnes par demi-journée de permanence, sans compter les appels téléphoniques en rapport avec les affaires en cours ou pour des nouvelles demandes. Le premier entretien est souvent assez long. Il n'est pas rare qu'une heure soit nécessaire pour comprendre les données d'une situation, parfois présentée de façon confuse ou conflictuelle, mais aussi pour créer avec le réclamant un indispensable climat de confiance. Une fois cette première étape franchie, le délégué s'efforce d'obtenir de son interlocuteur les informations et les pièces nécessaires à la compréhension de l'affaire afin de vérifier si celle-ci constitue une réclamation

qui relève de la compétence du Médiateur de la République.

Lorsque tel n'est pas le cas, le délégué ne se contente évidemment pas d'un constat d'incompétence. Il informe précisément le réclamant de ses possibilités d'intervention ou de recours, l'oriente vers les interlocuteurs adéquats et lui indique éventuellement les démarches à entreprendre.

Dès lors qu'une affaire constitue une réclamation au sens de la loi du 3 janvier 1973, le délégué procède à l'examen du dossier au fond, sur la base des courriers et des pièces du dossier qui doivent être fournis par les intéressés. Cette phase d'instruction doit permettre de déterminer si la réclamation est fondée et justifie une intervention, soit qu'elle révèle un dysfonctionnement ou une erreur de l'administration, soit qu'elle fasse apparaître des circonstances particulières qui peuvent justifier que l'administration fasse un usage bienveillant de son pouvoir d'appréciation lorsque les textes le permettent.

Il arrive naturellement que le réclamant se plaigne d'un préjudice subi du fait d'une décision de l'administration alors que celle-ci a appliqué correctement les textes. Dans ce cas, c'est souvent le manque d'information ou une mauvaise compréhension des textes qui sont en cause. Le délégué doit alors s'efforcer d'y remédier en se livrant à un exercice de pédagogie civique parfois difficile, mais qui constitue, à l'évidence, une forme de service rendu à la collectivité autant qu'au citoyen, dans la mesure où il contribue à renouer les fils du dialogue et à prévenir des conflits.

Lorsque les réclamations semblent fondées, les délégués interviennent auprès des services publics locaux – services de l'État et des collectivités territoriales ou organismes de protection sociale – pour présenter une analyse argumentée du dossier afin d'engager la démarche de médiation. Cette intervention est normalement faite par écrit mais l'usage du téléphone fait aussi

partie des méthodes de travail, notamment en cas d'urgence ou de démarches simples.

Au terme de la médiation, le délégué informe le réclamant des résultats obtenus et, en cas d'échec, en explique les raisons, par l'analyse de la situation particulière à l'égard des règles de droit.

Enfin, lorsque le délégué constate, en cours d'instruction, que le litige relève en fait des compétences réservées au seul Médiateur de la République ou bien qu'il met en jeu des questions de principe qui ne peuvent être tranchées au niveau local, il lui appartient, après avoir, le cas échéant, pris conseil auprès des services du siège, de proposer au réclamant de l'aider à constituer un dossier en vue de sa transmission au Médiateur de la République par la voie parlementaire.

#### **> La construction d'un réseau d'interlocuteurs privilégiés**

Qu'il s'agisse de traiter des réclamations, d'informer ou d'orienter le public, le délégué a besoin d'accéder, de façon fiable et rapide, aux données qui lui permettront d'analyser et d'apprécier correctement le dossier. Il dispose bien sûr, pour ce faire, des compétences sur la base desquelles il a été recruté ainsi que de l'appui des collaborateurs du siège. Mais la complexité de textes est telle que ces moyens seraient insuffisants s'il ne disposait pas, dans les services auxquels il s'adresse, d'un réseau de correspondants avec lesquels se noue un partenariat fondé sur la confiance.

C'est d'abord au sein des services publics de leur département que les délégués doivent disposer d'un réseau d'interlocuteurs privilégiés, afin de favoriser le règlement rapide des litiges qui leur sont soumis. La construction d'un réseau de « correspondants » ou « référents », dans chacun des services publics locaux, permet non seulement d'accélérer le traitement des réclamations mais aussi de faciliter le dialogue et de renforcer la collaboration entre l'Institution et les administrations.



Les délégués veillent donc, dès leur nomination, à se faire connaître auprès des différents services publics locaux et à obtenir la désignation d'un référent qui sera leur interlocuteur privilégié pour le traitement des dossiers. Ce correspondant doit se situer à un niveau hiérarchique suffisamment élevé pour pouvoir remettre en cause une décision. Dans les départements où sont implantés plusieurs délégués, la gestion du réseau de correspondants se fait de manière collégiale, de façon à mettre en commun les ressources de chacun. Là où des coordonnateurs ont été nommés, ils ont vocation à animer ce travail.

Les élus sont également les partenaires naturels des délégués du Médiateur de la République, qu'il s'agisse des parlementaires, lorsqu'ils sont amenés à transmettre des réclamations, mais aussi des présidents de conseil régional ou général et des maires qui sont, et seront plus encore dans l'avenir, des « producteurs » de décisions pouvant donner lieu à des réclamations. Si les relations avec les parlementaires bénéficient des acquis de l'expérience, tel n'est pas encore tout à fait le cas en ce qui concerne les autres catégories d'élus auprès desquels une action d'information sur le rôle du Médiateur de la République et de ses délégués doit être systématiquement menée.

C'est aussi avec les différents acteurs de l'accès au droit et de la résolution amiable des conflits que les délégués du Médiateur de la République doivent être en relation, afin de pouvoir orienter les demandes qui excèdent leur champ de compétence. Ils doivent ainsi connaître les coordonnées et les domaines d'intervention de ceux qui sont susceptibles d'être leurs principaux interlocuteurs et vers lesquels ils pourront orienter les personnes dont les difficultés ne relèvent pas de leur compétence.

Tel est, par exemple, le cas des conciliateurs de justice avec lesquels les contacts sont fréquents car il n'est pas rare que le public ait du mal, malgré toutes les informations diffusées, à distinguer les litiges privés de ceux qui mettent en cause un service public.

C'est parce que la qualité des réseaux ainsi construits est un élément clé de l'efficacité des délégués que l'Institution privilégie les structures d'accueil dont la nature même favorise les partenariats. Tel est notamment le cas pour les préfetures, les maisons de justice et du droit ou les maisons de services publics.

## **2. Les services rendus au public : cas significatifs**

### **Le traitement des litiges**

Les délégués du Médiateur de la République ont pour mission de favoriser la résolution, à leur niveau, des litiges qui mettent en cause le fonctionnement d'un service public dans ses relations avec un administré, et résultent de décisions prises localement. Les exemples qui suivent présentent les diverses facettes de cette activité.

### **Majoration de taxe professionnelle – dysfonctionnement du Trésor public**

M. H. a reçu un avis d'imposition sur la taxe professionnelle et adressé au Trésor public, dans les délais impartis, un titre interbancaire de paiement (TIP) de 596,69 € en règlement de cette taxe. Cependant, ce TIP n'a pas été crédité auprès du Trésor et une majoration de 10 % a été appliquée à M. H.

Ne parvenant pas à obtenir la remise totale de cette majoration induite et se considérant donc injustement lésé, M. H. a sollicité le délégué du Médiateur de la République.

Le délégué a alors saisi le percepteur pour lui rappeler que M. H. avait payé la taxe professionnelle dans les délais impartis et qu'il n'avait donc pas à supporter de majoration pour un retard imputable au Trésor. Tout en constatant effectivement un « dysfonctionnement difficilement

localisable » des services, le percepteur a refusé d'accorder le remboursement de la majoration appliquée à M. H.

Au vu de cette réponse, le délégué s'est adressé au trésorier-payeur général, en invoquant le dysfonctionnement reconnu par le percepteur et le caractère injuste de la pénalisation appliquée à M. H. de ce fait.

Après examen du dossier, le trésorier-payeur général a accordé la remise totale de la majoration de 10 % appliquée à M. H., soit 59 €.

### **Refus de délivrer une carte Vitale – dysfonctionnement de la CPAM**

M. P. a demandé une carte Vitale en octobre 2000, alors qu'il venait d'avoir vingt ans. Sa mère s'est rendue à la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) pour l'obtenir mais n'a pas obtenu satisfaction.

La CPAM prétendant que M. P. avait fait une fausse déclaration d'identité, le livret de famille a été présenté à l'occasion d'une deuxième visite. Lors de sa troisième visite, il a été indiqué à M<sup>me</sup> P. que, au vu du fichier informatique, son fils était décédé depuis 1998 ! M<sup>me</sup> P. a donc dû fournir un extrait d'acte de naissance. Après une quatrième visite, M<sup>me</sup> P. s'est vu finalement opposer un refus, au motif que le cas de son fils serait « ambigu ».

Ne sachant plus que faire pour venir à bout de ces difficultés, plus de deux ans après le dépôt de sa demande initiale, M. P. s'est adressé au délégué du Médiateur de la République.

Le délégué est intervenu auprès de la CPAM pour attirer son attention sur cette affaire qui semblait, pour le moins, révéler un dysfonctionnement de ses services.

Au terme de l'instruction, le directeur général de la CPAM a constaté que la carte Vitale de M. P.

avait, en fait, été bloquée par l'enregistrement de sa situation antérieure – il avait été auparavant victime d'accidents scolaires – et par une divergence d'état civil entre les différents fichiers informatiques concernés (CPAM et INSEE). Le directeur a donc fait procéder à toutes les modifications nécessaires, pour permettre que la carte Vitale de M. P. soit enfin éditée, le 17 janvier 2003.

Le directeur général de la caisse a, par ailleurs, présenté ses excuses à M. P., au nom de la CPAM, pour les propos incongrus tenus à sa mère, d'une part, et pour les erreurs relevées dans la gestion de son dossier, d'autre part.

### **Infraction routière – erreur du ministère public sur la personne**

M. Z. a fait l'objet de poursuites pour excès de vitesse sur un véhicule qu'il ne conduisait pas. Au demeurant, le véhicule en question n'était pas le sien mais celui d'un certain M. M., totalement inconnu de M. Z.

En dépit de deux courriers adressés par M. Z. pour expliquer cette situation, le tribunal de police a refusé de réexaminer l'affaire et a appliqué, à défaut de paiement, une majoration à l'amende initiale. C'est pourquoi M. Z. a sollicité le délégué du Médiateur de la République.

Le délégué a saisi le procureur de la République et lui a communiqué toutes les pièces de nature à établir que M. Z. n'était ni le conducteur, ni le propriétaire du véhicule en cause.

Le procureur a alors procédé à un réexamen de l'affaire et constaté que les faits avaient été imputés à tort à M. Z., à la suite d'une erreur informatique. En conséquence, les poursuites engagées contre M. Z. ont été annulées.

Les délégués du Médiateur de la République peuvent être sollicités pour remédier à certaines

« lourdeurs » administratives qui, si elles ne sont pas assimilables à des erreurs, peuvent néanmoins constituer une forme de dysfonctionnement pénalisante pour l'usager. Ces cas, assez fréquents, donnent aux délégués l'occasion de permettre le rétablissement du dialogue entre des citoyens légitimement critiques et une administration qui ne donne pas toujours le sentiment de placer l'usager au cœur de ses préoccupations.

### **Obtention d'un certificat de nationalité – difficultés de preuve**

Née en Allemagne, d'un père français né en Russie et d'une mère française par le mariage, M<sup>me</sup> M. a rencontré des difficultés pour renouveler, en 1999, sa carte nationale d'identité. Il lui a été demandé de fournir un certificat de nationalité française pour prouver sa nationalité française. Or, le greffe du tribunal d'instance a refusé de lui délivrer un tel certificat, considérant que les documents fournis ne suffisaient pas à établir sa qualité de Française.

Après quatre années de vaines démarches, M<sup>me</sup> M. a décidé de faire appel au délégué du Médiateur de la République.

Le délégué a, dans un premier temps, interrogé le chef du bureau d'état civil de la préfecture, afin d'obtenir des éléments de réponse permettant à Mme M. de prouver sa nationalité. Il lui a alors été indiqué que Mme M. pourrait justifier de la possession d'état de Français, en produisant plusieurs documents concordants de nature à l'établir : carte d'électeur à jour et passeport valide notamment.

Dans un second temps et au vu de cette réponse, le délégué a pris l'attache du greffier en chef du tribunal d'instance pour lui communiquer les nouveaux documents qui avaient pu être réunis.

Le greffier a alors accepté de recevoir M<sup>me</sup> M. pour lui délivrer un certificat de nationalité.

### **Délivrance d'un titre de séjour – accélération de la procédure**

M<sup>me</sup> P., de nationalité japonaise, et M. P., Français, sont partis travailler en Grande-Bretagne en 2000, après avoir résidé en France pendant deux ans. Malheureusement, se trouvant dans un état dépressif grave, M. P. a dû être hospitalisé en France à la fin de l'année 2002 et son épouse l'a rejoint en janvier 2003. Afin de pouvoir subvenir aux besoins du ménage, M<sup>me</sup> P. a aussitôt sollicité la délivrance d'un titre de séjour l'autorisant à travailler.

Ayant initialement obtenu du service compétent une convocation pour le 16 juillet 2003, M<sup>me</sup> P. a réussi à faire avancer la date de cette entrevue au 30 mai. Jugeant néanmoins ce délai encore trop important, compte tenu de la situation familiale, M<sup>me</sup> P. a demandé l'aide du délégué du Médiateur de la République.

Le délégué est alors intervenu auprès du directeur de la police générale de la préfecture de police, en vue d'avancer encore la date de la convocation. Il a rappelé la situation de M. P., médicalement dans l'incapacité de travailler et ne percevant pas encore le RMI dont le dossier était en cours d'instruction. Il a par ailleurs souligné que M<sup>me</sup> P., comptable de profession et maîtrisant trois langues, ne devrait pas rencontrer de difficultés, une fois le titre de séjour délivré, pour trouver un emploi rémunéré.

À la suite de l'intervention du délégué du Médiateur de la République, les services de la préfecture ont avancé la date de la convocation au 16 avril 2003 et délivré aussitôt à M<sup>me</sup> P. une carte de résident en qualité de conjoint d'un ressortissant français, valable un an.

Enfin, les réclamants peuvent faire appel aux délégués du Médiateur de la République, dans des cas plus rares où la responsabilité d'une administration ou d'un service public est en cause à la suite d'un dysfonctionnement, mais

dont ils ne parviennent pas, seuls, à obtenir réparation.

### **Remboursement de prothèses dentaires perdues – responsabilité d'un hôpital**

M<sup>me</sup> F., pensionnaire d'une maison de retraite, a été hospitalisée le 16 mai 2002. Lors de cette hospitalisation, ses deux appareils dentaires lui ont été enlevés par le personnel médical. Malheureusement, ses appareils n'ont pas pu lui être restitués à sa sortie de l'hôpital.

Restant plus de six mois sans nouvelles de l'hôpital, M<sup>me</sup> V., fille de M<sup>me</sup> F., a dû faire refaire d'autres appareils à sa mère. Elle a alors saisi le délégué du Médiateur de la République pour obtenir de l'hôpital, à défaut des appareils perdus, le remboursement de ces prothèses d'un coût de 1235 €.

Le délégué, après avoir rassemblé tous les éléments de preuve nécessaires, est intervenu auprès du directeur de l'hôpital. Il a fourni, à l'appui de sa démarche, une attestation de la maison de retraite indiquant que M<sup>me</sup> F. possédait ses appareils dentaires à son départ pour l'hôpital, ainsi qu'une copie de la facture du dentiste.

M<sup>me</sup> V. a ainsi pu obtenir le remboursement des frais qu'elle avait engagés.

### **Infestation d'un parc municipal par des chenilles – responsabilité de la commune**

M. P. habite une villa qui jouxte un parc municipal ombragé de nombreux pins, qui se trouvent, à l'arrivée du printemps, infestés de nids de chenilles processionnaires urticantes. Ces chenilles tombent des nids et se répandent dans l'espace environnant et, notamment, sur le terrain du requérant.

Craignant que son jeune enfant ou que ses chiens ne touchent ou n'ingèrent l'un de ces insectes, M. P. a fait appel aux services techniques municipaux, qui étaient intervenus l'année précédente, mais ses démarches sont restées sans résultat. Devant cette inertie, M. P. a sollicité le délégué du Médiateur de la République.

Le délégué a saisi le maire en soulignant le caractère urgent d'une intervention de ses services, compte tenu des risques sanitaires que pouvait représenter cette infestation de chenilles pour l'homme, la faune et la flore environnantes. Il lui a également indiqué que M. P. était prêt à autoriser l'accès de son terrain aux ouvriers pour faciliter leur intervention.

Le délégué a, par ailleurs, appelé l'attention du maire sur l'existence de traitements préventifs et curatifs efficaces permettant de faire reculer ce phénomène de colonisation fort nuisible.

À la suite de la démarche du délégué du Médiateur de la République, les services techniques municipaux sont intervenus pour exterminer toutes les chenilles. La commune a également décidé d'effectuer un traitement préventif et curatif dès le mois de septembre.

### **L'information et l'orientation**

Du fait de leur accessibilité et d'un contact direct avec le public, les délégués du Médiateur de la République sont conduits à répondre à des demandes de toute nature, dont certaines se révèlent extérieures au champ de compétence de l'Institution. Dans ces situations, expliquer les règles de droit et apporter un conseil sur les démarches à entreprendre constituent une forme appréciée du service proposé au public. Compte tenu de la complexité des situations, ces interventions peuvent parfois mobiliser un délégué autant que le ferait un litige classique.

### **Conflit familial pour le versement d'une assurance décès – explication et orientation**

Agée, très perturbée et n'étant plus en état d'effectuer aucune démarche, M<sup>me</sup> G. s'est adressée au délégué du Médiateur de la République, au sujet d'un litige qui l'opposait depuis plusieurs mois à une compagnie d'assurance à laquelle sa fille, décédée des suites d'une longue maladie, était affiliée via son employeur. M<sup>me</sup> G. contestait, en premier lieu, les droits de son gendre à bénéficier de la totalité du capital décès versé par ladite compagnie, convaincue que sa fille l'avait, elle-même, désignée comme cobénéficiaire de ce capital, à part égale. Elle s'interrogeait, en second lieu, sur les conséquences éventuelles de ces tensions avec son gendre sur son droit de visite à ses petits-enfants.

Après l'avoir écoutée et avoir examiné son dossier, le délégué du Médiateur de la République lui a conseillé d'adresser un recours à la compagnie d'assurance et lui en a établi le modèle.

Après réception de la réponse, il l'a reçue à nouveau pour lui en expliciter la teneur. Ainsi, il a pu lui expliquer que, pendant l'arrêt de travail de sa fille, une circulaire avait été adressée par la compagnie d'assurance à tous les employés de l'organisme, aux termes de laquelle, sauf déclaration expresse et contraire, les ayants droit des assurances décès devenaient automatiquement les conjoints, avant les ascendants et descendants. Sa fille n'ayant, à ce moment-là, fait aucune démarche en ce sens, il était donc légitime que le capital décès ait été versé à son mari.

Par ailleurs, afin qu'elle puisse être soutenue dans la défense de son droit de visite à ses petits-enfants, le délégué du Médiateur de la République a orienté M<sup>me</sup> G. vers une association reconnue d'utilité publique dans le domaine de la protection de l'enfance.

Les délégués du Médiateur de la République sont, en outre, souvent sollicités, en dehors de

tout conflit, pour des demandes d'informations qui concernent le fonctionnement d'un service public : conditions d'obtention d'une prestation, déroulement d'une procédure, etc. L'intervention des délégués dans les relations entre les services publics et les administrés, avant tout litige, permet de favoriser, par le rétablissement d'un dialogue, une meilleure compréhension du fonctionnement des services publics et de contribuer ainsi à la prévention des conflits.

### **Responsabilité de l'État – modalités de saisine d'un tribunal administratif**

M. S. a subi un important préjudice après s'être fait vacciner contre l'hépatite B. Il s'est alors tourné vers le ministère des Affaires sociales pour obtenir une indemnisation, en réparation des dommages. La direction générale de la santé ayant rejeté sa demande en lui indiquant les voies et délais de recours, M. S. a souhaité obtenir des renseignements complémentaires auprès du délégué du Médiateur de la République.

M. S. ignorant le fonctionnement et les modalités de saisine du tribunal administratif pour contester cette décision, le délégué a donc pu les lui indiquer précisément : départ et terme du délai, présentation de la requête, droit de timbre, etc.

Par ailleurs, M. S. a manifesté le souhait de saisir le Médiateur de la République parallèlement à un éventuel recours contentieux. Le délégué l'a donc aidé à constituer son dossier de réclamation, pour le transmettre ensuite au Médiateur de la République par l'intermédiaire d'un parlementaire.

### **Conséquences des inondations – rétablissement du dialogue avec la mairie**

Quelques semaines après les inondations qui ont ravagé son département, M<sup>me</sup> M. a contacté le

délégué du Médiateur de la République pour lui faire part des difficultés faisant suite aux dégâts causés par les crues à sa propriété. Elle déplorait, d'une part, que les travaux d'évacuation des eaux pluviales, programmés par la mairie de sa commune, sur le parking contigu à son terrain, n'aient toujours pas été réalisés, et, d'autre part, que, *contrairement à ses engagements*, le maire ne lui ait pas fait livrer du gravier pour assainir l'accès à sa maison, détérioré lors des crues.

Le délégué du Médiateur de la République a conseillé à M<sup>me</sup> M. d'adresser un courrier circonstancié au maire, très sollicité par ailleurs au sujet des inondations, puis de prendre contact avec son adjoint chargé de la voirie.

Après lui avoir fixé un rendez-vous, cet adjoint au maire a pu trouver rapidement une solution pour apaiser M<sup>me</sup> M.

### **Difficulté de paiement de l'impôt – désamorçage d'un conflit**

M<sup>me</sup> L. a sollicité un rendez-vous auprès du délégué du Médiateur de la République, pour lui exposer ses difficultés avec le Trésor public, à propos du remboursement d'une dette importante, résultant notamment d'une taxation d'office pour dépôt tardif de sa déclaration de revenus 1999. Remboursant chaque mois 200 € s'imputant sur la taxation d'office de 1999, M<sup>me</sup> L. faisait par ailleurs l'objet de mesures de contrainte pour le paiement des impositions 2000, 2001 et 2002 qu'elle ne parvenait pas à assumer. En proie à un grand désarroi, d'autant que son mari, victime d'une longue maladie, était décédé pendant la période incriminée, M<sup>me</sup> L. ne savait plus à qui s'adresser pour obtenir des conseils sur la marche à suivre dans une telle situation.

De l'examen du dossier de l'intéressée par le délégué, il est ressorti que l'administration n'avait commis, dans cette affaire, aucune erreur. Au surplus, M<sup>me</sup> L. n'avait effectué aucune démarche préalable de recours.

Le délégué a conseillé à M<sup>me</sup> L. d'adresser un courrier à la direction des services fiscaux pour exposer sa situation, justifier le dépôt tardif de sa déclaration 1999 et solliciter exceptionnellement le calcul de l'impôt, non sous le régime de la taxation d'office mais selon les règles habituelles, moins contraignantes. Il a préconisé un second courrier, adressé au Trésor public, pour l'informer de sa démarche auprès des services fiscaux et solliciter, sur cette base, la négociation d'un échéancier de remboursement, prenant en compte l'ensemble du passif, et assorti du dispositif de mensualisation pour les impositions à venir. Mesurant le désarroi de M<sup>me</sup> L., le délégué lui a proposé deux modèles pour ces courriers que l'intéressée a envoyés par lettre recommandée avec A. R.

Un mois plus tard, M<sup>me</sup> L. a été convoquée par le trésorier adjoint et un arrangement a pu être trouvé pour apurer ses dettes, sans remettre en cause son équilibre financier.

Ces exemples, représentatifs à la fois des préoccupations quotidiennes de nos concitoyens dans leurs relations avec les services publics et du contenu concret de la mission des délégués, illustrent bien l'intérêt de la démarche de proximité engagée par l'Institution. Ils montrent aussi la diversité des services apportés à la population, au-delà des seules médiations réussies. En effet, le fait de prendre le temps d'expliquer à un citoyen pourquoi sa demande ne peut pas aboutir ou de l'orienter vers un autre interlocuteur en cas d'incompétence du Médiateur de la République constitue bien un acte de pédagogie civique qui est souvent ressenti par son bénéficiaire comme une marque de considération de la part d'une institution de la République. Il s'agit donc d'un service rendu à la fois à un individu et à la cause de la cohésion sociale.

L'exemple d'un jeune chômeur de 19 ans, en voie de marginalisation, venu spontanément déclarer au délégué qui l'avait aidé à régler un litige fiscal et à engager une démarche d'insertion, qu'il

avait décidé de s'inscrire sur les listes électorales pour exercer sa citoyenneté, constitue pour l'Institution un solide encouragement à poursuivre dans cette voie.

### 3. Données chiffrées d'activité

Les résultats chiffrés de l'année 2003 font apparaître une croissance importante de l'activité des délégués puisque le nombre total d'affaires reçues s'élève à 50 619, soit une augmentation de 17,6 %.

Ce volume global d'affaires se répartit en 21 159 réclamations reçues et 29 460 demandes d'information ou d'orientation contre, respectivement, 19 508 et 23 509 en 2002.

Autre chiffre significatif, le nombre des réclamations clôturées en 2003 est de 19 360 contre 15 304 en 2002, soit une progression de 26 %.

Le délai moyen de traitement des réclamations est resté satisfaisant : 59 jours (58 en 2002).

#### A. L'activité d'information et d'orientation

Rappelons que, depuis 2002, ne sont comptabilisées au titre de l'information et de l'orientation que les demandes qui correspondent à un temps de travail significatif des délégués, à l'exclusion des simples réponses à des demandes ponctuelles de renseignement.

Ainsi entendue, cette activité constitue un service particulièrement apprécié du public. Elle a représenté en 2003 58,2 % des affaires reçues par les délégués, contre 54,7 % l'an passé.

Ce résultat illustre évidemment ce qui a été dit plus haut sur la complexité des textes et la difficulté de certaines situations. Il confirme aussi l'impact de la démarche de proximité engagée par l'Institution pour se rendre plus accessible. Il

est significatif, de ce point de vue, de noter que plus de 90 % des demandes d'informations et d'orientations ont été formulées à l'occasion d'un contact direct lors d'un entretien ou par téléphone.

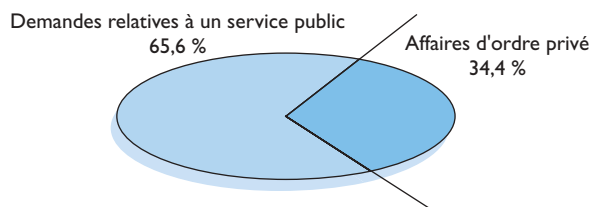
Bien entendu, l'accessibilité des délégués favorise la transmission de demandes très diverses qui peuvent, après examen, apparaître extérieures au domaine de compétence du Médiateur de la République privé et amener le délégué à réorienter son interlocuteur.

Le rôle des délégués du Médiateur de la République semble néanmoins relativement bien identifié, puisque 65,6 % des demandes d'informations reçues en 2003 concernaient le fonctionnement d'un service public.

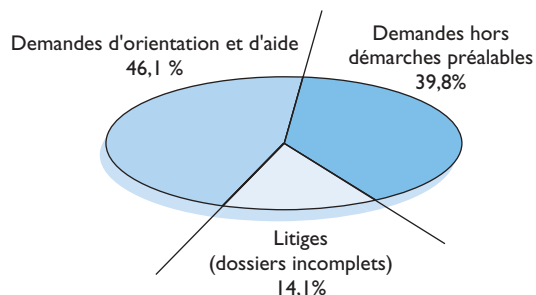
S'agissant de ces demandes relatives un service public, elles sont intervenues, dans 46,1 % des cas, en amont de tout conflit ou, dans 39,8 % des cas, avant toute démarche préalable indispensable pour solliciter une tentative de règlement amiable auprès de l'Institution. Ces données illustrent bien le rôle important joué par les délégués dans le rétablissement du dialogue entre l'administration et les citoyens et la prévention des conflits.

Dans tous les cas, les délégués ont fourni aux intéressés une information de nature à favoriser le traitement de leurs demandes, qu'elles concernent ou non le fonctionnement d'un service public. Il s'est agi principalement de leur indiquer les démarches à suivre (45,5 %) ou de les orienter vers les interlocuteurs compétents (33,5 %).

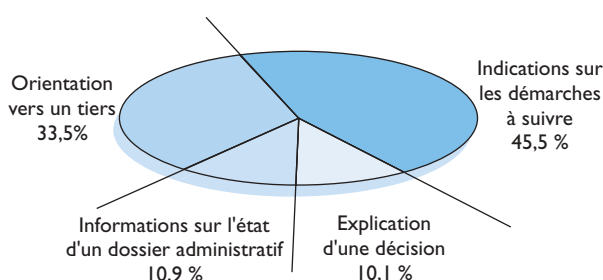
### Domaines de compétence



### Objet des demandes relatives à un service public



### Informations données



## B. Le traitement des réclamations

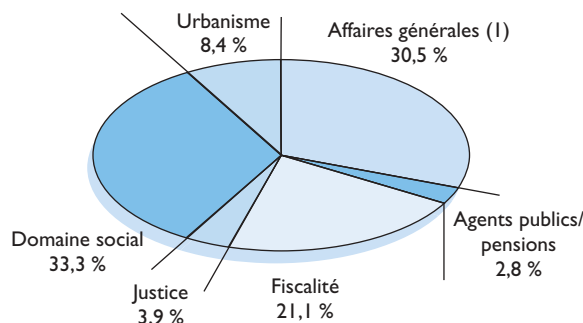
Sont considérées comme des réclamations les demandes qui :

- d'une part, mettent en cause le fonctionnement d'un service public dans ses relations avec un administré et relèvent ainsi du cadre général de compétence de l'Institution défini par la loi du 3 janvier 1973 ;
- d'autre part, font état d'un véritable litige entre l'administration et le réclamant, ce qui implique des démarches préalables en dépit desquelles le désaccord persiste, et la référence à une situation individuelle particulière.

En 2003, les délégués du Médiateur de la République ont reçu 21 159 réclamations et en ont clôturées 19 360. Dans 97 % des cas, elles ont été transmises directement par les intéressés.

Les réclamations ont concerné principalement, et dans des proportions comparables à celles des années précédentes, le domaine social, les affaires générales (1), et la fiscalité.

### Répartition par domaines d'intervention



(1) Le domaine des affaires générales regroupe les questions relatives aux étrangers, à l'agriculture, aux collectivités locales, au commerce et à l'artisanat, à la culture, l'éducation, l'industrie, l'intérieur, la jeunesse et les sports, la poste et les télécommunications, aux services publics marchands et aux transports.

Plus de 80 % des réclamations clôturées en 2003 relevaient de la compétence des délégués et ont pu fait l'objet d'un traitement local : 10,1 % des réclamations n'ont révélé, à l'issue d'un examen préliminaire, aucun dysfonctionnement, ni aucune erreur de l'administration justifiant une intervention, 71,3 % ont donné lieu, en revanche, à une instruction plus poussée. Le reste des réclamations s'est révélé, soit consti-



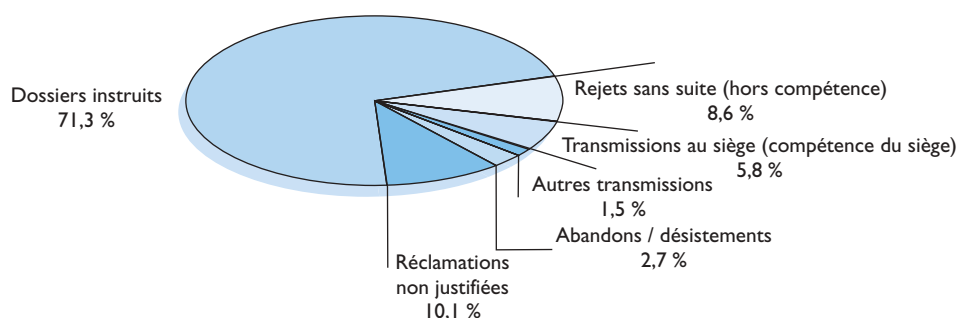
tuer des cas d'incompétence prévus par la loi du 3 janvier 1973 (articles 8 et 11 notamment) et donnant lieu à un rejet sans suite (8,6 %), soit ressortir à la compétence exclusive du siège (mise en cause d'administrations centrales notamment) et nécessiter une transmission par l'intermédiaire d'un parlementaire (5,8 %), soit relever de la compétence d'un autre délégué ou d'un autre médiateur (1,5 %). À noter enfin que se sont désistés, ou ont abandonné leur démarche auprès du délégué, à ce stade, 2,7 % des réclamants, auxquels s'ajoutent quelque 530 désistements et abandons intervenant en cours d'instruction.

À l'issue de l'instruction, 17,6 % des réclamations n'ont donné lieu à aucune médiation, en l'absence de dysfonctionnement ou d'erreur de

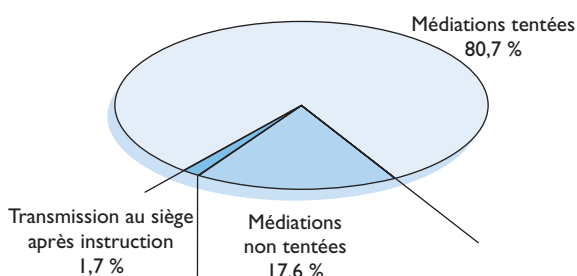
l'administration, 1,7 % ont été finalement orientées vers les services centraux de l'Institution, par l'intermédiaire d'un parlementaire, compte tenu de leur complexité ou parce qu'elles soulevaient une question de principe, et 80,7 % réclamations ont donné lieu à une tentative de médiation auprès des organismes concernés. Les dossiers instruits par les délégués mettaient en cause principalement les services déconcentrés de l'État (42,7 %) et les organismes investis d'une mission de service public (30,1 %), notamment les organismes sociaux.

Lorsqu'ils sont intervenus pour tenter une médiation, les délégués ont obtenu satisfaction dans 76,3 % des cas. Globalement, le délai moyen d'instruction (durée écoulée entre la date de saisine et la clôture des dossiers) était de 59 jours.

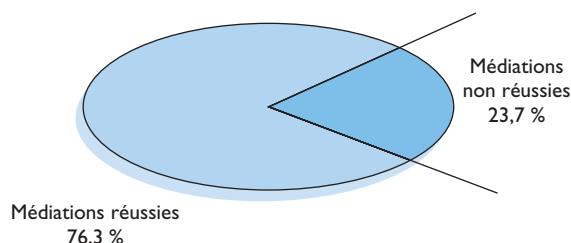
### I. Suites données aux réclamations



### 2. Dossiers instruits



### 3. Taux de réussite des médiations







## PERSPECTIVES DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

Dans un contexte où la multiplication des institutions et organismes divers, qui se donnent pour objectif d'offrir au public un service de médiation ou de conciliation, peut être génératrice de confusion et d'ambiguïté pour nos concitoyens, l'Institution du Médiateur de la République dispose, pour conserver la position de référent qui est la sienne depuis trente ans, de solides atouts : un champ de compétence large, une situation unique d'indépendance et une autorité fondée sur la crédibilité et la pertinence de ses interventions.

Les délégués sont confrontés, de manière concrète et permanente, notamment dans les grandes agglomérations, à la prolifération de services locaux de médiation, de compétence, de niveau et de légitimité fort variables. Ils sont donc conduits, dans l'intérêt du public comme pour garantir l'efficacité de leur action, à tout mettre en œuvre pour affirmer l'identité de l'Institution qu'ils représentent.

Ainsi, le développement territorial peut et doit apporter une contribution à la consolidation du rôle et du statut spécifique du Médiateur de la République dans un environnement mouvant. Mais cette contribution ne peut, évidemment, être efficace que si les délégués incarnent en permanence, par leur compétence et leur attitude, les valeurs de l'Institution.

C'est pourquoi il a été si fréquemment fait référence, au fil de ces pages, à la notion de qualité qui est au cœur des préoccupations du Médiateur de la République et qui inspire les actions et les projets qui viennent d'être décrits. Le recrutement des délégués, leur formation, l'appui qui doit leur être apporté par l'Institution dans leur action quotidienne, l'évaluation de leur activité et l'animation du réseau sont autant de maillons de ce fil conducteur qu'est l'affirmation constante d'une exigence de qualité, sans laquelle le service apporté au public ne serait pas à la hauteur de la mission que l'Institution entend assumer.

C'est à l'aune de cette ambition que doivent être appréciés les résultats de l'année 2003 : augmentation significative du volume d'activité, certes, mais aussi et surtout progrès dans la mise en place des méthodes de travail et des outils qui concourent à la démarche de qualité qui vient d'être décrite. La capacité de l'Institution à mobiliser des ressources humaines adaptées à la difficulté de sa mission est un facteur essentiel de succès. Dans cette perspective, le constat qui peut être fait sur le recrutement de délégués après deux années de mise en œuvre de nouvelles méthodes est encourageant : l'accroissement, progressif mais constant, du niveau d'exigence de l'Institution à l'égard des postulants aux fonctions de délégué n'a nullement tari le flux des candidatures, comme cela a été montré plus haut. Dans ces conditions, le recours à un béné-

volat où la compétence est indissolublement liée à l'engagement civique n'apparaît pas pour l'Institution comme une utopie mais comme une voie d'avenir.

L'exigence de qualité doit donc demeurer pour l'Institution le socle de son développement territorial. La poursuite de ce développement par la création de nouvelles délégations reste une priorité, mais le rythme de sa réalisation doit être subordonné à la capacité de l'Institution à garantir des résultats conformes à son ambition.

Sur la base de ces principes, il est possible de réfléchir aux orientations qui pourraient être proposées pour consolider, dans l'avenir, le développement territorial. Ainsi, tout en poursuivant activement la réalisation des projets qui viennent d'être décrits, l'Institution pourrait, en 2004, aborder deux thèmes qui correspondent l'un et l'autre à des enjeux importants.

Le premier concerne la valorisation de la fonction de délégué du Médiateur de la République. Un double constat invite en effet l'Institution à se préoccuper maintenant de cette question : d'une part, la prochaine consécration légale du caractère bénévole de l'activité des délégués va clairement manifester la volonté de l'Institution de ne pas entrer dans une logique de professionnalisation et de gestion de carrière ; mais, d'autre part, l'accroissement du niveau d'exigence, tant à l'égard des compétences que du point de vue de l'activité, aboutit à augmenter la difficulté de la mission.

Il serait donc à la fois logique et juste que ceux des délégués qui le souhaitent et dont les résultats sont appréciés positivement, puissent obtenir une forme de reconnaissance des compétences mises en œuvre et de l'expérience acquise dans l'exercice des fonctions de délégué du Médiateur de la République. Cette reconnaissance pourrait, selon des modalités à définir, prendre la forme d'une « validation de compétences », attestée par le Médiateur de la République. Au-delà de son aspect gratifiant, cette

mesure constituerait pour les délégués un élément de valorisation professionnelle de nature à intéresser un employeur ou un futur employeur.

Le second thème de réflexion touche à la dimension collective de l'action des délégués. En effet, à partir du moment où l'action entreprise pour créer les conditions d'un fonctionnement en réseau homogène et cohérent aura complètement porté ses fruits, il sera possible de mieux exploiter la véritable « mine d'informations » que constitue l'expérience des délégués. À travers leur activité de traitement des litiges, mais aussi en exerçant la mission d'information et d'orientation dont l'importance a été soulignée, les délégués sont en effet placés en position d'observateurs privilégiés de ce que l'on peut appeler les « pratiques administratives » notamment en matière d'accueil et d'information du public, pour ne citer que ces deux points essentiels.

La mise en commun et l'exploitation rationnelle de ces observations pourraient contribuer à enrichir le dialogue entre le Médiateur de la République et les ministères autour du thème fondamental de l'amélioration des relations entre les citoyens et les services publics. Ainsi, la contribution qu'apporte déjà le Médiateur de la République à la réforme de l'État par son rôle en matière de propositions de réforme pourrait-elle être complétée par l'apport de suggestions, issues de l'observation de terrain, et visant à remédier à des pratiques ou à des attitudes qui donnent parfois le sentiment que l'utilisateur n'est pas au centre des préoccupations.



3 avril 2003 : Création d'une nouvelle délégation à Bagnols sur Cèze (Gard) : Serge Moitié est présenté par le maire – René Ceret – à l'ensemble des maires du Gard rhodanien et aux personnalités locales.



15 octobre 2003 : réunion de travail à Agen des trente délégués des régions Aquitaine et Midi-Pyrénées à la préfecture de Lot-et-Garonne.



10 octobre 2003 : Relations avec les partenaires. Réunion entre l'ASSEDIC de la région Auvergne et les cinq délégués de la région (Allier, Haute-Loire, Puy-de-Dôme, Cantal).

# ANNEXES





## 1

## ÉLÉMENTS D'INFORMATION 2003

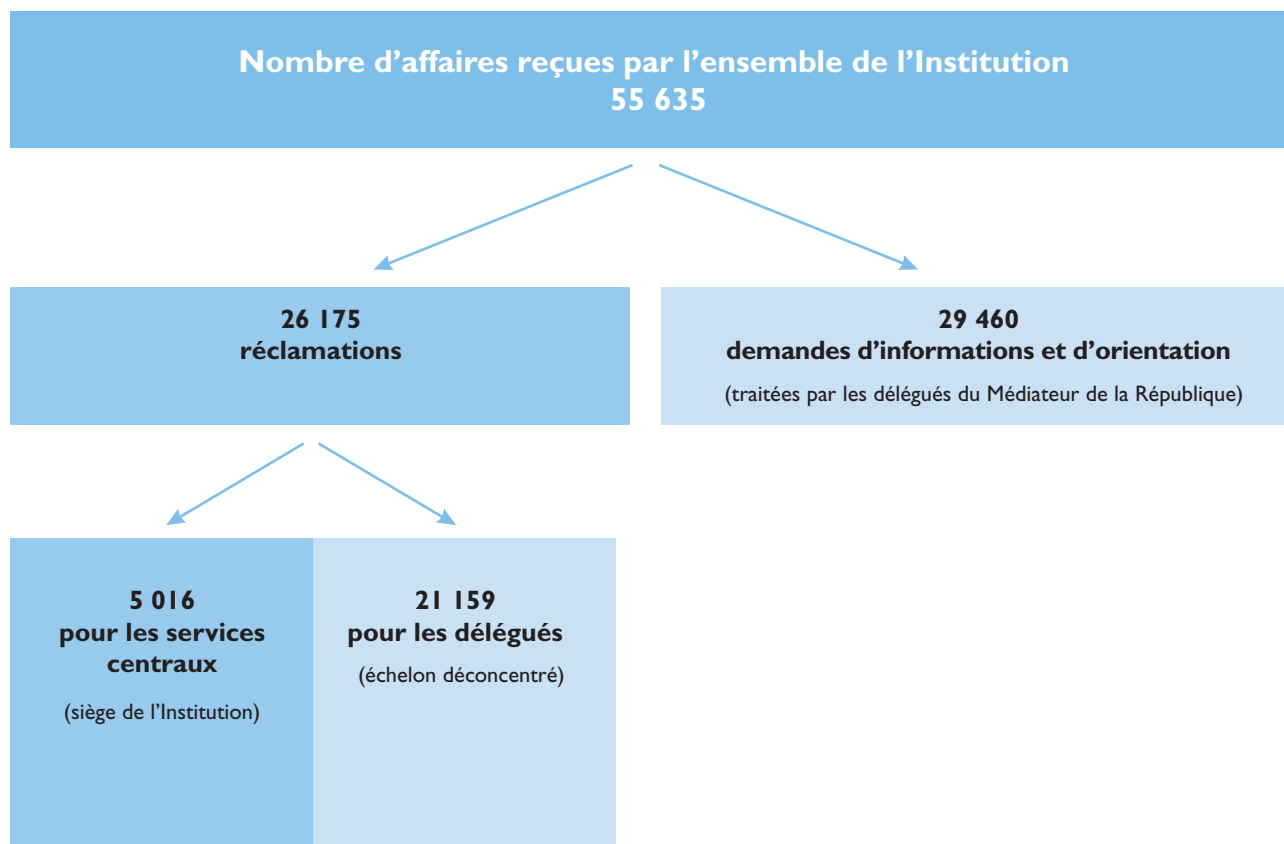
Les résultats de l'année 2003 font apparaître une reprise significative du nombre des demandes et réclamations adressées au Médiateur de la République, ainsi que du nombre des dossiers traités, qu'il s'agisse des services centraux ou des délégués. Avec 55 635 affaires reçues pour l'ensemble de l'Institution, il est permis de parler d'un bon résultat, traduisant une progression de 16,8 % par rapport à 2002.

Après le léger fléchissement auquel l'année 2002 avait donné lieu – en raison de la longue période électorale, mais aussi pour des raisons techniques, du fait de l'adoption d'un nouvel outil destiné à mesurer de façon plus précise l'activité des délégués –, l'exercice 2003 marque un nouvel essor.

Opérationnel depuis 2002, l'outil statistique de mesure de l'activité des délégués ne prend, dorénavant, plus en compte les informations ou orientations rapides et sommaires. Aussi, n'ont été comptabilisées, pour l'année 2003 comme pour 2002, et ne seront à l'avenir comptabilisées que les demandes d'informations et d'orientations ayant justifié une implication « significative » des délégués du Médiateur de la République conduisant à l'ouverture d'un dossier, c'est-à-dire à un véritable examen de la situation du réclamant ou un travail approfondi d'explication et de réorientation vers l'interlocuteur adéquat.

Le bon résultat quantitatif obtenu par l'Institution en 2003 est le signe le plus évident de son efficacité et de la bonne identification par nos concitoyens de son rôle et de ses possibilités d'intervention.

Interlocuteur de proximité, le Médiateur de la République se confirme comme un artisan efficace et reconnu de l'État de droit.



## 2

# LOI N<sup>o</sup> 73-6 DU 3 JANVIER 1973 INSTITUANT UN MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

**Loi n<sup>o</sup> 73-6 du 3 janvier 1973 instituant un Médiateur de la République, complétée par la loi n<sup>o</sup> 76-1211 du 24 décembre 1976 et la loi n<sup>o</sup> 89-18 du 13 janvier 1989, modifiée par la loi n<sup>o</sup> 92-125 du 6 février 1992 et la loi n<sup>o</sup> 2000-321 du 12 avril 2000.**

## Article premier

Un Médiateur de la République, autorité indépendante, reçoit dans les conditions fixées par la présente loi, les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des administrations de l'État, des collectivités publiques territoriales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public.

Dans la limite de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autre autorité.

## Article 2

Le Médiateur de la République est nommé pour six ans par décret en Conseil des ministres. Il ne peut être mis fin à ses fonctions avant l'expiration du délai qu'en cas d'empêchement constaté dans des conditions définies par décret en Conseil d'État. Son mandat n'est pas renouvelable.

## Article 3

Le Médiateur de la République ne peut être poursuivi, recherché, arrêté, détenu ou jugé à l'occasion des opinions qu'il émet ou des actes qu'il accomplit dans l'exercice de ses fonctions.

## Article 4

Il est ajouté au code électoral un article L. 194-1 ainsi rédigé :

« Art. L. 194-1 – Pendant la durée de ses fonctions, le Médiateur de la République ne peut être candidat à un mandat de conseiller général s'il n'exerçait ce même mandat antérieurement à sa nomination ».

## Article 5

Il est ajouté au code électoral un article L. 230-1 ainsi rédigé :

« Art. L. 230-1 – Pendant la durée de ses fonctions, le Médiateur de la République ne peut être candidat à un mandat de conseiller municipal s'il n'exerçait ce même mandat antérieurement à sa nomination ».

**Article 6**

Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'un organisme visé à l'article premier n'a pas fonctionné conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, peut, par une réclamation individuelle, demander que l'affaire soit portée à la connaissance du Médiateur de la République.

La réclamation est adressée à un député ou à un sénateur. Ceux-ci la transmettent au Médiateur de la République si elle leur paraît entrer dans sa compétence et mériter son intervention.

Les membres du Parlement peuvent, en outre, de leur propre chef, saisir le Médiateur de la République d'une question de sa compétence qui leur paraît mériter son intervention.

Le Médiateur européen ou un homologue étranger du Médiateur de la République, saisi d'une réclamation qui lui paraît entrer dans la compétence et mériter l'intervention de ce dernier, peut lui transmettre cette réclamation.

Sur la demande d'une des six commissions permanentes de son assemblée, le président du Sénat ou le président de l'Assemblée nationale peut également transmettre au Médiateur de la République toute pétition dont son assemblée a été saisie.

**Article 6-1**

Le Médiateur de la République dispose, sur l'ensemble du territoire, de délégués qu'il désigne.

Ils apportent aux personnes visées au premier alinéa de l'article 6 les informations et l'assistance nécessaires à la présentation des réclamations.

À la demande du Médiateur de la République, ils instruisent les réclamations qu'il leur confie et participent au règlement des difficultés dans leur ressort géographique.

Un député ou un sénateur, saisi d'une réclamation qui lui paraît entrer dans la compétence et mériter l'intervention du Médiateur de la République, peut remettre cette réclamation à un délégué qui la transmet au Médiateur de la République.

**Article 7**

La réclamation doit être précédée des démarches nécessaires auprès des administrations intéressées.

Elle n'interrompt pas les délais de recours notamment devant les juridictions compétentes.

**Article 8**

Les différends qui peuvent s'élever entre les administrations et organismes visés à l'article premier et leurs agents ne peuvent faire l'objet de réclamations auprès du Médiateur de la République. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables à ces agents après la cessation de leurs fonctions.

**Article 9**

Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, le Médiateur de la République fait toutes les recommandations qui lui paraissent de nature à régler les difficultés dont il est saisi et, notamment, recommande à l'organisme mis en cause toute solution permettant de régler en équité la situation de l'auteur de la réclamation.

Lorsqu'il apparaît au Médiateur de la République qu'un organisme mentionné à l'article 1<sup>er</sup> n'a pas fonctionné conformément à la mission de service public qu'il doit assurer, il peut proposer à l'autorité compétente toutes mesures qu'il estime de nature à remédier à cette situation.

Lorsqu'il apparaît que l'application des dispositions législatives ou réglementaires aboutit à des situations inéquitables, il peut suggérer les modifications qui lui paraissent opportunes.

Le Médiateur de la République est informé de la suite donnée à ses interventions. À défaut de réponse satisfaisante dans le délai qu'il a fixé, il peut rendre publiques ses recommandations et ses propositions. L'organisme mis en cause peut rendre publique la réponse faite et, le cas échéant, la décision prise à la suite de la démarche faite par le Médiateur de la République.

#### Article 10

À défaut de l'autorité compétente, le Médiateur de la République peut, au lieu et place de celle-ci, engager contre tout agent responsable une procédure disciplinaire ou, le cas échéant, saisir d'une plainte la juridiction répressive.

#### Article 11

Le Médiateur de la République ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, ni remettre en cause le bien-fondé d'une décision juridictionnelle, mais a la faculté de faire des recommandations à l'organisme mis en cause.

Il peut, en outre, en cas d'inexécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée, enjoindre à l'organisme mis en cause de s'y conformer dans un délai qu'il fixe. Si cette injonction n'est pas suivie d'effet, l'inexécution de la décision de justice fait l'objet d'un rapport spécial présenté dans les conditions prévues à l'article 14 et publié au *Journal officiel*.

#### Article 12

Les ministres et toutes autorités publiques doivent faciliter la tâche du Médiateur de la République.

Ils sont tenus d'autoriser les agents placés sous leur autorité à répondre aux questions et éventuellement aux convocations du Médiateur de la République, et les corps de contrôle à accomplir dans le cadre de leur compétence, les vérifications et enquêtes demandées par le Médiateur de la République. Les agents et les corps de contrôle

sont tenus d'y répondre ou d'y déférer. Ils veillent à ce que ces injonctions soient suivies d'effets.

Le vice-président du Conseil d'État et le premier président de la Cour des comptes font, sur la demande du Médiateur de la République, procéder à toutes études.

#### Article 13

Le Médiateur de la République peut demander au ministre responsable ou à l'autorité compétente de lui donner communication de tout document ou dossier concernant l'affaire à propos de laquelle il fait son enquête. Le caractère secret ou confidentiel des pièces dont il demande la communication ne peut lui être opposé sauf en matière de secret concernant la défense nationale, de sûreté de l'État ou de politique extérieure.

En vue d'assurer le respect des dispositions relatives au secret professionnel, il veille à ce qu'aucune mention permettant l'identification des personnes dont le nom lui aurait été ainsi révélé ne soit faite dans les documents publiés sous son autorité.

#### Article 14

Le Médiateur de la République présente au Président de la République et au Parlement un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est publié et fait l'objet d'une communication du Médiateur de la République devant chacune des deux assemblées.

#### Article 14 bis

Sera punie d'un emprisonnement d'un à six mois et d'une amende de 300 à 1500 euros <sup>1</sup> ou de l'une de ces deux peines seulement toute personne qui aura fait ou laissé figurer le nom du Médiateur de la République, suivi ou non de l'identification de sa qualité, dans tout document de propagande ou de publicité, quelle qu'en soit la nature.

1. Ordonnance n° 2000.916 du 19 septembre 2000.

**Article 15**

Les crédits nécessaires à l'accomplissement de la mission du Médiateur de la République sont inscrits au budget du Premier ministre. Les dispositions de la loi du 10 août 1992 relative au contrôle financier ne sont pas applicables à leur gestion.

Le Médiateur de la République présente ses comptes au contrôle de la Cour des comptes.

Les collaborateurs du Médiateur de la République sont nommés par celui-ci pour la durée de sa mission. Ils sont tenus aux obligations définies par l'article 10 de l'ordonnance n° 59-244 du 4 février 1959 relative au statut général des fonctionnaires<sup>2</sup>. Lorsqu'ils ont la qualité de fonctionnaire de l'État ou des collectivités publiques territoriales, ils bénéficient de garanties quant à leur réintégration dans leur corps d'origine, déterminées par décret en Conseil d'État.

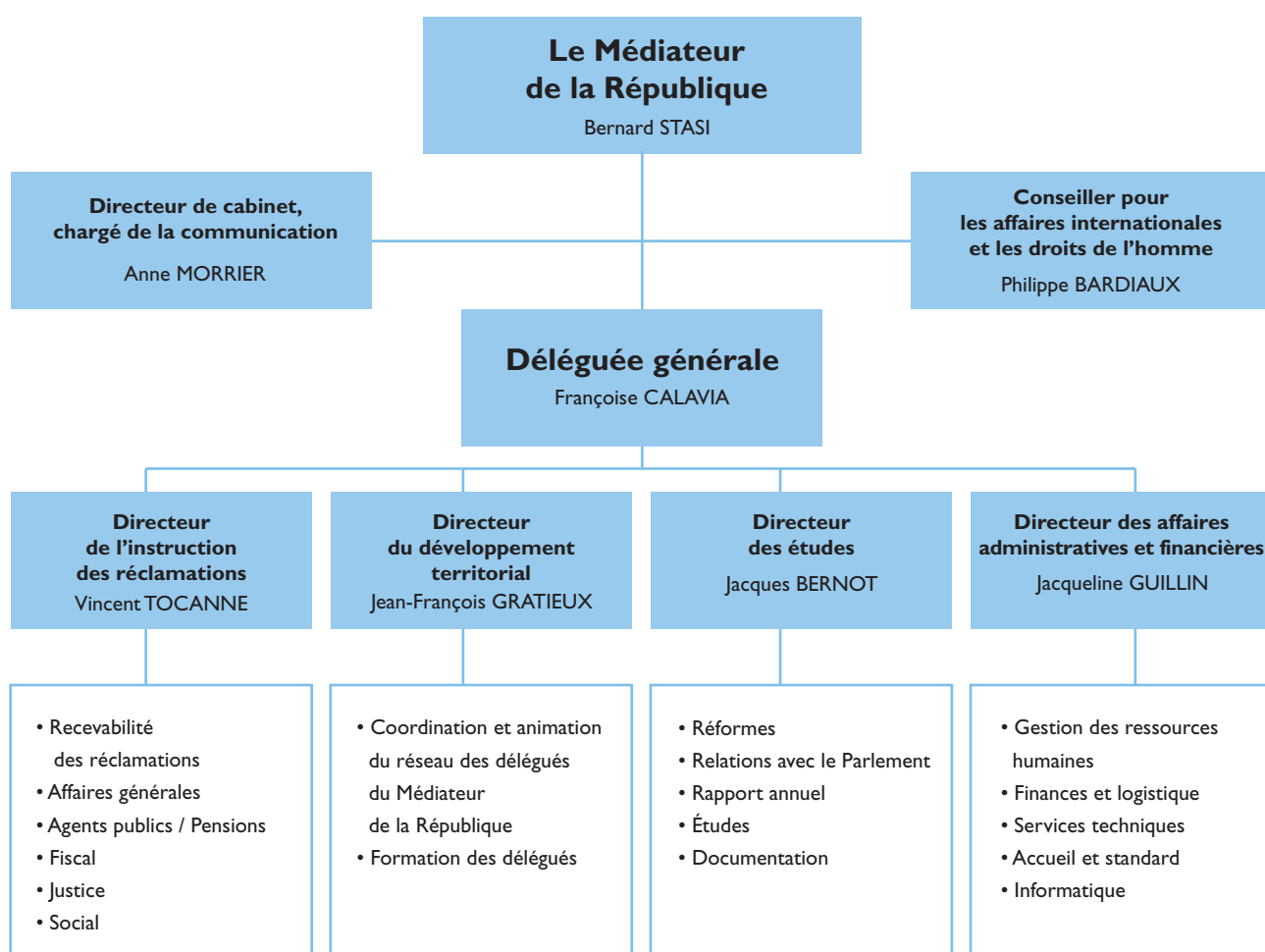
---

2. Ordonnance abrogée par l'article 93 de la loi n° 84.16 du 11 janvier 1984. Lire « par l'article du 26 de la loi n° 83.634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires »

## 3

# ORGANIGRAMME DES SERVICES CENTRAUX

(SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2003)



**Le Médiateur de la République** : Bernard STASI  
Secrétaires particulières : Estelle GUIGUE, Marie-Hélène TOTO

**Déléguée générale** : Françoise CALAVIA  
Secrétaire particulière : Christine SICAULT

**Directeur de cabinet, chargé de la Communication** : Anne MORRIER  
Chargée de mission : Marine CALAZEL  
Secrétaire : Michèle BOBANT

**Conseiller pour les affaires internationales et les droits de l'homme** : Philippe BARDIAUX  
Chargée de mission : Valérie FONTAINE  
Secrétaire : Ninette ROLLÉ

#### **Direction de l'instruction des réclamations**

Directeur	Vincent TOCANNE
Secrétaire	Myriam MADRELLE

#### **Secteur des Affaires générales**

Conseillère	Geneviève MOSSER
Chargées de mission	Thérèse ANGELIQUE Martine BOSCH Marie-Claude DUPONT-GIZARD Anne OLIVIER Nicole PANSARD Marie-Claude PONSART Maud VIOLARD
Secrétaires	Anna DA CRUZ Aurore SEVERIEN

#### **Secteur Agents publics / Pensions**

Conseillère	Sonia IVANOFF
Chargés de mission	Joseph GUILLEMOT Danièle TRIBUT Marie-José TRICHOT Laurent TROTTET
Secrétaires	Marie-Line DESPLANCHES Nadine MIRLIER

#### **Secteur Fiscal**

Conseiller	Jean-Michel ROUGIE
Chargés de mission	Dominique ASTOLFI Michèle CLEMENT Claudine MOILLE Gérard REY Guy TAVENARD Marie-Claude TOURNEUR
Secrétaires	Viviane GOURDY Claudie ROBERT



**Secteur Justice**

Conseiller	Gilbert CERVONI
Chargées de mission	Martine GAUTHIER Josette LEPAGE
Secrétaires	Micheline CHANTEUX Myriam MADRELLE

**Secteur Social**

Conseillère	Catherine DINNEQUIN
Adjointe à la Conseillère	Annie LALOUM
Chargés de mission	Marc BIGUET Mireille FOURNIER Nicole LEJEUNE Martine NORMAND
Secrétaires	Dominique LEFEVRE Véronique PICOLI

**Secteur Recevabilité**

Conseiller	Non nommé
Chargés de mission	Chantal CALVAR Stéphanie CANU Danièle JARRY Abdelkader KAHLI
Secrétaires	Liliane LANGLOIS Nicole TRICHEREAU

**Direction du développement territorial**

Directeur	Jean-François GRATIEUX
Adjointe au Directeur, Conseillère	Chantal LEPVRIER
Chargés de mission	Nathalie DOROSZ David MANARANCHE Florent LABAT
Assistante de gestion	Françoise ENJOLRAS
Secrétaires	Marie-France HENRION Ghislaine ITIC

**Direction des études**

Directeur	Jacques BERNOT
Secrétaire	Delphine MOUYER

**Réformes**

Conseillers	Louis JOUVE Martine TIMSIT
Chargé de mission	Bruno de ROCQUIGNY

**Relations avec le Parlement**

Conseillère	Martine TIMSIT
-------------	----------------

**Rapport**

Conseiller	Non nommé
------------	-----------

**Documentation**

Chargée de mission	Sabine KOLIFRAT
Assistante-secrétaire	Dominique RAUBER

**Direction des affaires administratives et financières**

Directeur	Jacqueline GUILLIN
Secrétaire	Lucienne SAUNIER

**Gestion des ressources humaines – finances – logistique**

Responsables	Dominique LACADEE Monique PEPIN
Chargés de mission	Kléber CANU Khaddra GUEDDOU Annick LE BRIGANT Béatrice VIOULAC
Assistante	Catherine BEROULE

**Service Informatique**

Administrateur de réseau	Jérôme NAUDIN
--------------------------	---------------

**Service d'accueil – standard – courrier**

Laetitia BAVIGNE  
Nora BIAD-GUILLAUME  
Maria PEREIRA

**Chauffeur du Médiateur**

Jean-Jacques MARTINET

**Services techniques**

Aurélien GROLIER  
Christophe MONTEIRO





## 4

BIOGRAPHIE  
DE BERNARD STASI

Nommé Médiateur de la République en Conseil des ministres, par décret du 2 avril 1998, Bernard Stasi est le sixième titulaire de cette fonction.

Né le 4 juillet 1930 à Reims, Bernard Stasi, après avoir été Conseiller technique au cabinet du Président de l'Assemblée nationale (1955-1956), a été affecté au ministère de l'Intérieur à sa sortie de l'ENA en 1959 (promotion « *Vauban* »). Il a été successivement chef du bureau d'études du service des préfets au ministère de l'Intérieur, chef de cabinet du préfet d'Alger (1959-1960), Conseiller technique au cabinet de Maurice Herzog, au secrétariat d'État à la Jeunesse et aux Sports (1963-1966), avant de diriger le cabinet du secrétaire général pour les départements d'Outre-mer (1966-1968).

Élu député de la Marne en 1968, il le resta jusqu'à son entrée au gouvernement, en 1973, puis le fut à nouveau de 1978 à 1993. Il assumait les fonctions de vice-président de l'Assemblée nationale de 1978 à 1983.

Il fut ministre des Départements et Territoires d'Outre-mer dans le gouvernement de Pierre Messmer, en 1973-1974.

Maire d'Épernay de 1970 à 1977 et de 1983 à 2000, il a été président de la Région Champagne-Ardenne de 1981 à 1988, et vice-président

de l'Association des Maires de France de 1995 à 1998.

Élu en 1994 au Parlement européen, il fut, dans cette Assemblée, vice-président de la Commission coopération et développement. Il a démissionné de son mandat de parlementaire européen après sa nomination comme Médiateur de la République, en 1998.

Bernard Stasi est président de Cités unies-France depuis sa création en 1975. Il a assuré la présidence de l'association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) d'octobre 2001 à octobre 2003. Il a été nommé, en janvier 2003, président de l'association France-Algérie et de l'association francophone de coopération décentralisée (AFICOD).

En 2003, il a été chargé par le Premier ministre d'une mission de préfiguration d'une autorité chargée de lutter contre les discriminations. À la demande du Président de la République, il a, en outre, présidé la Commission de réflexion sur l'application du principe de laïcité dans la République.

Il est l'auteur de *Vie associative et démocratie nouvelle* (1978), de *L'Immigration, une chance pour la France* (1984) et de *La politique au cœur* (1993).

Bernard Stasi est officier dans l'ordre de la Légion d'honneur, chevalier de l'ordre national

du Mérite, chevalier du Mérite agricole, chevalier dans l'ordre des Palmes académiques, grand-croix dans l'ordre du Croissant vert et de l'Étoile d'Anjouan (Comores) et grand-croix dans l'ordre de Bernardo O'Higgins (Chili), grand officier dans l'ordre de l'Aigle aztèque (Mexique), Commandeur de l'Ordre du Mono (Togo), commandeur de l'Ordre du Cèdre (Liban).

**Liste chronologique des médiateurs de la République**

Antoine Pinay (janvier 1973 – mai 1974)

Aimé Paquet (juin 1974 – septembre 1980)

Robert Fabre (septembre 1980 – février 1986)

Paul Legatte (février 1986 – mars 1992)

Jacques Pelletier (mars 1992 – avril 1998)

Bernard Stasi (depuis avril 1998)



# COORDONNÉES DES DÉLÉGUÉS DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

(AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2004)

## **01 – Ain**

Jean-Jacques LACHASSAGNE  
Préfecture de l'Ain  
45, avenue d'Alsace-Lorraine  
01012 Bourg-en-Bresse Cedex  
Tél. : 04.74.32.30.45

Jean-Claude VACHERET  
Antenne d'accès à la Justice et au Droit  
Château de Drouilles  
Allée des Maronniers  
04100 Manosque  
Tél. : 04.92.70.96.50

## **02 – Aisne**

Michel SZYMANSKI  
Préfecture de l'Aisne  
2, rue Paul Doumer  
02010 Laon Cedex  
Tél. : 03.23.21.82.49

## **05 – Hautes-Alpes**

Pierre POLART  
Préfecture des Hautes-Alpes  
32, rue Saint-Arey  
05011 Gap  
Tél. : 04.92.40.48.00

## **03 – Allier**

Pierre GENEST  
Préfecture de l'Allier  
2, rue Michel de l'Hospital  
03016 Moulins Cedex  
Tél. : 04.70.48.30.24

## **06 – Alpes-Maritimes**

Claude CANDELA  
Préfecture des Alpes-Maritimes  
Centre administratif départemental  
Route de Grenoble  
06286 Nice Cedex 06  
Tél. : 04.93.72.22.73

## **04 – Alpes-de-Haute-Provence**

Maurice BOYER  
Antenne d'accès à la Justice et au Droit  
79, boulevard Gassendi  
04000 Digne-les-Bains  
Tél. : 04.92.30.00.50

Josette WEHR  
Préfecture des Alpes-Maritimes  
Centre administratif départemental  
Route de Grenoble  
06286 Nice Cedex 06  
Tél. : 04.93.72.22.73

**07 – Ardèche**

Claude VINCENT  
Préfecture de l'Ardèche  
Rue Pierre Filliat  
BP 721  
07007 Privas  
Tél. : 04.75.66.50.90

**08 – Ardennes**

Jean MAZZOCCHI  
Préfecture des Ardennes  
Cité administrative  
Place Lucien Hubert  
08011 Charleville-Mézières  
Tél. : 03.24.32.33.69

**09 – Ariège**

Dominique LATRILLE  
Préfecture de l'Ariège  
Rue de la Préfecture  
BP 87  
09007 Foix Cedex  
Tél. : 05.61.02.10.00

**10 – Aube**

Gilbert ROY  
Préfecture de l'Aube  
Place de la Libération  
10025 Troyes Cedex  
Tél. : 03.25.42.35.00

**11 – Aude**

Bernard CUSSAC  
Préfecture de l'Aude  
52, rue Jean Bringer  
BP 836  
11012 Carcassonne Cedex  
Tél. : 04.68.10.27.27

**12 – Aveyron**

Raymond MOLINA  
Préfecture de l'Aveyron  
Rue Louis Blanc  
12007 Rodez  
Tél. : 05.65.75.73.25

**13 – Bouches-du-Rhône**

Samira ADDA  
1 – Plate-forme de services publics  
Vallée de l'Huveaune  
13000 Marseille  
Tél. : 04.91.35.06.07  
  
2 – Plate-forme de services publics Hauts de  
Mazargues  
13000 Marseille  
Tél. : 04.96.14.09.71

Antoine BOUSQUET  
Préfecture des Bouches-du-Rhône  
Boulevard Paul Peytral  
13282 Marseille Cedex 20  
Tél. : 04.91.15.60.00

Frédéric COLIN  
1 – Centre Social l'Abeille  
Route de Ceyreste  
13600 La Ciotat  
Tél. : 04.42.83.13.62

2 – Maison de Justice et du Droit  
26, cours Voltaire  
13400 Aubagne  
Tél. : 04.42.36.98.10

Hervé EFTHIMIADI  
Espace Citoyen  
39, avenue du Port  
13230 Port-Saint-Louis-du-Rhône  
Tél. : 04.42.86.37.97



Sabine LORENZI  
Maison de Justice et du Droit  
Place André Passelaigue  
13300 Salon-de-Provence  
Tél. : 04.90.45.32.80

Dalila NEMIRI  
Maison du Droit  
9, rue Gambetta  
13200 Arles  
Tél. : 04.90.52.20.61

Claude PIÉTRI  
Maison de Justice et du Droit  
Place Paradis Saint-Roch  
13500 Martigues  
Tél. : 04.42.41.32.20

Frédérique POLLET-ROUYER  
Plate-forme de services publics Le Canet  
13, boulevard Charles Moretti  
13014 Marseille  
Tél. : 04.91.02.92.35

Claude VALETTE  
1 – Plate-forme de services publics de Bougainville  
1, rue Cougit  
13015 Marseille  
Tél. : 04.91.11.42.60

2 – Plate-forme de services publics de Malpassé  
57, avenue Saint-Paul  
13013 Marseille  
Tél. : 04.91.66.05.87

Robert VINCENSINI  
1 – Annexe Mairie d'Aix-en-Provence  
7, rue Pierre et Marie Curie  
13100 Aix-en-Provence  
Tél. : 04.42.91.93.95

2 – Maison de Justice et du Droit  
2, rue Raoul Follereau  
13100 Aix-en-Provence  
Tél. : 04.42.20.90.32

#### **14 – Calvados**

Patrick GALAND  
Préfecture du Calvados  
Rue Daniel Huet  
14038 Caen Cedex  
Tél. : 02.31.30.64.30

#### **15 – Cantal**

Michel DIBONET  
Préfecture du Cantal  
Cours Monthyon  
BP 529  
15005 Aurillac Cedex 529  
Tél. : 04.71.46.23.00

#### **16 – Charente**

Jack BONNIN  
Préfecture de la Charente  
7, rue de la Préfecture  
BP 1399  
16017 Angoulême Cedex  
Tél. : 05.45.97.61.24

#### **17 – Charente-Maritime**

Jacques CORDIER  
Préfecture de la Charente-Maritime  
112, boulevard Joffre  
17017 La Rochelle Cedex  
Tél. : 05.46.28.18.48

Guy VINCENT  
Conseil Général (annexe de Saintes)  
72-74, cours Paul Doumer  
17107 Saintes Cedex  
Tél. : 05.46.92.38.34

#### **18 – Cher**

André LENAIN  
Préfecture du Cher  
Place Marcel Plaisant  
18014 Bourges Cedex  
Tél. : 02.48.67.34.45

**19 – Corrèze**

Roger LAFON  
Préfecture de la Corrèze  
Rue Souham  
19011 Tulle Cedex  
Tél. : 05.55.20.55.20

**20 – Haute-Corse**

Georges BONIFACI  
Préfecture de la Haute-Corse  
Rond Point du Maréchal Leclerc de Hautecloque  
20401 Bastia Cedex  
Tél. : 04.95.34.51.80

**20 – Corse-du-Sud**

Catherine BUCCHINI  
Préfecture de la Corse-du-Sud  
Palais Lantivy  
BP 401  
20188 Ajaccio Cedex  
Tél. : 04.95.11.12.13

**21 – Côte-d'Or**

Pierre GIRARDOT  
Préfecture de la Côte-d'Or  
Rue de la Préfecture  
21041 Dijon Cedex  
Tél. : 03.80.44.64.35

**22 – Côtes-d'Armor**

Denise PERENNES  
Préfecture des Côtes-d'Armor  
Place du Général de Gaulle  
22023 Saint-Brieuc Cedex  
Tél. : 02.96.62.43.80

**23 – Creuse**

Christian DELMAS  
Préfecture de la Creuse  
Place Louis Lacrocq  
BP 79  
23011 Guéret  
Tél. : 05.55.51.58.00

**24 – Dordogne**

Jean TOUGNE  
Préfecture de la Dordogne  
2, rue Paul Louis Courier  
24016 Périgueux Cedex  
Tél. : 05.53.02.24.15

**25 – Doubs**

Odile ARNOULD  
Préfecture du Doubs  
8 bis, rue Charles Nodier  
25035 Besançon Cedex  
Tél. : 03.81.25.11.71

**26 – Drôme**

Pierre BERNARD  
Préfecture de la Drôme  
Boulevard Vauban  
26030 Valence Cedex 9  
Tél. : 04.75.79.28.57

Marie-Jeanne GENTELET-BONNET  
Mairie de Bourg-lès-Valence  
12, rue Emile Vidal  
26500 Bourg-lès-Valence  
Tél. : 04.75.79.45.45

Jean ROQUEBRUN  
Maison de Justice et du Droit  
5, boulevard Gabriel Péri  
26100 Romans-sur-Isère  
Tél. : 04.75.70.68.00

**27 – Eure**

Jean-Pierre RIVASSOUX  
Préfecture de l'Eure  
Boulevard Georges Chauvin  
27021 Evreux Cedex  
Tél. : 02.32.78.27.27

**28 – Eure-et-Loir**

Jacky DUPERCHE  
Préfecture d'Eure-et-Loir  
Place de la République  
28019 Chartres Cedex  
Tél. : 02.37.27.72.00

Lina GOUBY  
1 – Maison de Justice du Drouais  
1, place Paul Doumer  
28100 Dreux Cedex  
Tél. : 02.37.38.84.21

2 – Sous-Préfecture  
29, rue Abbé Beulé  
28400 Nogent-le-Rotrou  
Tél. : 02.37.53.58.50

**29 – Finistère**

Pierre GUICHARD  
Préfecture du Finistère  
4, rue Sainte-Thérèse  
29320 Quimper Cedex  
Tél. : 02.98.76.29.29

**30 – Gard**

Patrick BELLET  
Préfecture du Gard  
10, avenue Feuchère  
30045 Nîmes Cedex  
Tél. : 04.66.36.40.25

Daniel BERNABÉ  
1 – Maison de Justice et du Droit  
19, place Pythagore  
30900 Nîmes Cedex  
Tél. : 04.66.23.73.90

2 – Hôtel de ville  
Place de l'Hôtel de ville  
30000 Nîmes Cedex  
Tél. : 04.66.76.70.01

3 – Mairie annexe (CAM)  
Mas de Mingue  
261, avenue Monseigneur Claverie  
30000 Nîmes Cedex  
Tél. : 04.66.02.12.30

Serge MOITIÉ  
1 – Espace André Chamson  
Boulevard Louis Blanc  
30100 Alès  
Tél. : 04.66.52.56.02

2 – Maison de Justice et du Droit  
41, rue Marc Sangnier  
30200 Bagnols-sur-Cèze  
Tél. : 04.66.39.65.15

Michel MOLIÈRE  
1 – Maison de quartier  
Rue des Tourterelles  
30800 Saint-Gilles  
Tél. : 04.66.38.03.29

2 – Mairie annexe  
ZUP de la Moulinelle  
Place du 8 Mai  
30300 Beaucaire  
Tél. : 04.66.59.41.08

3 – Maison de Justice et du Droit  
Résidence la Salicorne  
Rue Émile Zola  
30600 Vauvert  
Tél. : 04.66.88.88.40

**31 – Haute-Garonne**

Jean BORDELLÈS  
Sous-Préfecture  
2, rue du Général Leclerc  
BP 169  
31806 Saint-Gaudens Cedex  
Tél. : 05.61.94.67.61

Camille BOUHET  
Maison de Justice et du Droit de la Reynerie  
2, impasse de l'Abbé Salvat  
31100 Toulouse  
Tél. : 05.61.43.06.94

André DARIES  
Maison de Justice et du Droit de Tournefeuille  
39, chemin Fournaulis  
31170 Tournefeuille  
Tél. : 05.61.78.69.18

Patricia PRADALIER  
1 – Mairie annexe de Bagatelle  
17 bis, rue du Cher  
31100 Toulouse  
Tél. : 05.61.44.81.94

2 – Mairie annexe de la Farouette  
26, rue Paul Lambert  
31100 Toulouse  
Tél. : 05.61.41.23.80

Michel ROUX-GRANADEL  
Préfecture de la Haute-Garonne  
1, place Saint-Etienne  
31038 Toulouse Cedex  
Tél. : 05.34.45.37.17

Joséphine SOUMAH  
1 – Maison de Justice et du Droit de Lalande  
217, avenue de Fronton  
31000 Toulouse  
Tél. : 05.61.21.62.40

2 – Mairie annexe d'Empalot  
Place Commerciale d'Empalot  
31400 Toulouse  
Tél. : 05.61.22.22.34

Gilbert TEBOUL  
Préfecture de la Haute-Garonne  
1, place Saint-Etienne  
31038 Toulouse Cedex  
Tél. : 05.34.45.37.17

### 32 – Gers

Christiane GRECH  
Préfecture du Gers  
9, rue Arnaut des Moles  
32007 Auch Cedex  
Tél. : 05.62.61.44.00

### 33 – Gironde

Philippe CARLES  
1 – Maison de Justice et du Droit  
Allée René Cassagne  
33310 Lormont  
Tél. : 05.57.77.74.60

2 – Maison des services publics  
Avenue Salvador Allende  
33270 Floirac  
Tél. : 05.56.86.01.04

Myriam COLIGNON  
Maison de Justice et du Droit  
Avenue de Paris – Hauts de Garonne  
33310 Lormont  
Tél. : 05.57.77.74.60

Xavier de LAMBERT  
Préfecture de la Gironde  
17 ter, rue Vital Carles  
33077 Bordeaux Cedex  
Tél. : 05.56.81.18.49

Maurice DOMMARTIN  
Préfecture de la Gironde  
17 ter, rue Vital Carles  
33077 Bordeaux Cedex  
Tél. : 05.56.81.18.49

Philippe EMY  
Maison des droits de l'homme et du citoyen  
Château de Thouars  
33400 Talence  
Tél. : 05.56.04.62.05

Pierre SINAGRA  
Maison de Justice et du Droit de Bordeaux Nord  
95 -97, boulevard Brendenbourg  
33300 Bordeaux  
Tél. : 05.56.11.27.10

Chantal VIDAL  
Plate-forme de services publics  
Centre commercial de Saige  
Place de l'Horloge  
33600 Pessac  
Tél. : 05.56.15.25.60

### 34 – Hérault

Mohamed AIT OUABI  
Annexe de la Préfecture de l'Hérault  
Jetée 4/5  
Quai du Maroc  
34200 Sète  
Tél. : 04.67.18.41.45

Véronique BAGOUT  
Maison de Justice et du Droit  
36, rue de Barri  
34080 Montpellier la Paillade  
Tél. : 04.67.72.76.80

Nicole BLAVIER-TYS  
Maison René Cassin  
6, rue Serge Gousseault  
34500 Béziers  
Tél. : 04.67.76.04.91

Myriam DUMAS-GALANT  
Préfecture de l'Hérault  
34, place des Martyrs de la Résistance  
34062 Montpellier Cedex 2  
Tél. : 04.67.61.61.61

Serge PAREJA  
Maison de Justice et du Droit  
19, rue Alphonse Ménard  
34400 Lunel  
Tél. : 04.67.83.61.54

### 35 – Ille-et-Vilaine

Anthony BERTRAND  
Locaux de Blosne Info Services  
Rennes Zup Sud  
Boulevard de Bulgarie  
35200 Rennes  
Tél. : 02.23.35.40.31

Jean-Yves COLLET  
Préfecture d'Ille-et-Vilaine  
3, avenue de la Préfecture  
35026 Rennes Cedex  
Tél. : 02.99.02.13.20

Joseph HOBL  
Sous-Préfecture  
2, rue Toullier  
35400 Saint-Malo  
Tél. : 02.99.20.22.46

Magalie LE ROI  
Préfecture d'Ille-et-Vilaine  
3, avenue de la Préfecture  
35026 Rennes Cedex

Tél. : 02.99.02.13.47

Antoine MARINO  
Mairie annexe de Maurepas-Patton  
Espace du Gros Chêne  
11 C, place du Gros Chêne  
35700 Rennes  
Tél. : 02.99.27.77.50

Noël RENARD  
Espace Bougainville  
La Découverte  
Rue du Grand Passage  
35400 Saint-Malo  
Tél. : 02.99.81.63.47

### 36 – Indre

Gilbert MANDARD  
Préfecture de l'Indre  
Place de la Victoire et Alliés  
36019 Châteauroux Cedex  
Tél. : 02.54.29.50.69

**37 – Indre-et-Loire**

Jean-François DURAND  
Centre de vie « Sanitas »  
Plate-forme multiservices  
10, place Neuve  
37000 Tours Cedex  
Tél. : 02.47.31.39.00

René GOURDIN  
1 – Préfecture d'Indre-et-Loire  
Place de la Préfecture  
37032 Tours Cedex  
Tél. : 02.47.33.10.39

2 – Sous-Préfecture  
1, rue Philippe-de-Commines  
BP 156  
37501 Chinon Cedex  
Tél. : 02.47.33.10.39

3 – Sous-Préfecture  
5-7, rue du Docteur Martinais  
BP 279  
37602 Loches Cedex  
Tél. : 02.47.33.10.39

**38 – Isère**

Bernard BRON  
Maison de Justice et du Droit  
Place du 11 novembre 1918  
38090 Villefontaine  
Tél. : 04.74.96.94.67

Gabriel FRANÇOIS  
Préfecture de l'Isère  
Place de Verdun  
B. P 1046  
38021 Grenoble Cedex  
Tél. : 04.76.85.09.23

Jeannine GALLIEN-GUÉDY  
Maison de Justice et du Droit  
25, rue de Constantine  
38100 Grenoble  
Tél. : 04.38.49.91.50

Christian WATISSE  
Sous-Préfecture  
16, boulevard Eugène Arnaud  
38200 Vienne  
Tél. : 04.74.53.26.25

**39 – Jura**

Florence BREDIN  
Préfecture du Jura  
55, rue Saint-Désiré  
39021 Lons-le-Saunier Cedex  
Tél. : 03.84.86.84.00

**40 – Landes**

Daniel RONCIN  
Préfecture des Landes  
24-26, rue Victor Hugo  
40011 Mont-de-Marsan Cedex  
Tél. : 05.58.06.58.83

**41 – Loir-et-Cher**

Richard RATINAUD  
Préfecture de Loir-et-Cher  
1, place de la République  
41018 Blois Cedex  
Tél. : 02.54.81.54.35

**42 – Loire**

Albert THIBAUD  
Préfecture de la Loire  
11, rue Charles de Gaulle  
42022 Saint-Étienne Cedex 01  
Tél. : 04.77.48.48.99

**43 – Haute-Loire**

André ARCHER  
Préfecture de la Haute-Loire  
6, avenue du Général de Gaulle  
BP 321  
43011 Le Puy Cedex  
Tél. : 04.71.09.92.49

**44 – Loire-Atlantique**

Michel CRIBIER  
Annexe de la Sous-Préfecture  
1, rue Vincent Auriol  
BP 425  
44616 Saint-Nazaire  
Tél. : 02.51.76.00.19

Jeanne MERIAN  
Préfecture de la Loire-Atlantique  
Quai Ceineray  
44035 Nantes Cedex  
Tél. : 02.40.41.20.20

**45 – Loiret**

Marie-José GLORET  
Maison de Justice et du Droit  
Centre commercial 2002  
45100 Orléans la Source  
Tél. : 02.38.69.01.22

Henri LABOURDETTE  
Préfecture du Loiret  
181, rue de Bourgogne  
45042 Orléans Cedex  
Tél. : 02.38.81.40.45

**46 – Lot**

Gilbert CAMPERGUE  
Préfecture du Lot  
Place Chapou  
46009 Cahors Cedex  
Tél. : 05.65.23.11.12

**47 – Lot-et-Garonne**

Pierre BOUISSET  
Préfecture de Lot-et-Garonne  
2, rue Etienne Dolet  
47920 Agen Cedex 09  
Tél. : 05.53.77.60.47

**48 – Lozère**

Jacqueline GALIBERT  
Préfecture de la Lozère  
Faubourg Montbel  
48005 Mende  
Tél. : 04.66.49.67.88

**49 – Maine-et-Loire**

Bernard VALENTIN  
Préfecture de Maine-et-Loire  
Mail de la Préfecture  
49034 Angers Cedex  
Tél. : 02.41.81.81.81

**50 – Manche**

Claude PÉANT  
Préfecture de la Manche  
Place de la Préfecture  
50009 Saint-Lô Cedex  
Tél. : 02.33.06.52.36

**51 – Marne**

Anne-Cécile CASTELLANI  
Point d'accueil multiservices de Bernon  
25, avenue Middelkerke  
51200 Epernay  
Tél. : 03.26.55.76.60

Raymond LATREUILLE  
Préfecture de la Marne  
Rue Carnot  
51036 Châlons-en-Champagne  
Tél. : 03.26.26.13.60

Rachid RHATTAT  
Maison de Justice et du Droit  
37, rue Albert Schweitzer  
51100 Reims  
Tél. : 03.26.77.09.24

**52 – Haute-Marne**

Catherine CLERC  
Préfecture de la Haute-Marne  
89, cours Victoire de la Marne  
52011 Chaumont Cedex  
Tél. : 03.25.30.22.15

Jean CUSIN-GOGAT  
Préfecture du Morbihan  
Place du Général de Gaulle  
BP 501  
56019 Vannes  
Tél. : 02.97.54.85.92

**53 – Mayenne**

Philippe VRILLAUD  
Préfecture de la Mayenne  
46, rue Mazagran  
BP 1507  
53015 Laval Cedex  
Tél. : 02.43.01.50.20

**57 – Moselle**

Gilles BARBIER  
Préfecture de la Moselle  
9, place de la Préfecture  
BP 71014  
57034 Metz Cedex 1  
Tél. : 03.87.34.87.34

**54 – Meurthe-et-Moselle**

Michèle BOZZONI  
Maison de Justice et du Droit  
5, place de Paris – Villes de France  
54500 Vandœuvre-lès-Nancy  
Tél. : 03.83.55.10.34

Guy BONNO

1 – Sous-Préfecture  
11, rue Général Passaga  
57600 Forbach  
Tél. : 03.87.84.60.60

Christian PERRIN  
Préfecture de Meurthe-et-Moselle  
1, rue du Préfet Claude Erignac  
54038 Nancy Cedex  
Tél. : 03.83.34.26.26

2 – Sous-Préfecture  
4, place du Maréchal Foch  
57322 Sarreguemines  
Tél. : 03.87.27.62.62

**55 – Meuse**

Jean CASTELLAZZI  
Préfecture de la Meuse  
40, rue du Bourg  
55012 Bar-le-Duc Cedex  
Tél. : 03.29.77.56.50

**58 – Nièvre**

Solange DABERT  
Préfecture de la Nièvre  
64, rue de la Préfecture  
58019 Nevers Cedex  
Tél. : 03.86.60.70.21

**56 – Morbihan**

Henri BARBU  
Sous-Préfecture  
6, rue de Saint-Pierre  
56100 Lorient  
Tél. : 02.97.64.15.22

**59 – Nord**

Abdelhadi BELLAAMARI  
Maison de Justice et du Droit des Trois Ponts  
71, avenue de Verdun  
59100 Roubaix  
Tél. : 03.20.99.10.05



Marc DUFRESNE  
Sous-Préfecture  
18, rue Capron  
BP 469  
59322 Valenciennes Cedex  
Tél. : 03.27.14.59.37

Jean-Jacques FIEMS  
Maison de la Médiation  
Place Roger Salengro  
59000 Lille  
Tél. : 03.20.30.54.55

Yassine KROUCHI  
Antenne de Justice  
58, rue Jules Ferry  
59280 Armentières  
Tél. : 03.20.10.80.62

Abdou KROUCHI  
Sous-Préfecture  
642, boulevard Albert 1<sup>er</sup>  
59507 Douai  
Tél. : 03.27.93.59.59

Yves LANDRY  
Sous-Préfecture  
17, rue de l'Ecluse de Bergues  
59386 Dunkerque Cedex  
Tél. : 03.28.20.59.59

Christiane LOKS-BOUCHERY  
Mairie annexe de Lille Sud  
83, rue Faubourg des Postes  
59000 Lille Sud  
Tél. : 03.20.49.01.09

Geneviève MIRISOLA  
1 – Maison des services publics de la Bourgogne  
17, rue Claude Perrault  
59200 Tourcoing  
Tél. : 03.20.01.37.07

2 – Centre communal d'action sociale  
7, rue Gabriel Péri  
59200 Tourcoing  
Tél. : 03.20.11.34.29

Dominique PYTKO  
Permanence d'accueil des Écrivains  
LCR  
Rue Augustin Thierry  
59600 Maubeuge  
Tél. : 03.27.62.12.04

Gaëlle WALKER  
Maison de Justice et du Droit  
71, avenue de Verdun  
59100 Roubaix  
Tél. : 03.20.99.10.05

### **60 – Oise**

Marie-Thérèse MERCIER  
Préfecture de l'Oise  
1, place de la Préfecture  
60022 Beauvais Cedex  
Tél. : 03.44.06.12.06

### **61 – Orne**

René LAIGRE  
Préfecture de l'Orne  
39, rue Saint-Blaise  
61018 Alençon Cedex  
Tél. : 02.33.80.61.61

### **62 – Pas-de-Calais**

André CATTEAU  
Préfecture du Pas-de-Calais  
Rue Ferdinand Buisson  
62020 Arras Cedex 9  
Tél. : 03.21.21.22.78

Christian DEMOUTIEZ  
Sous-Préfecture  
181, rue Gambetta  
62407 Béthune  
Tél. : 03.21.61.50.88

Claude FERET  
1 – Association Développement Social Urbain  
3, rue Frédéric Degeorge  
BP 345  
62026 Arras Cedex  
Tél. : 03.21.21.87.11

2 – Association Développement Social Urbain  
(ADSU OUEST)  
9/1 rue Rouault  
62000 Arras  
Tél. : 03.21.51.59.59

3 – Mairie  
62000 Arras  
Tél. : 03.21.50.50.50

Christiane GRENU  
Plate-forme Sociale  
Boulevard des Tilleuls  
62710 Courrières  
Tél. : 03.21.13.97.40

Isabelle MOREL  
1 – La Poste  
Rue du Chemin Vert  
62200 Boulogne-sur-Mer  
Tél. : 03.21.10.62.34

2 – Centre communal d'action sociale  
Boulevard Daunou  
62200 Boulogne-sur-Mer  
Tél. : 03.21.87.96.96

3 – Développement Social Urbain  
Hôtel Duruy  
4, allée Boïeldieu  
62200 Boulogne-sur-Mer  
Tél. : 03.21.31.41.01

Françoise OURDOUILLIER  
Maison de Justice et du Droit  
Pavillon Desmoulins  
Rue Alain, Grande Résidence  
62300 Lens  
Tél. : 03.91.83.01.10

Alfred RÉGNIER  
Maison de la Famille  
Rue Antoine Bourdelle  
62100 Calais  
Tél. : 03.21.97.60.73

**63 – Puy-de-Dôme**  
Cécile MAGNIER  
Public Info  
Centre Commercial La Gauthière  
Rue de la Grande Combaude  
63100 Clermont-Ferrand  
Tél. : 04.73.24.83.77

Monique PRIMOT  
Préfecture du Puy-de-Dôme  
18, boulevard Desaix  
63033 Clermont-Ferrand Cedex  
Tél. : 04.73.98.63.72

**64 – Pyrénées-Atlantiques**  
Patrick LAUDOUAR  
Sous-Préfecture  
Allées Marines  
BP 3  
64109 Bayonne Cedex  
Tél. : 05.59.44.59.44

André TAUZIET  
Préfecture des Pyrénées-Atlantiques  
2, avenue du Maréchal Joffre  
64021 Pau Cedex  
Tél. : 05.59.98.24.90

**65 – Hautes-Pyrénées**  
Jean LAVEDAN  
Préfecture des Hautes-Pyrénées  
Place Charles de Gaulle  
BP 1350  
65013 Tarbes Cedex  
Tél. : 05.62.56.65.65

**66 – Pyrénées-Orientales**

Adrien SOLER  
Préfecture des Pyrénées-Orientales  
32, rue du Maréchal Foch  
66020 Perpignan Cedex  
Tél. : 04.68.51.68.15

**67 – Bas-Rhin**

Mohammed CHEHHAR  
Annexe de la Mairie  
Gare de Strasbourg  
Galerie à « l'En-Verre »  
67000 Strasbourg  
Tél. : 03.88.21.96.30

Reine DANGEVILLE  
Centre Médico-Social de Neuhof  
16, rue de l'Indre  
67100 Strasbourg  
Tél. : 03.90.40.44.00

Grégory FELLMANN  
Mairie d'Ostwald  
1, rue du Général Leclerc  
BP 10  
67541 Ostwald Cedex  
Tél. : 03.88.66.30.34

Jean-Louis KIEHL  
1 – Hôtel de Ville  
110, route de Bischwiller  
67300 Schiltigheim  
Tél. : 03.88.83.90.00

2 – Maison des Associations  
Place des Orphelins  
67000 Strasbourg  
Tél. : 03.88.83.90.00

Gérard LINDACHER  
Préfecture du Bas-Rhin  
Petit Broglie  
67070 Strasbourg Cedex  
Tél. : 03.88.21.23.23

Nadine REITER  
Centre administratif de la communauté urbaine  
de Strasbourg  
1, place de l'Etoile  
BP 1049-1050  
67070 Strasbourg Cedex  
Tél. : 03.88.60.90.90

**68 – Haut-Rhin**

René FRENDO  
Maison de Justice et du Droit de Colmar et du  
Centre Alsace  
34, rue des Trois Châteaux  
68000 Colmar  
Tél. : 03.89.80.11.67

Roland GAUTSCH  
1 – Centre Socio-Culturel PAX  
54, rue de Soultz  
68100 Mulhouse  
Tél. : 03.89.52.34.04

2 – Maison du bassin potassique  
260, route de Soultz  
68270 Wittenheim  
Tél. : 03.89.52.22.29

André HECKENDORN  
Maison de Justice et du Droit  
31, Grande Rue  
68100 Mulhouse  
Tél. : 03.89.36.80.30

Daniel HERMENT  
Sous-Préfecture  
5, rue Charles de Gaulle  
68134 Altkirch Cedex  
Tél. : 03.89.08.94.43

Amar IDIRI  
CCL des Coteaux  
27, rue Henri Matisse  
68200 Mulhouse  
Tél. : 03.89.42.50.97

**69 – Rhône**

Françoise BERNILLON  
Maison de Justice et du Droit  
27/29, rue Condorcet  
69120 Vaulx-en-Velin  
Tél. : 04.37.45.12.40

Simon BRETIN  
Sous-Préfecture  
BP 462  
69548 Villefranche-sur-Saône Cedex  
Tél. : 04.74.62.66.15

Eliane GRÉBERT  
Maison de Justice et du Droit  
45, rue Roger Salengro  
69700 Givors  
Tél. : 04.78.07.41.00

Michelle GUERIN  
Antenne de Justice et du Droit  
87, avenue de l'Europe  
69140 Rillieux-la-Pape  
Tél. : 04.37.85.10.50

Joël JUDÉAUX  
1 – Mairie annexe de la Duchère  
Tour panoramique  
Avenue du Plateau  
69009 Lyon  
Tél. : 06.07.03.72.70

2 – Antenne de Justice et du Droit de Lyon Nord  
1, rue du Chapeau Rouge  
69009 Lyon  
Tél. : 06.07.03.72.70

Achille MATTEACCI  
Préfecture du Rhône  
106, rue Pierre Corneille  
69419 Lyon Cedex 03  
Tél. : 04.72.61.65.15

Katia MEZNAD  
Maison de Justice et du Droit  
3/5, rue Carnot  
69500 Bron  
Tél. : 04.78.26.49.39

Robert PERES  
Maison des services publics  
Centre commercial de Vénissy  
19, avenue Jean Cagne  
69200 Vénissieux  
Tél. : 04.72.89.32.61

Michel REY  
Préfecture du Rhône  
106, rue Pierre Corneille  
69419 Lyon Cedex 03  
Tél. : 04.72.61.65.15

**70 – Haute-Saône**

Michel SAUCEROTTE  
Préfecture de la Haute-Saône  
1, rue de la Préfecture  
BP 429  
70013 Vesoul Cedex  
Tél. : 03.84.77.71.49

**71 – Saône-et-Loire**

Jean-Paul GALDIÈS  
Préfecture de Saône-et-Loire  
Rue de Strasbourg  
71021 Mâcon Cedex  
Tél. : 03.85.21.82.63

**72 – Sarthe**

Xavier LEPEC  
Préfecture de la Sarthe  
Place Aristide Briand  
72041 Le Mans Cedex  
Tél. : 02.43.39.72.85

**73 – Savoie**

Philippe SPRECHER  
Préfecture de la Savoie  
Château des Ducs de Savoie  
73018 Chambéry  
Tél. : 04.79.75.50.53

**74 – Haute-Savoie**

Marie-Claude BAZILE  
Préfecture de la Haute-Savoie  
Rue Louis Revon  
BP 23-32  
74034 Annecy Cedex  
Tél. : 04.50.33.61.16

**75 – Paris**

Jean-Louis CLOUËT DES PESRUCHES  
Préfecture de Paris  
50, avenue Daumesnil  
75915 Paris Cedex 04  
Tél. : 01.49.28.41.44

Jean-Pierre GARON  
Maison de Justice et du Droit de Paris  
Nord-Ouest  
16, rue Jacques Kellner  
75017 Paris  
Tél. : 01.53.06.83.40

Renée GAZEL  
Maison de Justice et du Droit de Paris  
Nord-Ouest  
16, rue Jacques Kellner  
75017 Paris  
Tél. : 01.53.06.83.40

Véronique HAIMEZ  
Point d'accès au Droit  
25, rue Stephenson  
75018 Paris  
Tél. : 01.53.41.86.60

Marika LENCLUD

Maison de Justice et du Droit de Paris Nord-Est  
15/17, rue du Buisson Saint-Louis  
75010 Paris  
Tél. : 01.53.38.62.80

Georges VERGEZ

Maison de Justice et du Droit  
6, rue Bardinnet  
75014 Paris Cedex 04  
Tél. : 01.45.45.22.30

**76 – Seine-Maritime**

Aziz ACHOURI

Maison de Justice et du Droit  
17, rue du Boucher de Perthes  
76500 Elbeuf  
Tél. : 02.35.77.23.24

Georges GALIANA

Préfecture de la Seine-Maritime  
7, place de la Madeleine  
76036 Rouen Cedex  
Tél. : 02.32.76.50.25

Gérard GUILBAUD

Sous-Préfecture  
5, rue du 8 Mai 1945  
BP 225  
76203 Dieppe Cedex  
Tél. : 02.35.06.30.00

Annie LEMESLE

1 – Maison de Justice et du Droit  
Place Bellet  
76400 Fécamp  
Tél. : 02.35.28.89.57

2 – Tribunal de Première Instance

7, rue du Couvent  
76190 Yvetot  
Tél. : 02.35.95.91.40

Ariane MASSIERE-LEFEBVRE  
Maison de Justice et du Droit  
40, rue Jules Vallès  
76620 Le Havre  
Tél. : 02.35.45.32.62

Delphine MEREAU  
Maison de Justice et du Droit  
40, rue Jules Vallès  
76610 Le Havre  
Tél. : 02.35.45.32.62

Stéphane METERFI  
Maison de Justice et du Droit  
Place Jean Prévost  
76800 Saint-Étienne-du-Rouvray  
Tél. : 02.32.95.83.60

Christelle NOUALI  
1 – Centre Social de la Sablière  
Rue Jules Adeline  
76100 Rouen  
Tél. : 02.35.72.83.63

2 – Maison de Justice et du Droit des Hauts de  
Rouen  
Place Alfred de Musset  
76000 Rouen  
Tél. : 02.35.12.29.20

3 – Mairie  
Place du Général de Gaulle  
76160 Darnetal  
Tél. : 02.32.12.31.31

Lazare OUKSEL  
Maison de Justice et du Droit  
Tour Comté de Nice  
14 bis, avenue de Versailles  
76380 Canteleu  
Tél. : 02.32.83.20.31

## **77 – Seine-et-Marne**

Alain LAFARGE  
Maison des services publics  
3, rue André Thomas  
77130 Monterau Fault Yonne  
Tél. : 01.60.57.21.00

Jacques PERICAT  
Préfecture de Seine-et-Marne  
12, rue des Saints-Pères  
77010 Melun Cedex  
Tél. : 01.64.71.79.40

Pierre SIMARD  
Maison de Justice et du Droit  
34, place Elisée Reclus  
BP 50  
77542 Savigny-le-Temple Cedex  
Tél. : 01.64.19.10.60

Alain VALTIER  
Sous-Préfecture  
27, place de l'Europe  
77109 Meaux Cedex  
Tél. : 01.60.09.83.88

## **78 – Yvelines**

Gilbert-Jacques AIACHE  
Maison de Justice et du Droit  
79, boulevard Victor Hugo  
78130 Les Mureaux  
Tél. : 01.34.92.73.42

Aïcha BORGES-LAGAJALI  
Centre communal d'action sociale  
6, place du Trident  
78570 Chanteloup-les-Vignes  
Tél. : 01.39.74.20.16

Ahmed Ali FATHI  
1 – Mairie de Sartrouville  
Rue Henri Dunant  
78500 Sartrouville  
Tél. : 01.30.86.39.00

2 – Mairie annexe  
118, avenue Georges Clémenceau  
78500 Sartrouville  
Tél. : 01.30.86.39.00

Alain MAGNON  
Maison de Justice et du Droit  
3, place de la Mairie  
78190 Trappes  
Tél. : 01.30.16.03.20

Pierre SEGARD  
Préfecture des Yvelines  
1, rue Jean Houdon  
78010 Versailles Cedex  
Tél. : 01.30.21.56.06

Moustapha STAÏLI  
Maison de Justice et du Droit  
Place Rabelais  
78280 Guyancourt  
Tél. : 01.39.30.32.40

Jean-René THIBAUD  
Sous-Préfecture  
42, avenue de Lorraine  
78200 Mantes-la-Jolie  
Tél. : 01.30.92.74.00

**79 – Deux-Sèvres**  
Alain GOURBEAULT  
Préfecture des Deux-Sèvres  
4, rue Du Guesclin  
79099 Niort Cedex 9  
Tél. : 05.49.08.69.95

**80 – Somme**  
Jacques BELVALETTE  
Préfecture de la Somme  
51, rue de la République  
80020 Amiens  
Tél. : 03.22.97.83.13

## **81 – Tarn**

Annabelle DAURES  
Hôtel de Ville  
Place Elie Théophile  
BP 169  
81304 Graulhet  
Tél. : 05.63.42.85.50

Georges GAYE  
Sous-Préfecture  
16, boulevard Clémenceau  
81100 Castres  
Tél. : 05.63.71.55.55

Stéphanie SENAUX-OCHOA  
1 – Centre d'Information et d'Animation de la  
Jeunesse (CIAJ)  
Domaine de la Verrerie  
81400 Carmaux  
Tél. : 05.63.80.18.20

2 – Point Info  
Quartier Cantepau  
Square Bonaparte  
81000 Albi  
Tél. : 05.63.77.83.90

Marie VIDAL  
Annexe de la Préfecture du Tarn  
Lices Georges Pompidou  
81013 Albi Cedex  
Tél. : 05.63.45.60.89

## **82 – Tarn-et-Garonne**

Michel DELMONT  
Résidence Pyrénées  
Immeuble Cerdagne  
82000 Montauban  
Tél. : 05.63.22.82.97

Aimé DUPONT  
Préfecture de Tarn-et-Garonne  
Hôtel Bonnecaze  
7, boulevard Midi-Pyrénées  
82000 Montauban  
Tél. : 05.63.22.82.96

**83 – Var**

Daniel BERTOT  
Centre Olbia  
Rue Soldat Bellon  
83400 Hyères  
Tél. : 04.94.35.67.51

François BLIN  
Centre Social « les Bosquets »  
La Gabelle  
395, rue Marcel Pagnol  
83600 Fréjus  
Tél. : 04.94.51.09.56

Jean-Luc DELAUNAY  
Préfecture du Var  
Boulevard Louvois  
83070 Toulon Cedex  
Tél. : 04.94.18.84.45

**84 – Vaucluse**

Jacques BRIAN  
Préfecture de Vaucluse  
Site Chabran  
Boulevard Limbert  
84905 Avignon Cedex 9  
Tél. : 04.90.80.55.35

Guy FABREGUETTES  
1 – Mairie annexe des Quartiers Ouest  
29, rue de la Vénus d'Arles  
84000 Avignon  
Tél. : 04.90.81.13.32

2 – Point de services publics de Saint-Chamand  
1, résidence Pierre et Marie Curie  
84000 Avignon  
Tél. : 04.90.87.00.53

3 – Centre Social de la Grange d'Orel  
1, place de la Résistance  
84000 Avignon  
Tél. : 04.90.87.15.19

4 – Centre Médico-Social de la Barbière  
4, avenue Anne d'Autriche  
84000 Avignon  
Tél. : 04.90.81.49.40

Sylvie RANSAC  
Centre l'Entracte  
Le Pous du Plan  
59, rue Samuel de Champlain  
84200 Carpentras  
Tél. : 04.90.60.27.41

**85 – Vendée**

Denis ARNAUD  
Préfecture de la Vendée  
29, rue Delille  
85922 La Roche-sur-Yon Cedex 9  
Tél. : 02.51.36.70.45

**86 – Vienne**

Pierre MÉTAIS  
Préfecture de la Vienne  
Place Aristide Briand  
86000 Poitiers  
Tél. : 05.49.55.71.65

**87 – Haute-Vienne**

Claude PARNAUD  
1 – Préfecture de la Haute-Vienne  
Place Stalingrad  
87031 Limoges Cedex  
Tél. : 05.55.44.17.69

2 – Maison des Associations  
Cité de Beaubreuil  
87280 Limoges Cedex  
Tél. : 05.55.35.80.59



**88 – Vosges**

François CHRISMANN  
Préfecture des Vosges  
Place Foch  
88021 Epinal Cedex  
Tél. : 03.29.69.88.10

**89 – Yonne**

Gérard BRUN  
Préfecture de l'Yonne  
Place de la Préfecture  
89016 Auxerre Cedex  
Tél. : 03.86.72.78.10

**90 – Territoire-de-Belfort**

Jean-Claude PAILLOT  
Préfecture du Territoire de Belfort  
1, rue Bartholdi  
90020 Belfort Cedex  
Tél. : 03.84.22.57.11

**91 – Essonne**

Ménaouar BEDDIAR  
Préfecture de l'Essonne  
Boulevard de France  
91010 Evry Cedex  
Tél. : 01.69.91.96.64

**Noël HUYNH-KIM-BANG**

Pôle d'accès aux Droits  
Ferme neuve  
Chemin du Plessis  
91350 Grigny  
Tél. : 01.69.02.45.70

**Roger MONPAS**

Sous-Préfecture  
4, rue Van-Loo  
BP 97  
91552 Etampes Cedex  
Tél. : 01.69.92.99.91

**Michel PREVOST**

Maison de Justice et du Droit  
Centre commercial les Amonts  
Avenue de Saintonge  
91940 Les Ulis  
Tél. : 01.64.86.14.05

**Alain REY**

Pôle de services publics  
Centre commercial de la Vigne des Champs  
Rue de Cernay – « Les Provinciales »  
91800 Brunoy  
Tél. : 01.60.47.81.40

**Louis TRUJILLO**

Maison de Justice et du Droit  
4, avenue François Mitterrand  
91200 Athis-Mons  
Tél. : 01.60.48.70.59

**92 – Hauts-de-Seine**

Marc ALLOUCH  
Antenne de Justice intercommunale des Blagis  
8 bis, rue de la Sarrazine  
92220 Bagneux  
Tél. : 01.46.65.14.77

**Mohamed BOUZIANE**

Point d'accueil Citoyen  
18-20, place Henri Neveu  
92700 Colombes  
Tél. : 01.47.60.41.33

**Hélène CESTIA**

Point d'accès au Droit  
1, rue Francis de Pressensé  
BP 47  
92290 Châtenay-Malabry  
Tél. : 01.46.32.76.12

**Joseph GONZALEZ**

Préfecture des Hauts-de-Seine  
167-177, avenue Joliot Curie  
92013 Nanterre Cedex  
Tél. : 01.40.97.23.92

Karine MESBAHI  
Mairie annexe d'Asnières Nord  
250, rue du Mesnil  
92600 Asnières  
Tél. : 01.47.92.73.35

Anne PARDIGON  
Maison du Droit et de la Prévention  
92, rue Martre  
92110 Clichy  
Tél. : 01.47.15.32.05

### **93 – Seine-Saint-Denis**

Rosine FIROZALY  
Hôtel de Ville  
1/3, rue Quétigny  
93800 Epinay-sur-Seine  
Tél. : 01.49.71.99.99

Nour-Eddine HAFDANE  
Sous-Préfecture  
Place Pierre-de-Montreuil  
93200 Saint-Denis  
Tél. : 01.49.33.94.44

Rim JHA  
Sous-Préfecture  
6, allée de l'Eglise  
93340 Le Raincy  
Tél. : 01.43.01.47.11/12

Justin Bobo KÉBÉ  
Maison de Justice et du Droit  
2, avenue de la République  
93120 La Courneuve  
Tél. : 01.48.38.06.53

Eliane LALLEMENT  
Maison de quartier Daniel Balavoine  
18, avenue Léon Blum  
93140 Bondy  
Tél. : 01.48.47.04.90

Michel POMBIA  
Maison des services publics  
11/15, Mail Federico Garcia Lorca  
93160 Noisy-le-Grand  
Tél. : 01.55.85.12.00

Jean ROUCOU  
Préfecture de la Seine-Saint-Denis  
124, rue Carnot  
93007 Bobigny  
Tél. : 01.41.60.56.07

### **94 – Val-de-Marne**

Maxime ATTYASSE  
Préfecture du Val-de-Marne  
Avenue du Général de Gaulle  
94011 Créteil Cedex  
Tél. : 01.49.56.63.75

Raymond BARBIN  
1 – Centre Social Kennedy  
36, boulevard Kennedy  
94000 Créteil  
Tél. : 01.43.77.52.99

2 – Relais Mairie du Palais  
Allée Parmentier  
94000 Créteil  
Tél. : 01.42.07.41.23

Jean-Luc CIRE  
1 – Antenne administrative du quartier Nord  
Dalle des Graviers  
94000 Villeneuve Saint-Georges  
Tél. : 01.45.10.15.45

2 – Antenne administrative du Plateau  
85, avenue du Président Kennedy  
94000 Villeneuve Saint-Georges  
Tél. : 01.45.10.15.45

Christian GIMEL  
Maison de quartier Charles Garcia  
12 bis, avenue Charles Garcia  
94120 Fontenay-sous-Bois

Tél. : 01.48.76.12.45

Jean-Marie HÉRISSON  
Préfecture du Val-de-Marne  
Avenue du Général de Gaulle  
94011 Créteil Cedex  
Tél. : 01.49.56.63.77

Jean-Pierre HEUEL  
Maison des Associations  
19, rue du Monument  
94500 Champigny-sur-Marne  
Tél. : 01.55.09.14.83

Henri PONS  
Maison de la Prévention et de la Médiation  
37, rue Guichard  
94230 Cachan  
Tél. : 01.41.98.36.40

### **95 – Val-d’Oise**

Haddi DJARI  
Maison de la Justice de la Vallée de Montmorency  
60, rue de Stalingrad  
95120 Ermont  
Tél. : 01.34.44.03.90

Claude KARILA  
Maison de Justice et du Droit  
2, rue Pompon  
95400 Villiers-le-Bel  
Tél. : 01.34.19.87.52

Hakima LAALA HAFDANE  
Maison de Justice et du Droit  
37, rue du Tiers Pot  
95140 Garges-les-Gonesse  
Tél. : 01.30.11.11.20

Daniel LANDROS  
Préfecture du Val d’Oise  
Avenue Bernard Hirsch  
95000 Cergy-Pontoise  
Tél. : 08.21.80.30.95

Jean-Pierre MARÉCHAL  
Maison de Justice et du Droit  
82, avenue Gaston Vermeire  
95340 Persan  
Tél. : 01.39.37.08.74

### **971 – Guadeloupe**

Myriam HOMER  
Maison du Citoyen Pointois  
16, rue du Commandant Mortenol  
97110 Pointe-à-Pitre  
Tél. : 05.90.21.04.83

Guy LUREL  
Préfecture de la Guadeloupe  
Rue de Lardenoy  
97109 Basse-Terre Cedex  
Tél. : 05.90.99.39.00

Robert PROCIDA  
1 – Chambre de commerce et d’industrie de  
Basse-Terre  
6, rue Victor Hugues  
97100 Basse-Terre  
Tél. : 05.90.99.44.44

2 – Chambre de commerce et d’industrie de  
Basse-Terre  
Délégation de Saint-Martin  
Concordia  
97150 Saint-Martin  
Tél. : 05.90.87.84.42

### **972 – Martinique**

Serge HONORÉ  
Préfecture de la Martinique  
Rue Victor Sévère  
97262 Fort-de-France  
Tél. : 05.96.63.00.72

**973 – Guyane**

Gaëtane BENNS  
Maison de Justice et du Droit  
2, rue Albert Sarrault  
97320 Saint-Laurent-du-Maroni  
Tél. : 05.94.34.16.31

Rose-Lyne ROBEIRI  
Le Ranch à Kourou  
Avenue du Général de Gaulle  
97310 Kourou  
Tél. : 05.94.32.88.24

Thérèse ZULEMARO  
Préfecture de Guyane  
Rue Fiedmont  
BP 7008  
97307 Cayenne Cedex  
Tél. : 05.94.39.45.00

**974 – La Réunion**

Martine GODERIAUX  
Préfecture de la Réunion  
Avenue de la Victoire  
97405 Saint-Denis Cedex  
Tél. : 02.62.40.77.77

Guy Camille LE TOULLEC  
Mairie annexe ZUP  
Rue Victor Hugo  
97420 Le Port  
Tél. : 02.62.55.98.21

Michel Cléry MOUTOUSSAMY  
Salle des Fêtes – Centre Commercial  
97440 Saint-André  
Tél. : 02.62.58.22.07

**975 – Saint-Pierre-et-Miquelon**

Hervé JARRY  
Préfecture de Saint-Pierre-et-Miquelon  
Place du Lieutenant Colonel Pigeaud  
BP 4200  
97500 Saint-Pierre-et-Miquelon  
Tél. : 05.08.41.10.10

**976 – Mayotte**

Anne-Marie CARRE-GRIMAUX  
Préfecture de Mayotte  
Rue du Grand Repos  
97600 Mamoudzou  
Tél. : 02.69.61.93.18

**987 – Polynésie**

Monique ELLACOTT  
Immeuble Bougainville  
PAOFAI  
PAPEETE – TAHITI  
BP 115  
98713 Papeete  
Tél. : 689.50.60.53

**988 – Nouvelle-Calédonie**

Marie-France DEZARNAULDS  
Villa des Commissaires délégués  
Haut Commissariat de la République  
1, avenue Foch  
BP C05  
98844 Nouméa Cedex  
Tél. : 687.26.64.69