

## Deuxième partie

# Activité des délégués du médiateur de la république

# 2

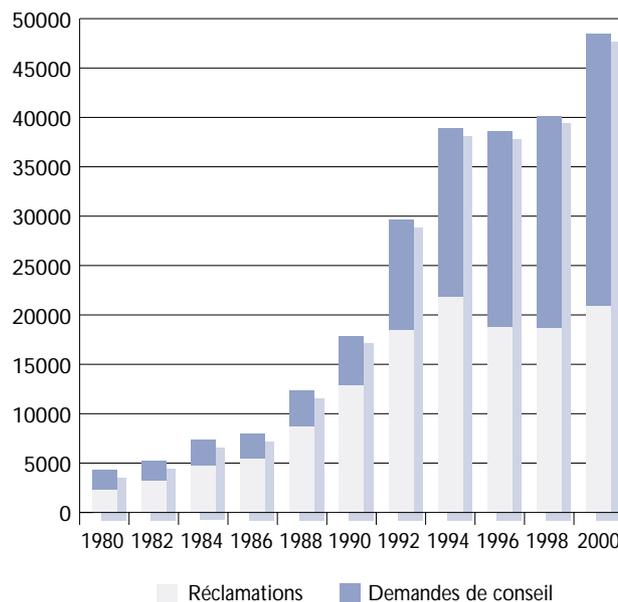


Les délégués du Médiateur de la République constituent un échelon aujourd'hui essentiel en matière de médiation.

Ils peuvent être directement saisis par les citoyens sans l'intermédiaire d'un parlementaire. Nommés par le Médiateur de la République pour un an renouvelable, ils exercent leur mission à temps partiel et perçoivent une indemnité représentative de frais, à hauteur de 2 200 francs mensuel pour l'année 2000. Il s'agit donc de « bénévoles indemnisés ».

Ils ont été mis en place dans les préfectures en 1978, à titre expérimental, sous l'appellation de « correspondants départementaux du Médiateur ». Dès 1980, leur présence a été généralisée, à raison d'un ou deux par département, en métropole et dans les départements d'outre-mer (DOM). Le décret du 18 février 1986, puis la loi relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations (DCRA) du 12 avril 2000 ont consacré officiellement l'existence de ces représentants territoriaux, aujourd'hui dénommés « délégués du Médiateur de la République ».

Initialement, leur mission consistait à informer les citoyens sur le mode de saisine de l'Institution et à les aider à constituer, le cas échéant, un dossier destiné à être adressé au siège par l'intermédiaire d'un parlementaire. Progressivement, les délégués du Médiateur de la République ont été conduits à s'impliquer de plus en plus activement dans le règlement des litiges résultant de décisions prises localement. Ils ont, en outre, développé un rôle d'écoute, de conseil et de réorientation pour les réclamations ne relevant pas de la compétence du Médiateur de la République.



Pour l'année 2000, les délégués du Médiateur de la République ont traité environ 48 428 réclamations représentant le volume le plus important des affaires instruites au sein de l'Institution, le siège intervenant pour des différends liés au fonctionnement des services publics centraux, pour des dossiers particulièrement complexes ou après l'échec d'une médiation au niveau local lorsqu'un parlementaire estime utile de saisir le Médiateur de la République.

Le renforcement du rôle des délégués du Médiateur de la République a accompagné le mouvement général de décentralisation et de déconcentration des décisions administratives. Cette situation implique qu'aujourd'hui, la médiation de proximité connaisse un important développement.



# 1

## Analyse de l'activité annuelle des délégués

L'activité des délégués du Médiateur de la République est évaluée sur la base d'un rapport d'activité trimestriel détaillé. Ce document permet de rendre compte de leur action en précisant notamment le nombre de réclamations reçues, leur nature et leur traitement, ainsi que le nombre de demandes d'informations et de conseils qui ne donne pas lieu à l'ouverture d'un dossier, mais dont l'importance est manifeste au regard des attentes des citoyens.

### 1. Bilan

En 2000, les délégués ont traité 48 428 affaires. À partir des informations contenues dans leurs rapports pour l'année écoulée, il est possible de dégager trois grandes tendances :

- l'augmentation continue des demandes de conseils ;
- la variété et la complexité croissante des réclamations ;
- la réduction du nombre des affaires renvoyées au siège.

### A. Les demandes d'informations et de conseils

Le nombre de demandes d'informations et de conseils qui n'entrent pas dans le champ de compétence des délégués du Médiateur de la République ne cesse d'augmenter. Il est passé de 24 602 à 27 554 entre 1999 et 2000, soit une progression de 12 % en un an. Cette partie de l'activité a plus que doublé en six ans. Et il est probable que le développement de la médiation de proximité ne fera qu'amplifier cette tendance. Dans les départements où le Médiateur de la République a nommé de nouveaux délégués cette année, on peut noter que cette partie de l'activité représente 16 % de plus que l'an passé.

Cette progression est la manifestation de l'intérêt croissant de nos concitoyens pour le règlement amiable des conflits. Elle témoigne cependant aussi de la difficulté à leur faire comprendre les limites du domaine d'intervention du Médiateur de la République.

Bien des personnes retenant essentiellement le terme de « Médiateur » pensent pouvoir trouver auprès des délégués une aide pour régler des problèmes de toute nature. Il arrive souvent que des particuliers viennent demander conseil au délégué

du Médiateur de la République pour le règlement d'affaires d'ordre privé.

Face à de telles situations, le délégué les oriente vers un « conciliateur de justice », éventuellement un organe de médiation spécifique ou bien leur recommande de faire appel soit à un avocat, soit à de nouveaux partenaires mis en place par des associations, la plupart du temps, dans le cadre de la politique de la ville.

Ainsi, le délégué du Médiateur de la République est perçu très positivement par le public grâce à sa disponibilité, son écoute et les conseils qu'il prodigue.

## B. Les réclamations

De plus en plus complexes et variées, les réclamations reçues par les délégués du Médiateur de la République ont également progressé entre 1999 et 2000, passant de 19 693 à 20 874, ce qui représente 6 % d'augmentation.

### > Le traitement des réclamations

L'écoute d'un réclamant – ou la lecture attentive d'un courrier – est la première étape essentielle qui va permettre d'ouvrir un dossier.

Il s'agit d'accueillir un citoyen confronté à un problème administratif qu'il se sent incapable de résoudre seul ou pour lequel il n'a pas obtenu les réponses qu'il attendait.

À partir des documents présentés par le réclamant et d'un échange de type « questions-réponses », le délégué du Médiateur de la République identifie l'origine du différend, sa nature ainsi que la situation sociale du réclamant.

Le délégué du Médiateur de la République saisit alors l'administration concernée au niveau local,

généralement par écrit, afin que le dossier de l'intéressé fasse l'objet d'un nouvel examen.

Si l'affaire ne paraît pas susceptible de trouver une solution amiable au plan local, le dossier peut être transmis au Médiateur de la République, par l'intermédiaire d'un parlementaire choisi par le réclamant. Le délégué aide alors celui-ci à préparer le dossier qui sera transmis.

### > Quelques exemples de réclamations

- Un couple achète un terrain dans un lotissement communal et sollicite un prêt à 0 %. Mais l'offre de prêt intervient après la signature de l'acte de vente, ce qui n'est pas permis par la réglementation du Trésor public...
- Après sept ans de procédure, une personne reçoit un rappel de salaire très important. Intégré à la déclaration de revenus, qui ne concerne habituellement qu'une retraite moyenne, ce rappel entraîne d'un seul coup un montant d'imposition énorme...
- Une société conteste depuis huit ans des factures d'eau excessives. Finalement, la solution technique du problème est trouvée, mais le fournisseur refuse de rembourser les consommations indûment comptabilisées au-delà de 4 ans...
- Au décès de son concubin, l'intéressée n'a pas produit de déclaration de succession dans les six mois et n'a pas donné suite aux différentes mises en demeure de l'administration fiscale...
- Un étranger en situation régulière, atteint d'une grave affection, reçoit la visite de sa femme venue lui porter assistance, mais celle-ci se voit refuser la prolongation exceptionnelle de son visa touristique...
- Un ancien détenu cherche à faire valider une période de travail effectuée pour un employeur à la

maison d'arrêt de la Santé, il y a trente ans, afin de solder son dossier de retraite...

D'une manière générale, les délégués du Médiateur de la République sont fréquemment confrontés à des problèmes répétitifs liés au revenu minimum d'insertion (RMI), aux indemnités journalières ou bien à des questions de prise en charge incomplète, d'ouverture de droits ou de remboursement de trop-perçus. Mais on note également, comme on peut le voir avec les exemples ci-dessus, de très nombreuses demandes d'interventions pour des problèmes spécifiques, généralement complexes et souvent inattendus.

### > La répartition des réclamations

Cette répartition s'effectue dans des proportions inégales selon les domaines :

domaine « Social »	33 %
domaine « Affaires générales »	30 %
domaine « Fiscal »	23 %
domaine « Urbanisme/Justice »	10,5 %
dont « Justice » :	3 %
et « Urbanisme » :	7,5 %
domaine « Agents publics/Pensions »	3,5 %

#### • Domaine « Social »

Un tiers des réclamations adressées aux délégués du Médiateur de la République concerne le domaine « Social ». Si la proportion de ces réclamations est un peu moins forte que les années précédentes le nombre total de dossiers sociaux est néanmoins passé de 5 742 à 5 966 de 1999 à 2000.

Les trois quarts des réclamations concernent les litiges intéressant les caisses d'allocations familiales, les caisses de sécurité sociale et les ASSEDIC dans des proportions équivalentes. Les autres réclamations portent sur des problèmes avec les caisses de retraite, les COTOREP, l'URSSAF, les

services sociaux départementaux et communaux, l'ANPE, les organismes publics d'HLM et les surendettements.

#### • Domaine « Affaires générales »

30 % des réclamations intéressent le domaine « Affaires générales ». Elles se caractérisent par la variété des questions traitées et la multiplicité des organismes saisis. Le nombre de dossiers est passé de 4 694 à 5 269, ce qui représente une progression de 12 % en un an.

Le recours aux délégués du Médiateur de la République pour des litiges mettant en cause des communes est le plus fréquent (27 %). Les contestations portent principalement sur les problèmes d'eau, d'assainissement, d'ordures ménagères, mais aussi de voirie et certains problèmes d'état civil.

Les services de l'État en préfecture sont également très sollicités par les délégués du Médiateur de la République (26 %). La situation administrative des étrangers, la délivrance de documents d'état civil et d'autorisations administratives diverses constituent l'essentiel des litiges. S'y ajoutent quelques interventions en matière d'expulsion locative ou d'ordre public.

Le nombre des dossiers concernant les services publics tels qu'EDF-GDF, La Poste, la SNCF, mais aussi l'Éducation nationale diminue chaque année. On peut voir dans cette évolution les effets de la création de médiateurs spécifiques dans chacune de ces administrations.

#### • Domaine « Fiscal »

Les réclamations concernant les services fiscaux et le Trésor public représentent 23 % de l'activité des délégués, en augmentation sensible, passant de 3 840 à 4 070 entre 1999 et 2000.

Les redressements fiscaux constituent l'essentiel des contentieux, notamment à propos :

- de frais réels déduits des traitements et salaires (manque de justificatifs, conditions non remplies) ;
- de déduction pour travaux d'amélioration ou d'entretien dans l'habitation principale (conditions non remplies) ;
- de l'évaluation sous-estimée d'un bien immobilier ou d'un passif surévalué dans une succession.

Les demandes de dégrèvement ou d'exonération pour les taxes foncières, taxes d'habitation, redevance de l'audiovisuel sont également nombreuses et ont de plus en plus un caractère social.

Dans le même ordre d'idée, le délégué est souvent amené à seconder des demandes de délai ou d'échéancier pour le règlement des impôts de toute nature, en faisant valoir la force majeure ou les problèmes conjoncturels des requérants.

#### • Autres domaines d'intervention

Les domaines « Justice/Urbanisme » et « Agents publics » ne représentent qu'une part assez faible des réclamations adressées aux délégués du Médiateur de la République (13,5 %).

Les litiges qui concernent les certificats d'urbanisme, les permis de construire et les modifications d'un plan d'occupation des sols constituent l'essentiel des demandes d'intervention en matière d'urbanisme. Ces situations sont souvent assez difficiles à traiter, car il s'agit, dans la plupart des cas, de problèmes très localisés et les maires se montrent parfois réticents pour répondre.

#### > Les résultats obtenus

Pour l'année 2000, sur un total de 17 777 réclamations reçues par les délégués et relevant de la compétence du Médiateur de la République, 3 163 sont encore à l'étude et 14 614 ont été clôturées.

Parmi ces 14 614 réclamations clôturées, 5 025 se sont avérées non justifiées. Il y a donc eu 9 589 médiations tentées :

- 76 % ont été réussies (7 251) ;
- 24 % ont été des échecs dans la mesure où il était possible d'espérer une évolution de la position de l'administration qui ne s'est pas réalisée.

### C. Les relations entre les délégués du Médiateur de la République et le siège de l'Institution

Dans le cadre des réclamations reçues par le délégué du Médiateur de la République, il arrive qu'une affaire ne paraisse pas susceptible de trouver une solution amiable au plan local. Dans ce cas, le dossier peut être transmis au Médiateur de la République, par l'intermédiaire d'un parlementaire choisi par le requérant. Le délégué aide alors celui-ci à préparer le dossier qui sera transmis.

En 2000, 1 210 réclamations ont ainsi été orientées par les délégués vers un parlementaire pour être transmises au Médiateur de la République. Cependant, ces réclamations ne sont pas automatiquement communiquées aux services de la Médiation. Il arrive que les parlementaires règlent eux-mêmes les différends qui leur sont soumis ou que les réclamants se désistent pour des raisons personnelles.

De plus en plus fréquemment, on constate que les délégués s'efforcent de régler directement le maximum d'affaires en proposant, notamment, aux parlementaires de traiter localement les dossiers que ceux-ci souhaitaient, dans un premier temps, communiquer au Médiateur de la République à Paris. Toutefois, ils adressent aux parlementaires pour transmission au siège de l'Institution les dossiers complexes ou ceux qui nécessitent une intervention auprès d'une administration centrale.

Parallèlement, les services du siège de l'Institution transmettent aux délégués les affaires qu'ils ont reçues sans l'intermédiaire d'un parlementaire ou qui peuvent aisément se prêter à un traitement sur place. C'est sur cette complémentarité que vont de plus en plus s'articuler les relations entre le siège et les délégués du Médiateur de la République.

Les délégués sont en outre invités à formuler des suggestions de réformes auprès du Médiateur de la République et, le cas échéant auprès du préfet, en se fondant sur leur observation du fonctionnement des administrations à l'échelon local.

En dehors du cadre de ces relations purement professionnelles, le Médiateur de la République s'attache à resserrer les liens entre les délégués du Médiateur de la République et le siège de l'Institution, par le biais d'une lettre d'information bimestrielle, intitulée *Médialogue*, mais aussi par des rencontres organisées dans les régions ou à l'occasion des stages de formation des nouveaux délégués du Médiateur de la République.

Au cours de l'année 2000, le Médiateur de la République s'est déplacé à Bordeaux le 26 janvier, à Orléans le 1<sup>er</sup> mars et à Clermont-Ferrand le 7 juin. Il a également visité ses délégués dans les Antilles et en Guyane à l'occasion de l'installation de nouveaux délégués dans ces départements.

## 2. Cas significatifs

### Service de La Poste – Une défaillance réparée

La boîte aux lettres de M. B., domicilié un peu à l'écart de la commune de V., se trouve sur un chemin communal à quelques mètres de sa maison. Cette boîte est régulièrement l'objet d'actes de vandalisme.

Les services postaux ont fait valoir à M. B. qu'il n'était pas possible de déplacer cette boîte sur la façade de sa maison, le chemin d'accès étant « trop fréquemment impraticable » pour le scooter du préposé.

Le délégué du Médiateur de la République, saisi de cette affaire, obtient une nouvelle inspection de la part des services postaux, mais le résultat est identique : habitation non accessible en véhicule à deux-roues.

Toutefois, sur la suggestion du délégué du Médiateur de la République, La Poste permet à titre exceptionnel et gracieux à M. B. de bénéficier d'une boîte postale et lui donne l'assurance que si une voiture venait à être utilisée pour la tournée, la distribution à domicile serait rétablie.

### Impôt sur le revenu – Une rectification justifiée

M. S., contribuable, avait un différend avec la Trésorerie principale de F. au sujet d'une somme due qu'il avait versée à tort, une seconde fois, mais que le receveur-percepteur refusait de lui restituer.

L'affaire litigieuse durait depuis un an et influait sur la santé de M. S.

Après intervention du délégué du Médiateur de la République, le trésorier-payeur général a fait examiner le dossier au fond et il s'est avéré que l'un des deux chèques de 4 920 francs versé par M. S. en règlement de l'impôt sur le revenu 1998 avait, par erreur, été imputé sur le compte d'un autre contribuable.

Le trésorier de F. a procédé à la rectification nécessaire et l'impôt mis à la charge de M. S. au titre des revenus de 1998 a été soldé.

Les services du Trésor se sont excusés pour cet incident.

#### **Litige fiscal – Une décision tenant compte de considérations humanitaires**

M<sup>me</sup> D. vit en concubinage notoire avec M. T. Atteinte d'une affection invalidante depuis une dizaine d'années, elle est à la charge exclusive de son compagnon.

Reconnue invalide à un taux de 60 % depuis le 7 janvier 1998, elle doit être hospitalisée d'urgence à T., ville distante de 200 km de son domicile, le 1<sup>er</sup> octobre de la même année, après un accident vasculaire cérébral.

Les séquelles de cette attaque lui causent un nouveau handicap. Il lui est alors alloué une pension d'invalidité de 80 %. Elle peut enfin rentrer chez elle après une hospitalisation de plusieurs semaines.

Lorsqu'il déclare ses revenus de 1998, M. T. porte sa compagne à charge au titre du quotient familial. Le 18 octobre 1999, il fait l'objet d'un redressement fiscal de 19 306 francs car la carte d'invalidité au taux de 80 % n'a été délivrée à sa compagne que le 1<sup>er</sup> février 1999. Celle-ci ne peut donc, selon l'inspecteur du centre des impôts, être prise en compte au titre de 1998.

M. T. rencontre alors le délégué du Médiateur de la République qui lui fait préparer un recours décrivant de manière explicite les frais financiers qu'il a dû engager au cours du 4<sup>e</sup> trimestre 1998, en mentionnant que l'aggravation reconnue à sa compagne commençait en fait le 1<sup>er</sup> octobre 1998 et non le 1<sup>er</sup> février 1999.

Sa demande a été rejetée. La loi est formelle : seul un taux d'invalidité de 80 % reconnu en 1998 aurait pu être pris en compte. Le délégué du

Médiateur de la République saisit alors le directeur des services fiscaux du département. Sans remettre en cause la régularité de l'imposition, il lui demande de réexaminer l'affaire, compte tenu de ces circonstances particulières.

Cette démarche a été accueillie favorablement et, par courrier du 4 mai 2000, le directeur des services fiscaux a décidé d'abandonner les rappels notifiés qui s'élevaient à 19 306 francs.

#### **Assurance maladie – Révision du taux de cotisation « accidents du travail » appliqué à une entreprise**

Le comptable d'une petite société de location et de montage d'échafaudages – qui venait d'être embauché – a constaté, lors de la clôture de l'exercice 1999, que la caisse régionale d'assurance maladie appliquait, à tort, à cette entreprise un taux de cotisation « accidents du travail » de 11,30 % depuis sa création en 1995.

Ce taux correspondait, en fait, à l'activité « montage-levage » et était bien plus élevé que le taux correspondant à son activité réelle (« montage d'échafaudages ») qui n'est que de 4 %. Le gérant de la société a alors demandé à la caisse régionale, le 8 février 2000, de modifier le taux appliqué jusqu'à présent mais celle-ci n'a consenti à accorder un effet rétroactif à cette mesure qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2000.

Devant cette fin de non-recevoir, l'intéressé décida de saisir le délégué du Médiateur de la République. Il lui expliqua, notamment, que cette erreur de taux entraînait un préjudice financier de près de 90 000 francs et qu'en cas d'échec des démarches que le délégué du Médiateur de la République engagerait, il serait probablement contraint de déposer le bilan de sa société.

Convaincue par l'argumentation développée par le délégué du Médiateur de la République, la caisse régionale d'assurance maladie a décidé, finalement, de reclasser l'activité exercée sous la rubrique « montage d'échafaudages pour le bâtiment » et d'appliquer un taux de 4 % avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> décembre 1995, date de la création de la société.

adressée aux ayants droit du défunt » et, pour ce motif de procédure, a prononcé le dégrèvement de la presque totalité des sommes dues mises en recouvrement, soit 111 847 francs.

#### **Difficultés successorales – Une décision tirant les conséquences d'une maladresse de l'administration**

Au décès de leur père, le 5 août 1997, les trois sœurs J. ont accepté sa succession en ayant connaissance d'une attestation de créance de 30 752 francs, en date du 19 septembre 1997, produite par le centre des impôts à la demande de leur notaire.

Or, ultérieurement, en novembre 1997, d'autres notifications ont été adressées par le Trésorier principal à l'ancien domicile du défunt.

Si au départ les héritières avaient eu connaissance des dettes fiscales, dont le règlement de 115 230 francs leur est aujourd'hui demandé, elles n'auraient jamais accepté la succession qui s'avère très modeste. Malgré cela, les réclamations formulées par les sœurs J., auprès du contrôleur des impôts ont fait l'objet d'une décision de rejet le 20 janvier 2000.

Saisi de cette affaire, le délégué du Médiateur de la République a écrit le 7 mars 2000 à la division de la législation et du contentieux de la direction des services fiscaux pour faire valoir le préjudice subi par les intéressées à la suite de la maladresse de ses services.

Par courrier en date du 23 mai 2000, celle-ci a reconnu que la notification de novembre 1997 était « mal établie dès lors qu'elle aurait dû être



# 2

## Évolution des délégués du Médiateur de la République

La loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations (DCRA) et la mise en œuvre de la médiation de proximité, décidée en partenariat avec le ministère chargé de la Ville, ont contribué, cette année, à une évolution fondamentale du statut et de l'activité des délégués du Médiateur de la République.

### 1. Une légitimité conférée par la loi aux délégués du Médiateur de la République

La loi relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations (DCRA) adoptée le 12 avril 2000 constitue le fondement légal de l'existence des délégués du Médiateur de la République.

L'article 26-2° de ce texte ajoute à la loi du 3 janvier 1973 modifiée, instituant un Médiateur de la République, un article 6-1 ainsi rédigé :

*« 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. »*

La loi consacre ainsi, pour la première fois, le rôle des délégués et traduit la volonté du Médiateur de la République d'assurer une importante déconcentration de l'Institution. Elle permet, par ailleurs, leur nomination en Nouvelle-Calédonie, à Mayotte et dans les territoires d'outre-mer. Elles incitent, enfin, les parlementaires à faire plus largement appel aux délégués du Médiateur de la République.

#### A. La loi DCRA donne une base légale à tous des délégués du Médiateur de la République

L'article 26-2° de la loi DCRA permet de mettre en cohérence les textes avec la réalité de la pratique actuelle. Il consacre l'existence des délégués du Médiateur de la République et tient compte de la nécessité d'en nommer plusieurs par département alors que le décret du 18 février 1986 n'en prévoyait qu'un seul.

La loi DCRA entérine également les diverses missions que les délégués du Médiateur de la République ont développées, depuis leur origine, pour mieux répondre aux attentes des citoyens.

Ainsi, ils sont désormais expressément investis d'une mission d'information et d'assistance des requérants pour la constitution du dossier de réclamation. En outre, les dispositions du décret du 18 février 1986 sont reprises par la loi DCRA qui mentionne que le Médiateur de la République peut confier à ses délégués l'instruction de réclamations individualisées. Enfin, ce texte reconnaît au Médiateur de la République, et c'est nouveau, la possibilité d'habiliter ses délégués à participer au règlement des difficultés rencontrées dans leur ressort géographique.

En autorisant les délégués du Médiateur de la République à traiter localement les dossiers qui leur sont transmis par saisine directe des réclamants, le législateur a souhaité rendre l'Institution plus proche des citoyens. Cet élargissement de la saisine s'entend néanmoins dans le cadre traditionnel d'une relation étroite avec les parlementaires. Les affaires les plus complexes nécessitent d'ailleurs toujours l'intervention des parlementaires pour saisir le Médiateur de la République, en application des dispositions de la loi du 3 janvier 1973.

#### **B. La loi DCRA permet la mise en place de délégués du Médiateur de la République en Nouvelle-Calédonie, à Mayotte et dans les territoires d'outre-mer**

L'article premier du décret du 18 février 1986 prévoyait l'institution d'un délégué « dans chaque département », ce qui excluait leur nomination dans les territoires et collectivités territoriales d'outre-mer. Seul, par exception, Saint-Pierre-et-Miquelon comptait, jusqu'à présent, un délégué du Médiateur de la République.

En prévoyant la désignation de délégués du Médiateur de la République « sur l'ensemble du territoire », la loi DCRA met fin à cette situation.

Elle permet, désormais, au Médiateur de la République de nommer ses représentants en Nouvelle-Calédonie, dans les territoires d'outre-mer (Polynésie française et Wallis-et-Futuna), ainsi que dans la collectivité territoriale de Mayotte.

En l'état actuel du droit, ces nouveaux délégués instruiront uniquement les réclamations concernant les services de l'État, des communes et des organismes chargés d'une mission de service public qui en dépendent. En effet, seule une loi organique permettrait d'étendre leur compétence aux conflits concernant les institutions territoriales, en application de l'article 74 modifié de la Constitution.

#### **C. La loi DCRA renforce les liens entre les parlementaires et les délégués du Médiateur de la République**

En application de la loi du 3 janvier 1973, les parlementaires transmettaient directement les réclamations dont ils étaient saisis au Médiateur de la République, à Paris. La loi DCRA leur offre désormais la possibilité de s'adresser aux délégués pour apprécier si un dossier entre effectivement dans le champ de compétences du Médiateur de la République, pour leur demander de traiter les affaires qui peuvent être réglées rapidement au niveau local ou pour transmettre des dossiers, régulièrement constitués, au Médiateur de la République.

Ces dispositions législatives, prévues à l'origine pour donner une légitimité aux délégués départementaux mis en place sur le territoire national, en application du décret du 18 février 1986, s'appliquent désormais à l'ensemble des délégués du Médiateur de la République. Les délégués recrutés, au cours de l'année écoulée, à la suite de la décision du Comité interministériel des Villes du 14 décembre 1999, dans le cadre du développe-

ment de la médiation de proximité, en bénéficient donc fort opportunément.

## 2. Le développement de la médiation de proximité en partenariat avec le ministère chargé de la Ville

Dès sa prise de fonctions, Bernard Stasi a souhaité développer l'échelon de proximité que constituent les délégués du Médiateur de la République, en renforçant leur présence sur le terrain et en coordonnant leur action avec celle des partenaires sociaux.

Le ministre délégué à la Ville, Claude Bartolone, voulait, pour sa part, favoriser la médiation sous tous ses aspects, dans les quartiers en difficulté, notamment par le biais des adultes-relais. Ces derniers ont pour mission d'améliorer les rapports sociaux, en favorisant le dialogue et en essayant de résoudre les conflits mineurs de la vie quotidienne.

Pour que ce dispositif soit véritablement opérationnel, le ministre a souhaité qu'il puisse s'appuyer sur une institution indépendante, dotée d'une forte légitimité, capable de s'imposer aux services publics. Il a alors sollicité le Médiateur de la République, dont les missions correspondaient à cet objectif.

La convergence des positions du ministre et du Médiateur de la République les a conduits à décider la nomination de « 300 nouveaux délégués du Médiateur de la République dans les territoires de la politique de la Ville ». Cette mesure a été annoncée au Comité interministériel des Villes du 14 décembre 1999. Elle a pour but d'améliorer le fonctionnement des services publics dans les quartiers populaires en développant quatre orientations :

- renforcer la présence et la qualité des services publics ;

- développer la proximité du Médiateur de la République ;
- soutenir l'action des agents publics par des formations adaptées et une meilleure rémunération ;
- encourager l'accès à la fonction publique pour les habitants des quartiers populaires.

La nomination de ces 300 nouveaux délégués du Médiateur de la République doit permettre une amélioration de l'accessibilité de l'Institution. Il est prévu que leur implantation se situera au cœur des quartiers en difficulté et que leur recrutement sera largement diversifié pour correspondre aux réalités sociales. Le développement du réseau des délégués du Médiateur de la République devrait renforcer à terme le rôle de prévention du Médiateur de la République et faciliter le travail des parlementaires.

La mise en place de ce dispositif, décidé fin 1999, a été largement engagée au cours de l'année écoulée.

### A. Le dispositif

#### > Un dispositif qui rapproche les délégués du Médiateur de la République des populations en difficulté

La présence renforcée des délégués du Médiateur de la République dans les sites prioritaires de la politique de la Ville est destinée à répondre aux besoins des citoyens les plus démunis. Ceux-ci ignorent généralement l'existence des délégués ou n'ont pas le réflexe de faire appel à ses services, d'autant que ces derniers peuvent apparaître lointains en tenant des permanences dans le cadre officiel d'une préfecture.

C'est pourquoi, le ministre délégué à la Ville et le Médiateur de la République ont décidé d'installer les nouveaux délégués au plus près des habitants des quartiers en difficulté, dans des structures de

proximité, qui facilitent les partenariats avec les associations et les travailleurs sociaux.

Des accords avec l'État, les collectivités locales et les entreprises publiques permettent la mise à disposition de locaux au cœur des quartiers. Ainsi, les délégués peuvent exercer leurs missions dans des Maisons de la justice et du droit (MJD), des maisons de services publics, des centres sociaux, des maisons de quartier, des maisons des jeunes et de la culture, des maisons pour tous, voire dans des mairies annexes. De plus, une convention avec La Poste, cosignée par le Médiateur de la République et le ministre délégué à la Ville, le 25 mai 2000, à La Courneuve, permet l'installation de délégués dans des bureaux de poste.

Dans chaque département, le sous-préfet chargé de mission pour la politique de la Ville aide au choix des lieux d'implantation, qui doivent être les plus adaptés en terme de couverture du territoire et d'accessibilité.

#### > Un dispositif qui élargit le recrutement des délégués du Médiateur de la République

Jusqu'à présent, les délégués du Médiateur de la République étaient choisis dans leur quasi-totalité au sein de la fonction publique : il s'agissait en majorité (64 %) de fonctionnaires à la retraite et 82 % étaient des hommes.

Pour mieux correspondre à la diversité de la société civile, il a été décidé d'ouvrir plus largement le recrutement, notamment, aux personnes issues du secteur privé, aux jeunes, aux femmes. Les habitants des quartiers populaires iront d'autant plus facilement consulter le délégué du Médiateur de la République installé à proximité qu'ils pourront se reconnaître en lui.

Toute personne disposant de connaissances juridiques, d'un état d'esprit correspondant à la mis-

sion de médiation et, dans la mesure du possible, ayant une bonne appréhension des quartiers en difficulté peut désormais postuler.

La professionnalisation de ces délégués a été volontairement écartée pour éviter de créer un autre type d'administration spécialisé dans la résolution des conflits, sur lequel s'appuieraient les services publics, sans chercher à se réformer par eux-mêmes. De plus, une structure pérenne aurait risqué de faire écran et d'éloigner les citoyens des services publics, ce qui est l'inverse de l'objectif recherché.

Pour ces raisons, les délégués du Médiateur de la République, qu'ils soient en préfecture ou au cœur des quartiers en difficulté, exercent leur mission à temps partiel et sont nommés pour un an renouvelable. Ils perçoivent une indemnité mensuelle de 2 200 francs nets, pour deux demi-journées par semaine.

La diversification du recrutement ne concerne pas les délégués installés en préfecture. En effet, leur expérience d'agent public, en activité ou à la retraite, est essentielle pour parrainer, dans chaque département, les nouveaux délégués du Médiateur de la République et les faire bénéficier de leurs relations dans les différentes administrations.

Par ailleurs, afin de faciliter le travail en réseau, le Médiateur de la République s'efforce de nommer des délégués aux profils complémentaires. Dans ce même esprit de collégialité, les délégués de chaque département doivent, par exemple, veiller à harmoniser leur jour de permanence pour offrir une plus grande disponibilité d'accès aux citoyens.

#### > Un dispositif qui favorise le rôle de prévention du Médiateur de la République

Le partenariat avec le ministère chargé de la Ville ne change pas la mission fondamentale de l'Institution. Les nouveaux délégués du Médiateur

de la République doivent tenter de résoudre les conflits qui opposent des populations en difficulté aux administrations, comme leurs collègues affectés en préfecture, sans toutefois se substituer à eux, ni instaurer un service parallèle.

Ils sont cependant tenus d'adresser chaque année au préfet de leur département un rapport sur le fonctionnement des services publics locaux. Leur analyse en matière de « maladministration » pourra ainsi être intégrée dans le cadre du projet territorial du département et dans les actions d'amélioration du service public conduites dans le contrat de ville. Les avis ainsi émis viseront à éviter la répétition de conflits de même nature et à favoriser, grâce à cette action de prévention, un meilleur exercice de la citoyenneté, par la reconstitution, au cœur des quartiers en difficulté, d'un lien social accepté par tous. Leur prise en compte devrait permettre de réduire les incompréhensions, les sentiments d'injustice et, plus généralement, les tensions nées des relations quotidiennes entre les pouvoirs publics et les habitants de ces quartiers. Elle servira, le cas échéant, à révéler des pratiques discriminatoires qu'il conviendra alors de dénoncer.

Le développement de la médiation de proximité doit faciliter également l'accès au droit. En effet, l'augmentation du nombre des délégués du Médiateur de la République, affectés dans des structures facilement accessibles, incitera les citoyens à demander des informations et des conseils. Les réponses fournies en temps réel par les délégués leur permettront d'effectuer des démarches efficaces et d'éviter des litiges avec l'administration. Plus largement, la médiation de proximité devrait rapprocher les pouvoirs publics des citoyens et renforcer le rôle de prévention du Médiateur de la République.

### > Un dispositif qui facilite le travail des parlementaires

Le nombre des dossiers traités par le siège de l'Institution a fortement augmenté au cours de ces dernières années. Or, si les effectifs de la Médiation ont besoin d'être renforcés, ils ne peuvent s'accroître de manière trop importante afin de conserver à l'Institution son caractère de structure légère et sa souplesse d'action.

Les délégués du Médiateur de la République dont le réseau est notablement renforcé peuvent, dès lors, apporter une aide complémentaire précieuse pour les parlementaires qui le souhaitent, un grand nombre de dossiers étant susceptible d'être traité localement dans des délais rapides.

Ainsi, le développement de la médiation de proximité devrait permettre d'approfondir la coopération entre le Parlement et l'Institution du Médiateur de la République.

## B. La mise en œuvre

Le Comité interministériel des Villes a programmé la mise en place de 300 nouveaux délégués du Médiateur de la République sur trois ans, à raison de 100 par an dès l'an 2000. Au terme de l'année écoulée, un bilan d'étape peut être dressé s'agissant de la nomination et de l'installation de 103 nouveaux délégués du Médiateur de la République.

### > La procédure de nomination des nouveaux délégués du Médiateur de la République

La désignation des délégués relève du Médiateur de la République. Cependant, les sous-préfets chargés de la politique de la Ville interviennent, pour chaque département, dans le choix des candidats et dans celui des lieux de leur implantation.

Les délégués du Médiateur de la République déjà en poste sont également associés à leur recrutement.

Après avoir été sélectionnés, les nouveaux délégués du Médiateur de la République suivent obligatoirement une formation à Paris pour prendre connaissance des différents domaines d'intervention en matière de médiation et pour se familiariser avec le fonctionnement des services publics.

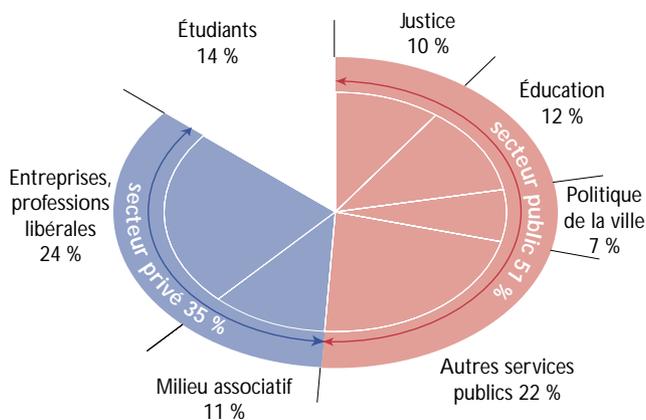
• **La sélection**

Le programme d'installation de 300 nouveaux délégués a suscité de nombreux articles de presse et reportages télévisés. Cette couverture médiatique a entraîné beaucoup de candidatures spontanées adressées à la Médiateur (plus de 250 en 2000). Chaque candidature a été transmise, dans le département concerné, au sous-préfet chargé de mission pour la politique de la Ville qui procède aux présélections sur dossier et aux auditions. Bien que ce dernier ait aussi reçu directement des candidatures spontanées, il a été indispensable, dans certains départements, d'élargir le choix en suscitant des candidatures parmi les acteurs de la politique de la Ville, notamment ceux du réseau associatif.

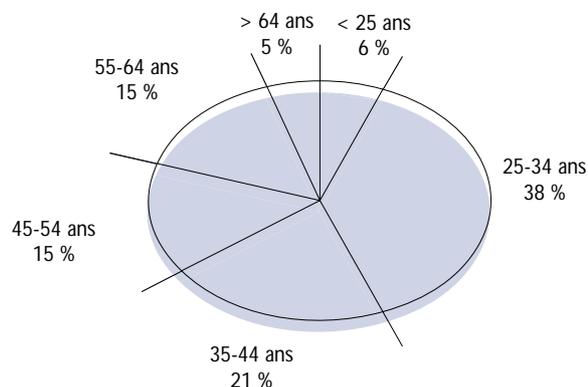
Globalement, les postulants ont des profils assez variés. Cependant, quelques tendances peuvent être dégagées :

- une proportion importante des candidats relève encore du secteur public (51 %), au sein duquel le Médiateur de la République est mieux connu.
- 44 % des candidats ont moins de 35 ans. En effet, les jeunes sont particulièrement intéressés et motivés par le rôle social des délégués du Médiateur de la République dans les quartiers en difficulté ; en outre, ils peuvent aisément exercer cette mission pendant la durée de leurs études.
- la répartition hommes/femmes est relativement équilibrée (44 % de femmes contre 56 % d'hommes).

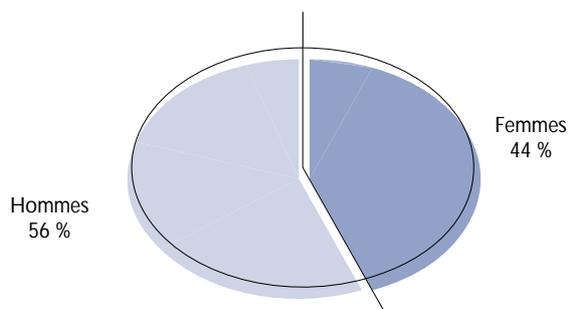
**Répartition des candidats par secteurs d'activité**



**Répartition des candidats par tranches d'âge**



**Répartition hommes/femmes des candidats**



Au total, selon le département, les postulants se sont avérés plus ou moins nombreux. Par exemple, en Seine-Saint-Denis et en Gironde, le nombre important de candidats a offert un très large choix. Inversement, la marge de manœuvre dans le Pas-de-Calais et dans le Tarn a été restreinte. Mais, pour l'année 2000, aucun département n'a eu à procéder à un appel public à candidatures : la sélection s'est opérée à partir des candidatures spontanées et de celles émanant du réseau des acteurs de la politique de la Ville. Le Haut-Rhin, qui recrutera de nouveaux délégués l'an prochain, semble, néanmoins, s'orienter vers la voie d'un appel public à candidatures.

Les auditions ont été organisées au niveau des départements. Le sous-préfet chargé de mission pour la politique de la Ville s'est entretenu avec les différents candidats présélectionnés, en présence d'un représentant du ministère chargé de la Ville, d'un représentant du Médiateur de la République et du (ou des) délégué(s) en poste en préfecture. Les candidatures retenues ont ensuite été proposées, par le préfet, au Médiateur de la République qui procède à la nomination des délégués.

#### • La formation

Les délégués du Médiateur de la République nouvellement nommés ont des profils divers et ne disposent pas encore de toute l'expérience nécessaire en matière de médiation institutionnelle. C'est pourquoi, une formation a été spécialement conçue à leur intention dans un souci d'intégration et de collégialité. Cette formation a un triple objectif : donner aux nouveaux délégués les outils nécessaires à leur future mission ; répondre à leurs attentes ; mais aussi mieux les connaître et leur faire rencontrer les collaborateurs du Médiateur de la République.

Cette formation est divisée en deux phases.

La première phase, à la fois théorique et pratique, a lieu au siège de la Médiature. Elle comporte une présentation générale de l'Institution du Médiateur de la République et de ses secteurs d'instruction, des rappels de droit administratif et de droit des étrangers. La politique de la Ville, les méthodes de communication avec le public en difficulté et l'identification des différents interlocuteurs des délégués sont également étudiées. Sont enfin examinées sous forme de cas pratiques des réclamations qui reflètent au mieux la réalité de leur future activité.

La formation théorique est dispensée par les collaborateurs du Médiateur de la République en poste à Paris. La formation pratique est assurée par les délégués du Médiateur de la République déjà installés en préfecture depuis quelques années.

Quatre sessions de formation, regroupant en moyenne 28 personnes, se sont déjà déroulées :

- la première s'est tenue du 19 au 23 juin 2000. Elle regroupait 31 délégués qui ont été nommés dans les Bouches-du-Rhône, la Haute-Garonne, la Marne, le Nord, le Bas-Rhin, la Seine-et-Marne, l'Eure-et-Loir et le Gers ;
- la deuxième a eu lieu du 2 au 6 octobre 2000. Elle réunissait 24 délégués nommés dans les Yvelines, le Tarn-et-Garonne, les Hauts-de-Seine, la Seine-Saint-Denis, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Charente, le Finistère, la Saône-et-Loire et la Haute-Vienne ;
- la troisième s'est déroulée du 6 au 10 novembre 2000. Elle concernait 26 délégués qui exercent leur mission dans l'Hérault, le Rhône, Paris, le Vaucluse, l'Essonne, le Val-de-Marne, la Haute-Corse, l'Allier et la Dordogne ;
- enfin, la quatrième session s'est tenue du 4 au 8 décembre 2000. Elle a permis de former 33 délégués nommés en Gironde, en Ile-et-Vilaine, dans le Pas-de-Calais, en Seine-Maritime, dans le Tarn, dans le Val-d'Oise, en

Guadeloupe, en Guyane, en Polynésie-Française, à Wallis-et-Futuna, dans la Sarthe et l'Oise.

Ainsi, au total, 103 délégués du Médiateur de la République installés dans des structures de proximité et 12 délégués en préfecture ont été formés en l'espace de six mois.

L'intérêt du stage est unanimement reconnu. Il permet aux nouveaux délégués du Médiateur de la République de se familiariser avec leur future mission. La diversité des origines, des cursus universitaires et des expériences professionnelles donne lieu à des échanges très enrichissants entre les stagiaires. Les délégués formateurs, qui font preuve de beaucoup de pédagogie dans l'exercice des cas pratiques, partagent les « petits trucs du métier » et donnent des conseils précieux.

Plus généralement, la formation, qui est un premier contact entre les collaborateurs du siège et les délégués, permet de créer les liens essentiels à la bonne marche de l'Institution. Les délégués du Médiateur de la République repartent en sachant qu'ils pourront toujours compter sur l'aide de leurs interlocuteurs parisiens.

Si le programme de la formation est dense et son rythme soutenu, celle-ci répond néanmoins aux attentes des nouveaux délégués qui souhaitent d'ailleurs que s'instaurent des rencontres régulières avec la Médiature. Ces rencontres permettront au siège de connaître les particularités locales de l'activité des délégués, d'aborder les problèmes auxquels ils sont confrontés, et d'examiner les moyens, aussi bien humains que matériels, dont ils disposent.

Après avoir été formés sur un plan général, les nouveaux délégués du Médiateur de la République doivent apprendre à maîtriser au mieux leur activité sur le terrain en tenant compte des spécificités propres à leur quartier d'implantation.

La deuxième phase de formation se déroule donc au niveau local. Les sous-préfets chargés de mission à la politique de la Ville, mais surtout les délégués déjà installés dans les préfectures ont un rôle important d'intermédiaires à jouer auprès des nouveaux délégués. En effet, il appartient aux acteurs expérimentés de partager, *in situ*, avec ces nouveaux délégués, leurs contacts et même leur quotidien afin de les aider à tisser leur propre réseau relationnel au sein des administrations et des services publics locaux.

#### > L'installation des nouveaux délégués du Médiateur de la République

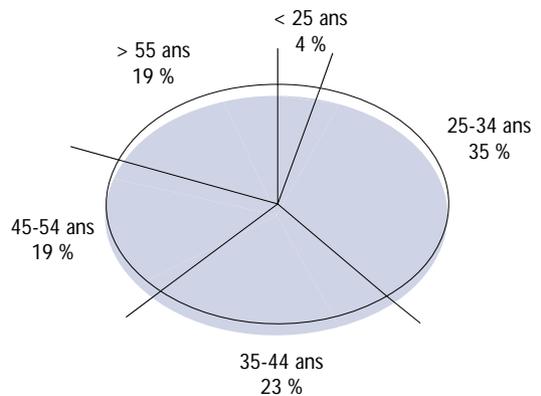
Conformément aux objectifs fixés, 103 nouveaux délégués ont pu être nommés cette année. Dans l'ensemble, leur profil est varié tout comme les structures au sein desquelles ils ont été installés.

#### • Le bilan des nominations

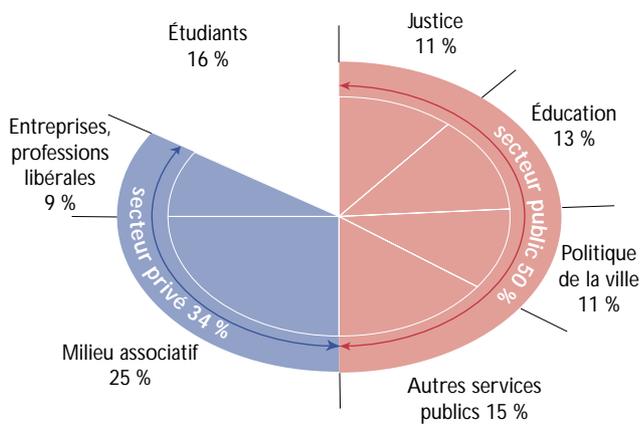
À la différence des délégués du Médiateur de la République en poste dans les préfectures, les nouveaux délégués du Médiateur de la République sont issus de tous les secteurs d'activité, tant public que privé. 16 % sont des étudiants, dont la formation juridique de bon niveau compense le manque d'expérience. 34 % sont issus du secteur privé, et notamment du milieu associatif à hauteur de 25 %. La moitié des nouveaux délégués (50 %) relève du secteur public. Leur statut diffère cependant de celui des délégués en préfecture : ce sont principalement des agents contractuels et non des fonctionnaires. Il en est de même pour ce qui concerne leur secteur d'activité : ils appartiennent au service public de la Justice (11 %), de l'Éducation (13 %) ou exercent les métiers de la politique de la Ville (11 %), alors que les délégués du Médiateur de la République en poste en préfecture relèvent majoritairement du ministère de l'Intérieur et de la Défense.

Diversifier le profil des délégués signifie aussi féminiser la fonction et faire plus largement appel aux jeunes. C'est pourquoi 62 % des nouveaux délégués sont des femmes et 81 % ont moins de 55 ans : la benjamine est âgée de 20 ans et le doyen de 65 ans. L'évolution est significative, puisque, jusqu'à l'année dernière, les délégués étaient très majoritairement des hommes (82 %) et 70 % avaient plus de 55 ans.

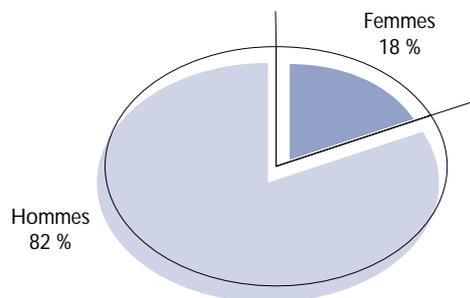
Répartition des nouveaux délégués par tranches d'âge



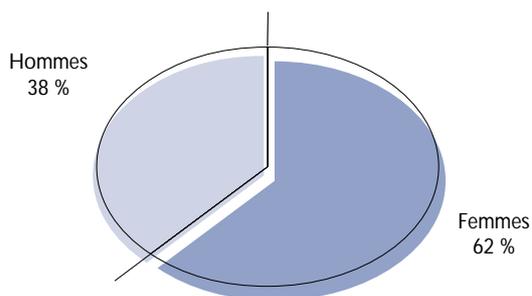
Répartition des nouveaux délégués par secteurs d'activité



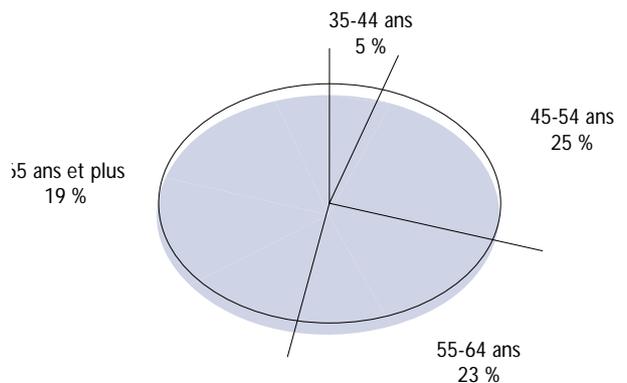
Répartition hommes/femmes des délégués en préfecture



Répartition hommes/femmes des nouveaux délégués

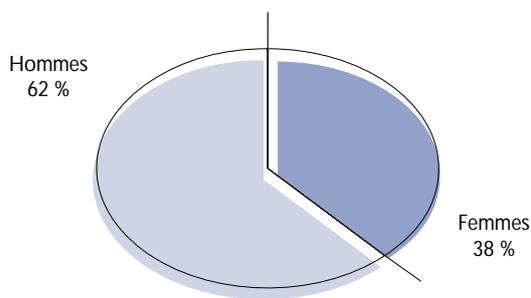


Répartition des délégués en préfecture par tranches d'âge

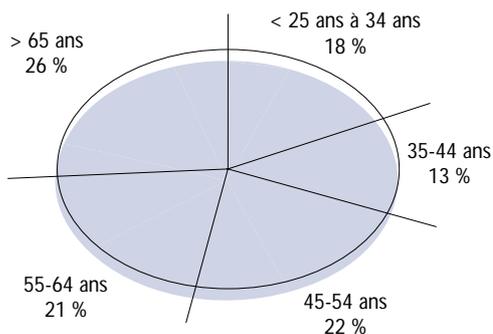


Au terme de l'année 2000, le bilan global est le suivant : sur l'ensemble des délégués (nouveaux délégués et délégués en préfecture) 38 % sont des femmes (contre 18 % l'année dernière) et 53 % ont moins de 55 ans (contre 30 % l'année dernière). Cette tendance s'accroîtra encore en 2001 et 2002 avec le recrutement de 200 nouveaux délégués.

Répartition hommes/femmes des tous les délégués



Répartition de tous les délégués par tranches d'âge



• Le bilan des implantations

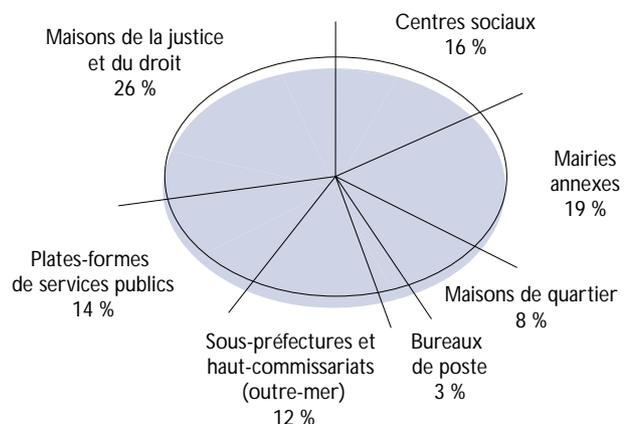
À ce jour, 103 nouveaux délégués ont été nommés dans 23 départements métropolitains, 3 départe-

ments d'outre-mer, en Nouvelle-Calédonie, en Polynésie-Française et à Wallis-et-Futuna. Le plus souvent, l'objectif quantitatif fixé pour chaque département a été revu à la hausse pour tenir compte de la demande des autorités locales. En effet, celles-ci se sont montrées très favorables à l'implantation de nouveaux délégués du Médiateur de la République.

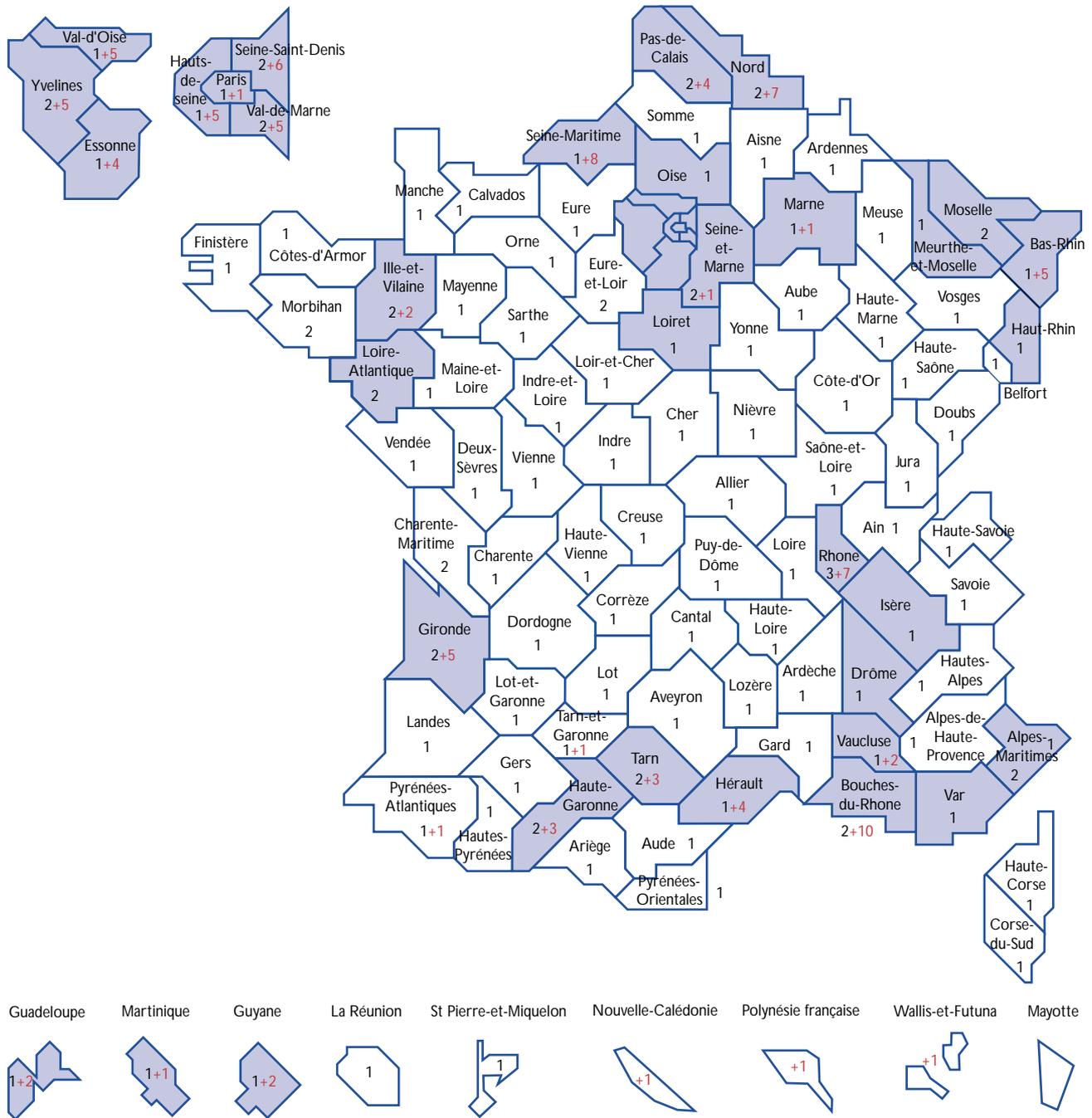
Dans chacun de ces départements, le sous-préfet chargé de mission pour la politique de la Ville a été sollicité pour trouver, au cœur des quartiers en difficulté, des structures d'accueil disposées à fournir, gracieusement, au délégué un bureau individuel (pour la confidentialité des entretiens), une ligne téléphonique et des moyens de secrétariat.

Les Maisons de la justice et du droit (MJD) et les plates-formes de services publics ont été choisies en priorité. À défaut de telles structures dans le quartier, les nouveaux délégués ont été principalement installés dans des mairies annexes, des centres sociaux ou des maisons de quartier (maisons du citoyen, maisons des droits, maisons de la médiation...), voire dans des sous-préfectures. Les bureaux de poste retenus comme lieux d'implantation restent, pour le moment, peu nombreux.

Répartition des nouveaux délégués par lieux d'implantation



### Répartition géographique des délégués du Médiateur de la République



■ Sites prioritaires de la politique de la ville  
 □ Départements non prioritaires

□ n Nombre de délégués en préfecture  
 □ +n Nombre de nouveaux délégués (au 31 décembre 2000)

### C. Le témoignage des acteurs de la médiation de proximité

#### > Le témoignage d'un délégué du Médiateur de la République du Bas-Rhin

Gérard Lindacher, délégué du Médiateur de la République du Bas-Rhin s'est largement impliqué dans le développement du réseau des délégués dans l'agglomération strasbourgeoise.

- Le recrutement des nouveaux délégués du Médiateur de la République dans le Bas-Rhin

Dès la mi-janvier 2000, une réunion a été organisée par la sous-préfète chargée de mission pour la politique de la Ville avec le délégué général adjoint chargé de la médiation de proximité et moi-même ; j'ai également été associé à toutes les réunions qui ont suivi. Notre objectif était que cinq nouveaux délégués soient nommés dans le Bas-Rhin et qu'ils soient opérationnels pour la rentrée de septembre.

Pour sélectionner ces délégués du Médiateur de la République, nous avons constitué un « jury », composé de la sous-préfète « Ville », du délégué général adjoint à la médiation de proximité et de moi-même. Nous avons alors procédé, au printemps, à l'audition de quinze candidats. Nous avons retenu parmi eux ceux qui avaient une bonne connaissance de l'administration et des questions juridiques s'y rattachant et surtout une véritable volonté de se rendre utile et de se mettre au service des citoyens les plus défavorisés.

Cette sélection a permis au Médiateur de la République de nommer, dès le mois de juin, cinq nouveaux délégués dans le Bas-Rhin. Ceux-ci ont immédiatement suivi à la Médiation, pendant une semaine, une session de formation à laquelle j'ai eu le plaisir de participer.

- L'installation des nouveaux délégués du Médiateur de la République dans le Bas-Rhin

Quatre des nouveaux délégués du Médiateur de la République ont tenu leurs premières permanences au début du mois de septembre. Le cinquième a pu exercer sa mission dès le mois d'août et a rencontré neuf personnes le premier jour.

Leurs permanences se tiennent dans des locaux mis à leur disposition par les villes de Strasbourg, Schiltigheim et Ostwald ; il s'agit, en l'occurrence, de quatre mairies de quartier et d'un centre socio-culturel. En ce qui me concerne, je suis toujours installé à la préfecture.

Ces structures d'accueil mettent à disposition un secrétariat (pour la prise de rendez-vous, en principe toutes les demi-heures) et prennent en charge les frais de téléphone et d'expédition du courrier. Des moyens informatiques sont, par ailleurs, sur le point d'être obtenus.

Quant à nos jours de permanence, nous avons fait en sorte que l'Institution du Médiateur de la République soit accessible, dans notre département, du lundi matin au samedi matin inclus, ce qui est l'un des impératifs d'un vrai travail de proximité.

- La présentation des nouveaux délégués du Médiateur de la République dans le Bas-Rhin

Un premier temps fort dans l'activité des délégués du Médiateur de la République a été leur participation active à la Foire européenne de Strasbourg qui marque la rentrée politique et économique dans la région. La présence des délégués du Médiateur de la République du Bas-Rhin sur le stand de l'État a permis de présenter l'Institution aux quelques 200 000 visiteurs annuels de cette foire. Sur ce stand, une grande carte de l'agglomération strasbourgeoise permettait de visualiser à la fois le visage des délégués du Médiateur de la République, ainsi que le lieu de leur implantation.

La Foire européenne de Strasbourg a été inaugurée cette année par le Premier ministre, le 1<sup>er</sup> septembre. Le jour de l'inauguration, Claude Bartolone, ministre délégué à la Ville, s'est entretenu avec les délégués du Médiateur de la République, accompagné de Catherine Trautmann, présidente de la communauté urbaine de Strasbourg, et de Philippe Marland, préfet du Bas-Rhin.

Le 4 octobre 2000, ce dernier a présenté l'ensemble des délégués à la presse régionale. Une conférence de presse s'est tenue à l'Hôtel du préfet et a réuni un nombre important de chefs de services de l'État et d'organismes publics, interlocuteurs du Médiateur de la République, ainsi que les maires de Schiltheim et d'Ostwald. Un échange fructueux a eu lieu et nous avons été amenés à répondre à de nombreuses questions des journalistes.

L'un des nouveaux délégués du Médiateur de la République a d'ores et déjà participé à une émission en dialecte sur France 3 Alsace. D'autres contacts sont en cours avec les médias et pourraient se concrétiser par la présence d'un ou de plusieurs délégués du Médiateur de la République sur les plateaux de la télévision régionale ainsi que sur les ondes de radio.

Par ailleurs, des contacts sont pris régulièrement avec les associations présentes dans les différents quartiers concernés, pour rendre notre travail le plus efficace possible et faire connaître les nouveaux délégués du Médiateur de la République par le biais du monde associatif qui est un relais utile de la médiation de proximité.

- L'activité collégiale des délégués du Médiateur de la République dans le Bas-Rhin

L'ambiance au sein de notre équipe est excellente depuis le début. Les contacts entre les « nouveaux » délégués du Médiateur de la République et « l'ancien » sont fréquents : chacun possède les numéros

de téléphone de tous les autres (professionnel, privé et mobile) et les utilise régulièrement.

Nous nous réunissons une fois par mois, (le samedi matin à mon bureau du tribunal administratif) pour faire le point sur l'ensemble des questions qui peuvent se poser et pour harmoniser, si nécessaire, nos démarches.

La mise en place de notre réseau semble répondre à un besoin de la population, les carnets de rendez-vous de l'ensemble des délégués du Médiateur de la République en témoignent : ils sont quasiment toujours remplis. Une part importante des entretiens (plus d'un tiers) concerne des questions ne ressortissant pas à la compétence du Médiateur de la République et amène les délégués à fournir à leurs interlocuteurs un conseil ou une orientation vers une autre structure.

#### > Le témoignage d'un délégué du Médiateur de la République à Paris

Georges Vergez, délégué du Médiateur de la République à Paris est installé à la Maison de la justice et du droit (MJD) du XIV<sup>e</sup> arrondissement. Il fait part de son expérience personnelle de la médiation de proximité.

- La médiation : une nécessité sociale

La médiation, et notamment la médiation de proximité, se caractérise essentiellement, et nous en avons la preuve au quotidien, comme un moyen de rétablir le lien entre l'administré et l'administration, c'est-à-dire comme un moyen fort de rétablissement du lien social.

Toutefois, s'il ne s'agit nullement de mésestimer ni d'écarter la dimension juridictionnelle des conflits, il ne convient pas, semble-t-il, de nier la dimension humaine et sociale du litige. De même, il serait vain de croire qu'en adoptant une

approche qui s'appuierait exclusivement sur cette dimension humaine et sociale, il serait possible de faire l'impasse sur les enjeux et obligations juridiques.

La médiation de proximité se caractérise de différentes manières : nouveau moyen d'accès aux droits, travail de restauration d'une relation interpersonnelle et, plus largement, en terme de citoyenneté, processus de rétablissement du lien social et même de la nécessaire confiance dans les institutions.

L'engouement actuel pour la médiation répond à des besoins civiques profonds : dialoguer, être écouté et « arranger » les conflits à l'amiable deviennent aujourd'hui des nécessités. Ces nécessités se sont imposées, dans une société éclatée, individualisée, désemparée parfois et visent à établir un mode de régulation sociale, d'harmonie peut-être, où les solutions sont recherchées, avec le concours des parties prenantes, et la volonté de dépasser les logiques d'opposition et de rupture.

- Mieux faire connaître la médiation

L'idée actuelle de multiplication des médiations de proximité est parfaitement en phase avec les nécessités sociales évoquées ci-dessus. L'expérience prouve, par exemple, que l'installation d'un deuxième délégué du Médiateur de la République à Paris, à la Maison de la justice et du droit (MJD) du XIV<sup>e</sup>, non seulement n'a en rien diminué les activités du délégué déjà en place mais a engendré des centaines d'autres demandes. Je ne doute pas un seul instant que l'ouverture des deux prochaines MJD prévues dans la capitale aura les mêmes effets.

Cependant, la multiplication des lieux de médiation ne suffit pas, car une constatation doit être faite : la médiation reste largement méconnue du grand public. Il faut donc, et c'est le plus difficile à réaliser, mieux faire connaître ce nouvel outil au service de l'accès aux droits pour inciter les

citoyens à intégrer dans leur réflexion que la médiation peut se substituer à la culture du conflit.

Jusqu'à présent, et cela ressort parfaitement des entretiens que j'ai pu avoir avec les personnes reçues à la MJD, le procès, l'action en justice apparaissent souvent aux yeux des intéressés comme la voie la plus naturelle de s'opposer à l'administration (il y a un « vainqueur » et un « vaincu »). Aussi, souvent, un véritable travail d'explication de notre activité et de notre *modus operandi* doit être effectué, notamment auprès des personnes fragilisées en les persuadant que la médiation constitue une véritable alternative susceptible de résoudre, à l'amiable, leur litige.

- Un mode d'expression et d'écoute plus humain

Si la médiation n'est pas une thérapie, ni le délégué un psychologue, il faut bien évidemment reconnaître qu'il convient de savoir accueillir les émotions et parfois gérer les crises de désespoir, de larmes, d'injures ou de violence. En effet, lors d'un entretien, les requérants sont invités à formuler clairement leurs demandes, leurs griefs, à exposer leur histoire et leur vécu, les éléments de convergence et les appréciations qui les opposent à la décision administrative contestée. Des qualités d'écoute, de patience, mais aussi de fermeté sont indispensables.

La crise, lorsqu'elle se manifeste, doit bien évidemment faire partie du processus d'explication, c'est peut-être même la thérapie nécessaire. Il ne convient pas systématiquement d'empêcher l'individu de se défouler.

La diversité des situations, la complexité des caractères, le désarroi voire le dénuement des intéressés doivent bien sûr amener à une compréhension humaine, à une approche digne, en travaillant toujours sur dossier et pas seulement sur la foi des arguments avancés afin de ne pas se laisser duper ou de tomber dans l'angélisme.

- Un bilan très encourageant

La première Maison de la justice et du droit (MJD) à Paris a ouvert ses portes le 8 novembre 1999. J'y ai pris mes fonctions de délégué le jour même.

En qualité de premier délégué dans une MJD, j'étais un « prototype ». Ce qualificatif ne manquait pas, à mes yeux, d'être inquiétant. À l'usage, il s'est avéré que mes inquiétudes n'étaient pas fondées et que la complexité des situations, la diversité des personnes rencontrées sont au contraire une source sans cesse renouvelée de surprises, d'hilarité, parfois de trouble et d'inquiétude, mais toujours d'intérêt pour les cas exposés et traités.

En termes de dossiers et d'entretiens accordés, je crois pouvoir dire que le nombre a largement dépassé les prévisions les plus optimistes. Ce sont en effet près de 800 personnes fin octobre 2000 qui ont été reçues ou seront reçues depuis l'ouverture de la MJD, soit depuis moins d'un an.

En outre, la diversité des intervenants de la MJD permet de diriger les requérants vers des spécialistes lorsque la nécessité de l'instruction de leur requête l'exige, car à chaque thème d'activité au sein de la MJD correspondent soit des représentants du monde judiciaire et assimilés (avocats, huissiers, délégués du procureur, agents d'accès au droit, conciliateurs), soit des représentants des associations concernées (aide aux victimes, travail, logement, étrangers et accès à la nationalité française, mineurs, famille, consommation).

De cette manière et selon les griefs exposés au cours de l'entretien, les intéressés reçus à la Maison de la justice et du droit peuvent être dirigés vers l'interlocuteur le plus à même de leur apporter une aide et une réponse appropriées.

### > Le témoignage d'une déléguée du Médiateur de la République dans la Marne

Khaddra Gueddou, nouvelle déléguée du Médiateur de la République dans la Marne est la première déléguée installée dans un quartier populaire, au Point accueil multi-services d'Épernay. Elle a précisé sa conception des fonctions qui lui ont été confiées.

- Réconcilier le public avec l'administration

J'essaie de réconcilier le public avec l'administration. J'ai l'impression que c'est au niveau de l'accueil et de l'orientation que les problèmes se situent. Le public a l'impression de ne pas être considéré, d'être un numéro. Si quelqu'un vient me voir, ce n'est pas pour décliner son identité ou redonner son adresse une énième fois : je laisse les gens s'exprimer.

- Travailler en partenariat

Mon principal partenaire est le Point accueil multiservices (PAMS). C'est une plate-forme de services publics. Un lieu où les différentes administrations locales effectuent des permanences régulières. De plus, le PAMS me fait bénéficier de son réseau avec les différents partenaires locaux et nationaux. C'est une véritable collaboration !

- Se rapprocher des citoyens

C'est très important pour les habitants car ils disent : « c'est l'Institution qui vient à nous ». Le fait que je sois là leur donne la sensation d'être moins à l'écart. Cela n'exclut pas que des habitants d'autres quartiers viennent me voir. C'est arrivé souvent. C'est ça le lien social : des échanges entre les quartiers et le centre-ville, c'est-à-dire entre des quartiers qui ne se ressemblent pas. Cela nécessite d'aimer le public. Il faut savoir écouter les gens, essayer de les comprendre car ils ont souvent l'impression que l'administration est injuste à leur égard ou n'a pas compris leur problème.



Bernard Stasi a installé, le 27 mars 2000, Mlle Khaddra Gueddou, première déléguée dans un quartier populaire, au Point Accueil multiservices de Bernon à Épernay, en présence de Claude Bartolone, ministre délégué à la Ville.



Bernard Stasi a installé, le 28 juin 2000, Mlle Myriam Homer (à droite), nouvelle déléguée du Médiateur de la République, à la Maison du citoyen de Pointe-à-Pitre, en présence de Mme Julienne Matitote, déléguée en poste à la préfecture de Basse-Terre.



Bernard Stasi a installé, le 3 octobre 2000, Mme Marie-France Dezarnaulds, nouvelle déléguée du Médiateur de la République, au Haut Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie.