



SÍNDIC RAPPORT 2006

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

TABLE DES MATIÈRES

- **PRÉSENTATION** 3
- **DONNÉES REMARQUABLES DE 2006** 4-11
- **GROUPES SOCIAUX AYANT UN BESOIN SPÉCIAL DE PROTECTION**
 - Enfants et adolescents en situation de risque 12
 - Personnes âgées 15
 - Émigration 15
 - Droits des pensionnaires dans les établissements pénitentiaires 17
 - Personnes handicapées 18
- **DROITS SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES**
 - Éducation 19
 - Environnement 20
 - Santé 21
 - Travail et retraites 22
 - Impôts 23
 - Urbanisme et logement 24
- **AUTRES DROITS CONSTITUTIONNELS**
 - Droit à une bonne administration 26
 - Droits des consommateurs 26
 - Droits linguistiques 29
 - Droits de participation 29
 - Liberté, sécurité et Administration de justice 30
- **PROJECTION INSTITUTIONNELLE** 31-33
- **COOPÉRATION INTERNATIONALE** 34-35



Les efforts réalisés pour faire connaître le Síndic (Médiateur de la Catalogne) ont continué à porter leurs fruits en 2006. Tout d'abord, en ce qui concerne l'augmentation des actions, vu que nous en avons géré bien plus qu'en 2005. En plus de la croissance quantitative, nos efforts ont également été récompensés par une augmentation qualitative du travail que nous faisons et qui, en définitive, est notre grand objectif: améliorer la défense des droits de toutes les personnes, de manière utile et efficace.

Nous avons travaillé dur pour améliorer la rapidité des réponses aux plaintes des personnes mais aussi l'efficacité et le suivi des recommandations que nous faisons. Nous avons appliqué diverses mesures, quelques-unes à caractère structurel, pour favoriser un bon service. Ainsi, nous avons créé un département de suivi des décisions émises et nous avons amélioré certains processus internes. En définitive, nous travaillons pour optimiser les ressources et pour conserver la rigueur de notre travail. Mais nous avons encore de nombreux défis à relever devant nous.

Dans les pages qui suivent, vous pourrez observer qu'en 2006 nous avons tout particulièrement approfondi la recherche et l'étude de thèmes sociaux et d'intérêt public, qui se sont traduits par différents rapports extraordinaires, parce que nous voulons sans cesse être une référence de plus en plus importante dans la défense des droits. C'est pourquoi nous avons également impulsé le nouveau Protocole cadre d'action en cas d'abus et de maltraitances aux mineurs, un projet que nous avons mené en collaboration avec toutes les parties prenantes, vu que nous sommes conscients que le Médiateur doit travailler en étroite collaboration avec l'Administration et les personnes.

Pour nous rapprocher des personnes, nous avons continué à nous faire connaître à travers des campagnes publicitaires et nous avons introduit des nouveautés telles que le système de présentation des plaintes moyennant vidéoconférence. Ainsi nous voulons rendre présente l'institution dans toute la Catalogne, des Pyrénées aux Terres de l'Ebre et de la côte à l'Ouest.

Je considère qu'en 2006 nous avons fait un pas en avant pour relever notre défi d'être une institution efficace et utile ainsi qu'une pièce importante dans l'engrenage démocratique. Dans le futur, nous continuerons à travailler dans le même objectif et avec le même enthousiasme, mais aussi avec le même esprit de faire toujours mieux.

Rafael Ribó
Síndic de Greuges de Catalunya

DONNÉES REMARQUABLES DE L'ANNÉE 2006

Le Síndic (Médiateur de la Catalogne) a initié en 2006 un total de 19.733 actions (5.150 plaintes, 68 actions d'office et 14.515 consultations), ce qui se traduit par une augmentation globale de 83% par rapport aux chiffres de 2005. En ce qui concerne les plaintes, l'augmentation a été de 42%, vu que les plaintes sont passées de 3.617 à 5.150.

Étant donné que presque 2.200 plaintes ont été présentées de manière collective, le nombre total de personnes ayant adressé une plainte au Síndic a atteint 14.666. Entre les plaintes et les consultations, plus de 29.000 personnes se sont adressées au Médiateur. Ce saut quantitatif par rapport aux exercices précédents, fruit des efforts du Síndic pour se faire connaître dans toute la Catalogne, a également été accompagné de diverses mesures de contrôle de qualité pour en améliorer le service et l'efficacité.

Les consultations gérées par le Médiateur ont dépassé le nombre de 14.500, ce qui représente le double de consultations par rapport à l'année 2005. Comme nous l'avions déjà souligné l'année dernière, cette importante augmentation des consultations met en évidence les lacunes des services d'information de l'Administration.

L'Administration accepte la plupart des décisions

Les administrations ont accepté, entièrement ou partiellement, les décisions du Síndic dans 90% des cas. Ce chiffre fait référence aux plaintes et aux actions d'office achevées fin 2006 pour lesquelles le Síndic a fait des suggestions ou une recommandation. En ce qui concerne le total d'actions initiées l'année dernière, au 31 décembre 2006, 37% des cas était encore en cours de gestion. Quant aux autres (63,4% du total), dans 40% des cas l'action de l'Administration a été considérée correcte. À la clôture de l'année, seulement dans 0,3% du total des actions l'Administration n'a pas collaboré avec le Médiateur, un chiffre inférieur à celui de 2005, qui avait été de 0,5%.

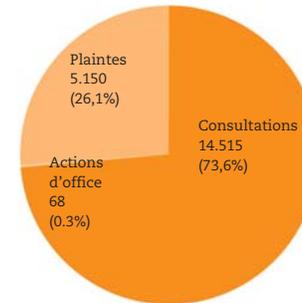
La mauvaise administration, une plainte récurrente

L'Administration publique et les droits, 22,3% du total des plaintes et 21,71% des consultations, est la matière exigeant le plus d'actions de la part du Síndic. Ainsi sont très récurrentes les plaintes concernant le manque de réponse de l'Administration au moment d'exécuter certains actes administratifs, les retards injustifiés au moment de réaliser certaines démarches ou des défauts de procédure, par exemple, dans les notifications.



© Síndic

Nombre et types d'actions de l'année 2006

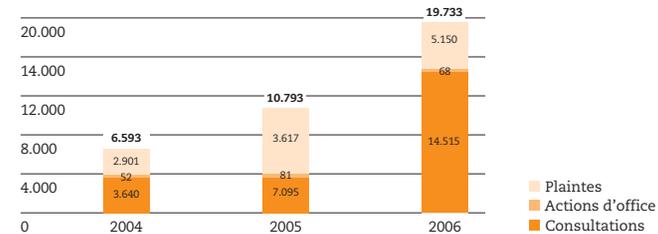


Plaintes: actions promues pour exposer un désaccord, un mécontentement ou une insatisfaction contre l'action ou un manque d'action de l'Administration publique.

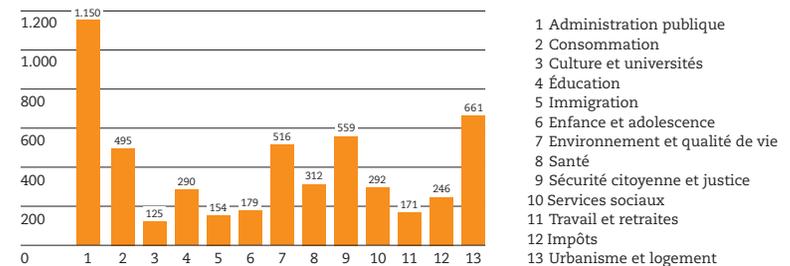
Consultations: actions promues pour obtenir des informations et une orientation sur une affaire en particulier. Si le cas consulté peut donner lieu à une plainte, la personne qui l'a formulée reçoit des informations sur la manière de la présenter; s'il ne donne pas lieu à une plainte, la personne reçoit des indications sur où s'informer ou résoudre l'affaire.

Actions d'office: démarches entreprises à l'initiative du Síndic quand il considère qu'il est opportun d'ouvrir un dossier en défense des droits des personnes, que ce soit pour contrôler les actions des administrations publiques ou pour veiller aux droits publics dans des situations de faits sociaux importants.

Évolution des plaintes et des consultations au cours des dernières années

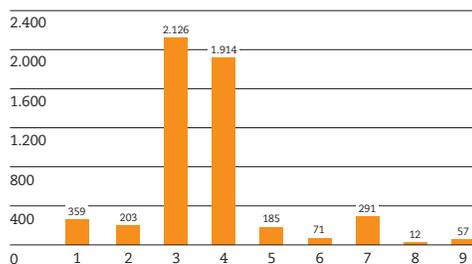


Plaintes par matières



- 1 Administration publique
- 2 Consommation
- 3 Culture et universités
- 4 Éducation
- 5 Immigration
- 6 Enfance et adolescence
- 7 Environnement et qualité de vie
- 8 Santé
- 9 Sécurité citoyenne et justice
- 10 Services sociaux
- 11 Travail et retraites
- 12 Impôts
- 13 Urbanisme et logement

Plaintes et actions selon l'administration concernée



- 1 Administration centrale
- 2 Administration périphérique de l'état
- 3 Administration des Régions Autonomes
- 4 Administration locale
- 5 Administration judiciaire
- 6 Administration institutionnelle
- 7 Services publics privatisés
- 8 Autres administrations
- 9 Privées* ou non concrétisées

*Privés: questions qui ne s'inscrivent pas dans la compétence du Síndic. Dans le cas des consultations, la détection d'incompétence est faite avant d'ouvrir un dossier. Dans le cas des plaintes, c'est en étudiant le dossier plus en profondeur qu'il est possible de détecter si elles sont hors de la compétence du Síndic.

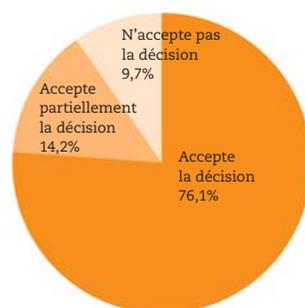
Résultat des plaintes et des actions d'office gérées

Addition des actions (plaintes et actions d'office) gérées pendant toute l'année 2006, aussi bien celles initiées en 2006 (5218) que celles provenant de 2005 (2119). En tout, 7437 actions ont été gérées.

Résultats	Actions	Pourcentage
1 En cours de gestion	2.721	36,6%
a Actions préalables à la décision du Síndic	2.342	31,5%
b En cours de réponse à la décision du Síndic	379	5,1%
2 Actions achevées	3.924	52,8%
a Action correcte de l'Administration		
a ₁ Avant l'intervention du Síndic	1.587	21,3%
a ₂ Après l'intervention du Síndic	745	10,1%
b Accepte la décision	670	9,1%
c Accepte partiellement la décision	125	1,7%
d N'accepte pas la décision	85	1,1%
e Ne collabore pas	23	0,3%
f Démarches avec d'autres ombudsmen	389	5,2%
g Désistement du promoteur	300	4,0%
3 Non admises	792	10,6%

Degré d'acceptation de l'Administration

dans les cas où celle-ci répond

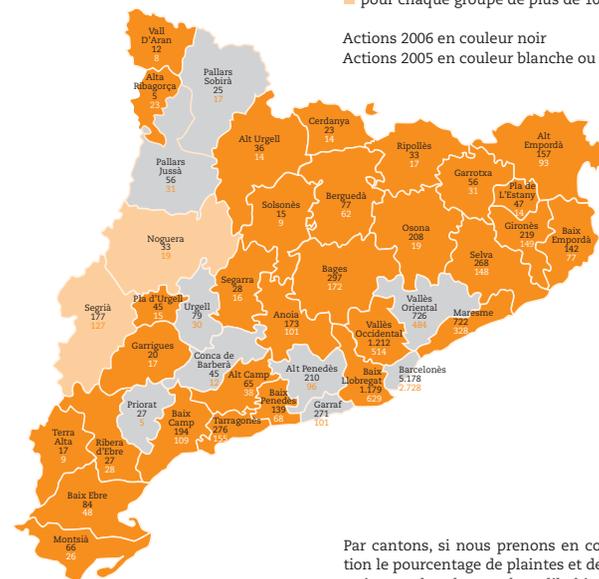


Distribution géographique des plaintes et des consultations

Nombre d'actions (plaintes et consultations) par rapport au taux de population

Une action:
 ■ tous les 1 à 500 habitants
 ■ tous les 501 à 1000 habitants
 ■ pour chaque groupe de plus de 1000 habitants

Actions 2006 en couleur noir
 Actions 2005 en couleur blanche ou orange



Par cantons, si nous prenons en considération le pourcentage de plaintes et de consultations selon le nombre d'habitants, les résultats varient considérablement. Les deux cantons du Pallars (avec une plainte ou consultation tous les 224 habitants au Pallars Jussà et une tous les 275 habitants au Pallars Sobirà) sont à la tête de la liste, suivis du canton du Priorat (avec une action toutes les 358 personnes). La Noguera et le Segrià, les deux avec une proportion de moins d'une plainte ou consultation tous les 1000 habitants, occupent les dernières places.

Comme pour les années précédentes, la région de Barcelone, avec 80,9%, a enregistré le nombre le plus élevé d'actions provenant de Catalogne, suivie de Girona (7,5%), Tarragona (7,4%) et Lleida (4,2%). En plus des plaintes et des consultations provenant du territoire catalan, d'autres du reste de l'Espagne (0,6%) et de l'étranger (0,1%) ont été reçues.

Augmentation des plaintes lors de déplacements

Le Bureau du Síndic (Médiateur de la Catalogne), Rafael Ribó à sa tête, se déplace une fois tous les mois et demi dans une ville catalane pour répondre de première main aux plaintes et aux consultations des habitants de la zone. Au cours de 2006, le Síndic a visité huit points de toute la Catalogne: Tàrraga, le quartier du Raval de Barcelone, l'Hospitalet de Llobregat, Amposta, Tremp, Prat de Llobregat, Lloret de Mar et Cambrils.

Tous ces déplacements se sont traduits par 259 visites (167 plaintes et 98 consultations). Il s'agit du chiffre le plus élevé depuis que le Síndic a commencé les sorties sur le territoire, ce qui met en valeur l'utilité de cet outil pour l'institution afin de se rapprocher de tous les points du pays. Au cours du premier semestre de 2007, le personnel du Bureau du Síndic s'est déjà déplacé pour un jour à Cerdanyola del Vallès, Calella et Terrassa.

Manque de spécialistes dans le CAP (Centre de la Sécurité Sociale) de Tàrraga

La première visite de 2006 a été réalisée à Tàrraga, où 27 visites ont été reçues pour un total de 23 plaintes et 12 consultations. Un grand nombre portait sur le mauvais fonctionnement du CAP de la ville, et en particulier, sur le manque de médecins spécialisés. D'autres plaintes étaient reliées à des antennes de téléphonie et à l'installation d'un centre pénitentiaire dans la zone.

En plus de prendre note des plaintes et des doutes des gens, Rafael Ribó, Síndic, s'est réuni avec le maire de Tàrraga et a visité l'hôpital résidence Pobres de Jesucrist et le centre de formation Alba, où a également eu lieu une rencontre de travail avec des représentants de l'Association de Lleida des Organismes de Personnes Handicapées

(ALLEM), a visité la crèche d'enfants La Pau, le CEIP Àngel Guimerà et l'IES Alfons Costafreda.

Harcèlement immobilier dans le Raval

La visite du quartier du Raval de Barcelone s'est achevée avec 37 visites (16 plaintes et 21 consultations), que le Médiateur de la Catalogne et son équipe ont reçues pendant les trois heures qu'a duré le déplacement. Les visites et les rencontres avec les différents groupes de familles et de jeunes ont été réalisées au Jardin d'Enfants du Raval. Les thèmes les plus récurrents des plaintes ont été les situations de harcèlement immobilier et les processus de régularisation des personnes immigrées.

Programme pour l'intégration au CEIP Pau Vila de l'Hospitalet

Rafael Ribó et son équipe ont reçu 51 visites pensant leur visite d'un jour, au mois de mars, à l'Hospitalet de Llobregat. Parmi toutes ces visites (34 plaintes et 17 consultations) nous soulignons celles liées à la police municipale, la contamination acoustique et les travaux dans des lotissements.

En plus d'accueillir les personnes dans le centre d'activités La Farga et de tenir une réunion de travail avec le maire, le Síndic a visité le commissariat des Mossos d'Esquadra, le centre d'initiatives sociales L'Esclat, le service d'urgences de l'Hospital de Bellvitge et le CEIP Pau Vila. Presque 90% des élèves de ce centre éducatif sont des nouveaux immigrés, c'est pourquoi, au lieu de salles d'accueil, l'équipe enseignante a développé un programme innovateur pour garantir l'intégration de tous les élèves. Le Síndic a pu observer de première main le fonctionnement de ce programme.

Saturation dans les CAP d'Amposta

Un total de 30 visites, qui se sont traduites par 17 plaintes et 13 consultations, a clôturé la visite réalisée par le Síndic à Amposta, en avril 2006.

Rafael Ribó et Laura Díez, son adjointe, ont profité du séjour dans la capitale du Montsià pour visiter les deux centres de la Sécurité Sociale où ils ont pu constater la situation de saturation des CAP 1 et 2. Le Síndic s'est également réuni avec le maire d'Amposta et son assistante a visité le centre de personnes handicapées Àngel de l'Association de Familles à charge de Personnes Handicapées Mentales du Canton de Montsià (APASA).

La visite s'est achevée par la signature d'une convention de collaboration avec la Médiatrice municipale d'Ulldecona.

Le coût de l'approvisionnement électrique à Talam

Le Médiateur de la Catalogne a reçu 13 plaintes et 4 consultations des habitants du Pallars Jussà lors de son déplacement de juillet au bureau de Tremp.

Accompagné de Matias Vives, directeur de l'Aménagement du Territoire et des Relations Locales, le Síndic a tenu deux réunions avec le maire et des membres de l'opposition de la commune de Talam, respectivement, sur le coût du service d'approvisionnement électrique dans la ville.

Rafael Ribó a également visité l'auberge de jeunesse et le Barreau des avocats, où il a tenu les premières conversations pour que Tremp devienne un des points du réseau de vidéoconférence du Síndic, qui a été mis en fonctionnement début 2007.

Pression urbanistique au Parc Agricole de Prat de Llobregat

Le déplacement à Prat de Llobregat a généré 13 visites (5 plaintes et 8 consultations). Le Médiateur a profité du séjour dans la ville barcelonaise pour visiter la Fondation en faveur des Personnes Handicapées Mentales Rubricatius et le Parc Agricole Baix Llobregat. En plus de lui expliquer le travail qu'ils réalisent, les responsables du Parc ont informé Ribó de la pression urbanistique que subit cette zone agricole de grand rendement de cultures à cause de son emplacement, vu qu'elle se trouve près d'une zone métropolitaine et dans une zone de delta.

Laura Díez, adjointe au Médiateur, s'est réunie avec le Conseil Directeur du Conseil de Voisins du quartier de Sant Cosme. Xavier Bonal, adjoint à la Défense des Droits des Enfants, a parlé aux élèves de l'IES Ribera Baixa, a visité la crèche d'enfants Sol Solet et s'est réuni avec le conseil d'enfants de la ville.



Le Síndic constate à Lloret le besoin d'une Loi sur les lotissements

L'équipe du Síndic, déplacée à Lloret de Mar en novembre 2006, a reçu un total de 49 visites entre personnes et collectivités. Parmi les 36 plaintes et les 13 consultations générées, de nombreuses étaient reliées aux déficits et au manque de services dans les lotissements de la zone. Après avoir écouté les problèmes, Ribó a réclamé à nouveau au Gouvernement le besoin d'élaborer une Loi sur les lotissements, comme cela a été fait avec la Loi sur les quartiers.

Le Médiateur de la Catalogne a également visité le commissariat de la Police Nationale, l'atelier de Santa Cristina et, accompagné de Laura Díez, son adjointe, le CAP de la ville. L'adjoint à la Défense des Droits des Enfants s'est rendu à l'IES Rocagrossa et en a visité l'Unité de Scolarisation Partagée (UEC), qui reçoit des élèves de secondaire obligatoire ayant des besoins spéciaux.

Trois actions d'office suite à la visite de la Confrérie des Pêcheurs de Cambrils

La dernière visite de l'année, à Cambrils, s'est achevée par 35 visites (23 plaintes et 11 consultations) et l'ouverture de trois actions d'office reliées à la Confrérie des Pêcheurs. Les membres de ce regroupement lui ont exposé différents problèmes reliés aux diplômes et à la formation requis pour que les jeunes exercent le métier de pêcheur, aux réglementations et aux limitations de la pêche dans certaines villes et à la provision de carburant pour les embarcations.

Le Síndic a également visité la coopérative agricole, l'école d'hôtellerie et l'école d'adultes, et il s'est réuni avec les membres de l'association de femmes marocaines Tarbia.

Les droits sociaux sont au coeur des rapports extraordinaires

Le Síndic a présenté en décembre 2005 le rapport *Le phénomène des SDF en Catalogne* dans lequel il met en évidence le besoin de privilégier les politiques d'inclusion destinées à ce groupe social. Suite à ce document, le Parlement de Catalogne a approuvé une décision et différentes propositions non de Loi afin de pousser le Gouvernement à réaliser quelques-unes des mesures proposées par le Síndic.

La situation des mineurs émigrés n'a été abordée que dans un rapport qui recommande à l'Administration, entre autres, d'assumer, comme règle générale, la tutelle immédiate des jeunes. En ce qui concerne cette problématique, le Département des Affaires Sociales et de la Famille a signé mi 2006 la convention de collaboration Barcelone-Tanger. Le Réseau Européen des Défenseurs des Mineurs a approuvé une déclaration demandant aux membres du Conseil de l'Europe de prendre des mesures et les différents Médiateurs de l'État espagnol ont élaboré une déclaration sur les responsabilités des administrations en cette matière.

Dans l'objectif de réclamer l'établissement de la connexion à l'Internet à haut débit comme un service universel, le Médiateur a élaboré un rapport qui aborde le problème de la fracture numérique et demande la modification du cadre réglementaire en vigueur. Mme Viviane Reding, commissaire européen responsable de la Société de l'Information, qui a reçu le rapport des mains de l'Ombudsman Européen, a manifesté que bien qu'il soit encore tôt pour inclure le haut débit comme un service universel de communication électronique, le rapport du Síndic est un élément de réflexion utile pour rouvrir le débat sur le thème dans le cadre d'un livre vert qu'elle présentera au cours de 2007.

Les droits sociaux des travailleurs freelance sont abordés dans un rapport extraordinaire présenté fin 2006, dans lequel le Médiateur de la Catalogne propose des mesures pour que les droits de cette collectivité soient homogénéisés au maximum par rapport aux autres travailleurs.

Enfin, le Síndic a présenté le rapport extraordinaire *Cohabitation et conflits dans les centres éducatifs*, dans lequel il demande à l'Administration de consacrer davantage de ressources pour lutter contre le harcèlement scolaire, en particulier dans la prévention et la formation de professionnels.

En 2007, le Síndic a déjà présenté le rapport *Contamination acoustique*, à l'élaboration duquel ont participé cinquante-neuf mairies de Catalogne. L'étude recueille les cent cinquante plaintes contre les bruits reçues par le Síndic pendant deux ans et l'opinion des médiateurs locaux sur ce problème. Le rapport prévient des conséquences que comporte l'excessive inactivité actuelle de l'Administration sur ce sujet.



© Síndic

Nouveau statut et plus de compétences

Le nouveau Statut d'Autonomie de Catalogne, entré en vigueur le 9 août 2006, a augmenté les compétences du Síndic. Ainsi, il a maintenant l'exclusivité d'action dans le domaine de l'Administration catalane, avec la collaboration des médiateurs locaux, et il supervise les entreprises qui fournissent des services d'intérêt général.

Décès d'Anton Cañellas, Síndic de 1993 à 2004

En août 2006 est décédé Anton Cañellas, qui a exercé la fonction de Médiateur de la Catalogne pendant plus de dix ans. Après une longue trajectoire politique, Cañellas s'est distingué, pendant son mandat en tant que Síndic, par la défense des droits sociaux, la consolidation de l'institution et l'impulsion des activités de coopération internationale.

Le Médiateur a organisé un hommage à Cañellas en novembre 2006. L'acte, qui s'est déroulé au Musée Maritime de Barcelone, a réuni plus de cent cinquante personnes entre famille, amis et autorités.

La veuve de Cañellas a reçu l'hommage, auquel a participé, entre autres Jacob Söderman, ancien Médiateur du peuple européen.



© Síndic

GROUPES SOCIAUX AYANT UN BESOIN SPÉCIAL DE PROTECTION

Les personnes âgées, les personnes handicapées et les personnes sans ressources constituent les groupes sociaux qui, selon les plaintes déposées auprès du Síndic (Médiateur de la Catalogne), démontrent les plus grandes faiblesses du système de protection catalan.

En plus des plaintes qu'il reçoit, et dans l'objectif de veiller aux intérêts primordiaux des enfants, le Síndic fait particulièrement attention à ce groupe moyennant des études et des recherches impulsées sur sa propre initiative. En 2006, il a créé un site Web adressé aux enfants et aux adolescents afin qu'ils envoient leurs plaintes et leur avis sur les situations qui les touchent.

Actions	consultations	plaintes	d'office	total
Enfants et adolescents	312	179	14	505
Personnes âgées	111	55	1	167
Femmes et situation de violence	8	12	1	21
Immigration	264	154	4	422
Pensionnaires de centres pénitentiaires	55	192	-	247
Personnes handicapées	198	126	2	326
Situations d'exclusion	80	30	-	110
Total	1.028	748	22	1.798

Les actions dans ce domaine ont représenté 9% du total en 2006. Les plaintes ont représenté 14,5% du total.

Pour quelques problématiques envoyées au Síndic, il n'est pas possible de déduire une irrégularité dans l'action de l'Administration parce que les personnes concernées n'ont pas le droit d'accéder à une prestation, bien qu'elles se trouvent dans une situation de besoin. Il faut mettre en évidence ces failles du système de protection et demander aux pouvoirs publics de rendre effective l'entière intégration sociale des groupes les plus démunis.

Enfants et adolescents en situation de risque

L'année 2006 a comporté une augmentation des actions du Síndic dans le domaine de l'enfance, similaire à celle des autres domaines. Certaines ont eu une répercussion médiatique très importante, comme le cas de la petite Alba ou celui des adoptions au Congo. D'autres, comme les problèmes associés à l'accueil dans des familles, sont des situations récurrentes que le Médiateur a dénoncées dans les dernières années.

En ce qui concerne les changements réglementaires, il faut faire référence à l'approbation de la Loi organique 8/2006, qui modifie la réglementation précédente sur la responsabilité pénale des mineurs. La nouvelle Loi comprend quelques mesures qui en renforcent le caractère répressif et punitif, contrairement à la tendance défendue par le Síndic qui vise à augmenter les mesures de réinsertion. Heureusement, la réglementation établit également une protection plus grande des mineurs victimes pendant les procès, comme l'a recommandé le Médiateur l'année dernière.



La nouvelle page Web destinée aux enfants promet 168 actions en trois mois

Le lancement de la nouvelle page destinée aux enfants, fin 2006, a permis d'avoir un outil efficace pour rapprocher le Síndic des mineurs et pour favoriser le fait qu'ils adressent directement à l'institution leurs plaintes et consultations. La page, à laquelle il est possible d'accéder depuis le site Web général du Síndic, à l'adresse <http://www.sindic.cat/infants/>, est également un espace informatif et éducatif sur les droits et les devoirs des enfants et des adolescents.

Le succès de la page Web s'est traduit par une grande augmentation des plaintes et des consultations envoyées par les mineurs. Ainsi, entre octobre et décembre 2006, le Médiateur a géré 168 actions de messages reçus depuis cette page web, un nombre bien supérieur aux 15 plaintes formulées directement par des enfants pendant tout 2005. Parmi les thèmes les plus récurrents, il faut souligner le souci des enfants et des adolescents à l'égard du déficit d'équipements sportifs ou ludiques, de l'état des installations des centres éducatifs, des conflits avec des compagnons d'école ou des professeurs et de la situation et du suivi des mineurs en tutelle.

Adoptions internationales

Le Síndic a commencé en septembre une action d'office sur les problèmes de gestion des processus d'adoption au Congo, ouvert suite à plusieurs plaintes reçues au mois d'août et à la suspension provisoire de l'organisme de collaboration d'adoption internationale (ECAI) qui, dans ce cas, était l'Association d'Adoption d'Enfants du Congo (ADIC).

Le Médiateur et l'adjoint pour la Défense des Droits des Enfants ont achevé cette étude par des propositions et des suggestions d'amélioration. Ainsi, ils ont considéré que le Département catalan de l'Action Sociale et de la Citoyenneté est responsable en dernière instance de tout le processus et qu'il doit donc avoir toutes les garanties d'adoptabilité des enfants. Le cas échéant, il devrait envoyer une équipe pluridisciplinaire dans les pays d'origine. En outre, l'Institut Catalan de l'Accueil et de l'Adoption (ICAA) devrait collaborer avec les autorités judiciaires et administratives du pays d'origine des enfants et avec les ambassades espagnoles pour garantir l'efficacité et la transparence des processus d'adoption.

Le Médiateur a conclu qu'il faudrait exiger une étude approfondie des garanties d'adoptabilité des enfants et des processus de médiation, ce qui exige l'accréditation d'une ECAI sur appel d'offre public.



Le Protocole cadre d'action en cas de maltraitements a été signé le 13 septembre au Palais de la Generalitat.

Mauvaise coordination du système de protection

En raison des maltraitements graves souffertes par la fillette Alba C.C., le Síndic a ouvert un dossier pour éclaircir la responsabilité de l'Administration dans cette affaire.

Le Médiateur de la Catalogne a constaté que lors des années précédentes il y avait eu des indicateurs clairs du risque que courait Alba et qui n'ont pas été observés ni interprétés de manière appropriée. Ainsi, il a recommandé à la Direction Générale d'Accueil de l'Enfance et de l'Adolescence (DGAIA) d'assumer plus fermement le rôle central qu'elle occupe dans le système de protection et au Département catalan de l'Éducation de réviser le degré de connaissance du personnel enseignant en fonction des règles d'action à suivre en cas de maltraitance. Il a également suggéré au Département catalan de la Santé d'impulser des programmes de formation et de divulgation sur ce thème auprès de pédiatres et de médecins généralistes, et au Département catalan de l'Intérieur d'appli-

quer des mécanismes de communication plus flexibles. Enfin, le Síndic a recommandé au Département catalan de la Justice d'augmenter les ressources destinées à la protection des enfants, de renforcer les mécanismes d'urgence et de prendre des mesures de coordination efficaces et flexibles entre le Bureau du Procureur et la DGAIA.

Tous ces éléments ont été pris en considération pour élaborer le nouveau Protocole cadre en cas d'abus sexuels et maltraitements graves à des mineurs, impulsé par le Síndic depuis l'été 2005 à partir de diverses réunions avec toutes les parties impliquées. Le nouveau Protocole a été signé en septembre 2006 par les Départements de la Présidence, de la Justice, de l'Intérieur, de l'Éducation et des Universités, de la Santé, et de l'Action Sociale et Citoyenneté de la Generalitat, la Cour Supérieure de Catalogne (TSJC), le Bureau du Procureur du TSJC, la Délégation du Gouvernement en Catalogne et le Síndic.

Personnes âgées

Le manque de places dans des résidences assistées de couverture publique continue d'être un problème grave pour les personnes et les familles affectées. Cette situation vient s'ajouter aux insuffisances de la prise en charge à domicile, qui est un élément clé pour réussir à ce que les personnes âgées ayant besoin d'une aide puissent continuer à vivre chez elles le maximum de temps possible. Le Médiateur de la Catalogne considère que des efforts doivent être faits pour renforcer les ressources dans le service d'aide à domicile et, en même temps, pour veiller à ce que ces ressources puissent être concédées et gérées de manière flexible et rapide, avec la coordination de toutes les parties prenantes.

Retards dans la mise en œuvre de résidences

En février 2006, le Médiateur a initié une action d'office reliée au retard dans la mise en fonctionnement de certaines résidences pour personnes âgées situées à Barcelone et à l'Hospitalet de Llobregat. Le Département des Affaires Sociales et de la Famille de l'époque a indiqué les causes qui avaient provoqué ces retards, les dates prévues pour l'achèvement des travaux et les actions nécessaires pour ouvrir les installations.

En tenant compte des informations fournies et du fait que les équipements mentionnés sont déjà en fonctionnement, le Síndic a clôturé le dossier pour cette affaire concrète. De toutes façons, dans sa décision il demande au Département de réaliser toujours un suivi intense et précis de chaque projet et lui rappelle qu'il doit travailler pour augmenter les ressources et les services destinés à ce groupe, en particulier pour créer des places dans des résidences.



© Tomàs Abella

Le Síndic a également suggéré des améliorations dans l'application informatique du Département catalan de l'Action Sociale et de la Citoyenneté pour qu'il y ait une connaissance totale et mise à jour de la disponibilité de places libres dans chaque établissement, aussi bien public que privé subventionné. Ainsi, il sera possible d'informer les utilisateurs de manière centralisée et d'utiliser les ressources de manière plus efficace.

Émigration

Une année de plus, le Médiateur a détecté des déficiences importantes dans les gestions administratives en matière d'extranéité, surtout dans les régions ayant un taux élevé d'émigrants. En plus des queues dans la rue et du manque d'informations au citoyen, il a constaté des problèmes dans les gestions du permis de séjour communautaire initial pour les familles non communautaires. Il a également proposé de délimiter les cartes de services des différentes sous-délégations aux services reliés à l'immigration et à l'extranéité pour en améliorer la qualité et favoriser un bon accueil des citoyens.



© Robert Ramos - Avui

Queues dans la rue pour obtenir l'autorisation de retour

Au milieu de l'été 2006, le Síndic a initié une action d'office sur les longues queues d'émigrants qui se formaient au siège du Bureau de l'Extranéité de Barcelone. La raison était que les citoyens étrangers dont les renouvellements des permis de séjour étaient en cours devaient demander une autorisation de retour pour pouvoir sortir et revenir sur le territoire de l'État.

Le Médiateur de la Catalogne a suggéré à la Sous-délégation du Gouvernement de prendre des mesures pour obtenir des rendez-vous par téléphone et pour simplifier le paiement de la taxe pour faire les gestions de l'autorisation de retour. Il a également proposé d'augmenter le nombre de personnel ainsi que de rallonger l'horaire d'accueil, de déconcentrer les gestions vers différentes dépendances et d'interpréter de manière plus efficace les dates des délais de sortie et d'entrée qui fixent l'autorisation de retour.

Irrégularités dans les transferts d'émigrés en Catalogne

Le Síndic a ouvert un dossier suite à l'arrivée à Barcelone, au mois d'août 2006, d'une cinquantaine d'émigrés provenant des Canaries sans préavis à la Generalitat. Le Secrétariat pour l'Émigration, dépendant à cette époque du Département catalan des Affaires Sociales et de la Famille, a informé le Médiateur de la procédure habituelle du processus de transfert vers la Catalogne de personnes émigrées qui arrivent aux Canaries. Selon la réglementation, l'État doit informer à l'avance du nombre de personnes qui arriveront afin de pouvoir assurer la disponibilité de ressources pour les accueillir. Le Département catalan des Affaires Sociales et de la Famille a considéré que le manquement à cette clause et le transfert sans préavis étaient exceptionnels à cause du manque d'alternatives viables.

À partir de ces informations, le Síndic a demandé au Département catalan de lui fournir plus de détails sur le fonctionnement du système des transferts, d'en faire une évaluation et d'exposer les prévisions pour 2007. Actuellement, le Médiateur en fait un suivi.

Droits des pensionnaires dans des prisons

Le Síndic a reçu en 2006 un total de 54 pensionnaires d'établissements pénitentiaires de Catalogne, qui ont exposé des plaintes sur différents thèmes. Parmi celles-ci, il faut indiquer certaines questions reliées aux changements d'établissement, à la proportionnalité entre les peines et l'objectif d'insertion, à l'inclusion dans des programmes de traitement (culturels, éducatifs, professionnels, sanitaires, etc.) réalisés dans les établissements pénitentiaires ou quelques demandes sur des supposées maltraitements de la part des fonctionnaires de surveillance.

En plus des plaintes des pensionnaires pour des maltraitements, il faut dire que le mot maltraitance ne fait pas seulement référence à des actions physiques ou psychologiques sur les personnes, mais aussi à des actions non proportionnées dans la situation de subjection dans laquelle se trouve le pensionnaire par rapport à l'Administration.

Conformément aux principes constitutionnels, le Síndic a mis en évidence le besoin de fermer l'Établissement Pénitentiaire d'Hommes de Barcelone (prison Model). Cet établissement, créé il y a cent ans, accueille plus de deux mille pensionnaires, un nombre supérieur à celui qu'il peut assumer, dans des conditions d'habitabilité et de salubrité dégradantes.

Comme le Médiateur et son équipe ont pu le vérifier lors des visites réalisées en 2006 dans tous les établissements pénitentiaires de Catalogne, la massification des prisons est un des problèmes les plus graves que doit affronter le système pénitentiaire catalan, bien que, paradoxalement, la Catalogne présente un des taux de victimisation les plus faibles d'Europe.

Les causes de la croissance de la population pénitentiaire découlent des réformes légales et de la politique criminelle promue dans les dernières années, qui a comporté un durcissement des peines et une augmentation du temps de séjour en prison.

Face à cette situation, le Médiateur considère qu'il faut des réformes législatives profondes renforçant des alternatives efficaces aux peines de prison et dotant les établissements des ressources nécessaires pour que toutes les personnes privées de liberté vivent dans des conditions dignes.

Le travail des pensionnaires, une grande tâche reste à faire

Un des objectifs de la politique pénitentiaire est d'obtenir que la plupart des pensionnaires puissent travailler pendant qu'ils purgent leur peine. Actuellement, 52% de la population pénitentiaire disponible pour travailler ne le fait pas.

La faible offre de travail oblige l'Administration de justice à donner la priorité à certains pensionnaires par rapport à d'autres et de programmer des activités complémentaires afin que tous soient occupés toute la journée. En ce sens, le Síndic a pu voir au cours de ses visites des établissements pénitentiaires le grand nombre de pensionnaires qui se trouvent dans les cours sans rien faire.



© Jordi Garcia - Avui

Personnes handicapées

Plaintes sur l'accès aux transports publics

Les plaintes reliées aux difficultés d'accessibilité et à la suppression de barrières architecturales font référence, surtout, aux transports publics. Selon la réglementation, les administrations catalanes doivent garantir l'adaptation permanente des transports publics aux besoins des personnes handicapées.

Certaines de ces plaintes font référence à la flotte d'autobus interurbains de certaines villes catalanes. En ce qui concerne le chemin de fer, une plainte a mis en évidence les problèmes d'accès à certaines gares de Ferrocarrils de la Generalitat (FGC) qui sont en forme de demi-lune, car la distance entre le train et le quai est supérieure aux autres gares. Après la recommandation du Síndic d'accélérer les travaux nécessaires pour adapter ces gares, FGC a indiqué que l'adaptation sera appliquée en 2008 et que, entre-temps, elle a conçu un panneau de signalisation extraordinaire sur la meilleure zone de montée pour les personnes à mobilité réduite.



Les plaintes reçues pour le Service de banlieue de Renfe (Cercanias), surtout pour les problèmes d'accès aux quais ou aux trains, ont également été nombreuses et ont mis en évidence les déficits de ce réseau. Le Síndic s'est réjoui de la mise en fonctionnement des trains de la série Civia, avec des wagons à plate-forme basse pour faciliter l'accès depuis les quais.

Manque de places dans les résidences pour les personnes handicapées mentales

Une famille a présenté une plainte dans laquelle elle expliquait que depuis 2002 elle était sur une liste d'attente pour obtenir une place dans une résidence spécialisée pour leur fils, affecté d'un retard mental profond et d'autisme. Pendant ces quatre ans, le jeune avait été conduit à un établissement de jour, mais il avait dû être plusieurs fois interné dans des unités psychiatriques parce qu'il avait souffert des épisodes agressifs. Dans cet état, il était impossible qu'il reste au domicile familial.

Le Síndic s'est adressé au Département catalan des Affaires Sociales et de la Famille pour exposer la situation et celui-ci lui a fait savoir que, finalement, une place avait été concédée à cet enfant dans une résidence appropriée à ses besoins.

Bien que dans certains cas l'Administration ait adopté des mesures concrètes suite à l'intervention du Médiateur de la Catalogne, il faut investir davantage de ressources et d'efforts pour répondre aux demandes de places dans des résidences dans des délais raisonnables. Actuellement, comme nous le constatons à travers les plaintes que reçoit le Médiateur, il existe encore des situations très déficientes et inacceptables, qui se traduisent par des expériences familiales très angoissantes, et même traumatiques.

DROITS SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES

La ségrégation scolaire, le harcèlement immobilier, le manque de médecins spécialisés et le taux d'accidents du travail sont quelques-unes des situations de violation des droits détectées et dénoncées par le Síndic en 2006.

En plus du manque de ressources pour défendre ces droits, et des déjà traditionnelles listes d'attente de la Sécurité Sociale, le Síndic constate des déficiences de procédure, un manque de rapidité et, dans certains cas, une absence de politiques claires.

Actions	consultations	plaintes	d'office	total
Éducation	542	290	3	835
Environnement	993	516	5	1.514
Santé	745	312	4	1.061
Travail et retraites	517	171	3	691
Impôts	566	246	1	813
Logement et urbanisme	895	661	2	1.558
Total	4.258	2.196	18	6.472

Les actions dans ce domaine ont représenté 32,8% du total en 2006. Les plaintes ont représenté 42,6% du total.

Éducation

L'année 2006 a été marquée par l'approbation de la LOE (Loi Organique sur l'Éducation) et, dans le cadre catalan, par le Pacte National pour l'Éducation. Ce dernier contient des accords sur la politique de professorat et de bourses, d'équivalence d'horaires et de financement des établissements subventionnés. Il s'agit d'un plan d'accords et de mesures financières très important pour atteindre les grands objectifs de la politique éducative, et le Síndic en réalisera un suivi



© Tomàs Abella

approfondi pendant les prochaines années. En ce qui concerne la scolarisation de zéro à trois ans, des plaintes ont encore été reçues sur le manque de places et celles reliées au fonctionnement et à la qualité de l'attention éducative ont augmenté. Certaines plaintes ont mis en évidence que divers établissements fonctionnent comme de véritables jardins d'enfants sans l'être. Bien que la Generalitat ait manifesté mi 2006 qu'elle émettrait une ordonnance pour exiger à tous les établissements qui fonctionnent comme des crèches d'avoir une autorisation, actuellement aucune administration n'en assume la supervision.

De nouveaux cas sont également apparus de familles qui se plaignent des sommes économiques ou des apports théoriquement volontaires que demandent certains établissements éducatifs subventionnés. Le Médiateur a demandé des informations au Département catalan de l'Éducation pour connaître son action et sa responsabilité dans les cas gérés.

Recommandations pour lutter contre le harcèlement scolaire

Fruit des plaintes reçues relatives aux problèmes de cohabitation dans les établissements éducatifs, et en considérant le souci social que ce problème génère, le Médiateur a présenté fin 2006 un rapport au Parlement sur la cohabitation et les conflits dans les établissements éducatifs.

Pour l'élaborer, il est parti des plaintes reçues, dont quelques-unes font référence à la gestion inappropriée des établissements ou du Département catalan de l'Éducation face à des situations concrètes de harcèlement scolaire. Il comprend également les résultats d'une étude réalisée dans neuf établissements d'enseignement secondaire.

Dans le rapport, le Síndic demande à l'Administration catalane de consacrer davantage de ressources à la prévention et à la formation de professionnels dans le domaine de la détection et de l'intervention dans des cas de harcèlement scolaire. Il souligne également l'importance de la médiation en tant que mécanisme de résolution de conflits et les dangers associés à la judiciarisation excessivement précipitée qui se produit dans certains cas.

Risque de ségrégation scolaire

La concentration d'élèves en risque d'exclusion sociale et éducative dans certains établissements et quartiers de Catalogne provoque l'apparition des dénommées «écoles ghetto». Face à cette situation, la réaction de nombreuses familles est de faire tout le possible pour éviter d'accéder à ces établissements, par exemple, recourir à de faux recensements et certificats médicaux. Il s'agit d'écoles avec une majorité d'élèves nouveaux venus d'origine étrangère ou qui se trouvent dans des situations sociales précaires. Par conséquent, certains établissements qui adaptent leurs programmes à la population ayant des difficultés finissent stigmatisés, ce qui entraîne un rejet social et ethnique.

La ségrégation scolaire comporte un risque, aussi bien quant à l'inégalité d'opportunités éducatives qu'à l'érosion de la cohésion sociale et communautaire. Cependant, le rôle de l'Administration pour faire face à cette situation est aujourd'hui limité, vu que, en plus des mesures à portée de main, d'autres outils sont nécessaires pour aider à combattre

cette tendance. Le Síndic présentera au cours de 2007 un rapport avec quelques recommandations pour résoudre cette situation.

Environnement

Les plaintes liées aux thèmes environnementaux se rapportent, normalement, à l'inactivité de l'Administration, qui finit par comporter la judiciarisation des problématiques. En outre, elle provoque également un refus généralisé de la population d'accueillir des équipements à caractère public, par exemple, selon les plaintes reçues, les déversoirs, les antennes de télécommunications, les parcs écologiques ou les usines de compostage. Il est très fréquent que dans ces cas les résidents de la zone présentent une plainte et utilisent le paysage comme un bien juridique objet de protection.

Pour combattre cette situation croissante de la dénommée «culture du non», il est important que les administrations agissent avec transparence et fassent participer les citoyens aux travaux publics réalisés.

Voies alternatives pour les camions de ramassage d'ordures de Piera

Une habitante de Piera a présenté une plainte auprès du Síndic sur les gênes que provoquent les camions qui traversent le centre de la ville pour se rendre à la décharge publique de Can Mata, à Hostalets de Pierola. Cette décharge publique a été construite sans prendre en considération qu'elle comporterait une augmentation de la circulation de camions dans la zone et, donc, sans avoir adapté les communications routières à cette nouvelle situation.

Après avoir enquêté sur les faits, le Médiateur a recommandé au Département catalan de l'Aménagement du Territoire et des Travaux Publics d'étudier de possibles voies

alternatives et des itinéraires provisoires pour les camions. Dans sa décision, il rappelait que la Loi sur la mobilité, approuvée en 2003, établit un ensemble d'objectifs et de critères pour la gestion de la mobilité du point de vue de la durabilité, de la réduction de l'impact environnemental du transport, de l'analyse de la planification, de l'implantation d'infrastructures et de la rationalisation de l'espace routier.

Le Département a répondu que la future construction d'une déviation de la route — encore en phase de projet — mettrait fin à ce problème et a rejeté la suggestion du Síndic de chercher des itinéraires alternatifs pour faire cesser le bruit et les mauvaises odeurs que provoquent les camions à leur passage par Piera.

Rapport sur la contamination sonore

Le Médiateur a mis en évidence l'inactivité de l'Administration dans un rapport extraordinaire sur la contamination sonore élaboré en 2006 et présenté au Parlement début 2007. Dans cette étude, il prévient que la passivité administrative au moment de faire face aux problèmes sonore finit par violer le droit au repos des personnes touchées et provoque la judiciarisation des cas.

L'étude expose les problématiques des plaintes qui arrivent à l'institution sur ce thème, cent cinquante résolues en deux ans, et recueille l'opinion des médiateurs locaux et de cinquante-neuf mairies catalanes. Une des conclusions est que les organismes municipaux se sentent peu aidés par les autres administrations pour appliquer la Loi sur la protection contre la contamination sonore.

Le Médiateur a inclus plusieurs recommandations visant à augmenter le temps consacré par les techniciens municipaux aux affaires liées à la contamination sonore et à offrir davantage de formation au person-



© Síndic

nel non technique. Il expose également qu'il faut favoriser l'intervention de médiateurs ou d'institutions judiciaires de proximité, par exemple les juges de paix.

Santé

Une année de plus, le problème des listes d'attente a centré une grande partie des actions du Síndic dans le domaine de la santé. La gravité et la continuité de cette situation ont fait que le Médiateur a dû ouvrir, en 2006, plusieurs actions d'office. Le problème des listes d'attente touche la prise en charge primaire, les spécialités, le diagnostic et les interventions chirurgicales et il est étroitement relié au manque de ressources matérielles et humaines qui touche le secteur sanitaire en Catalogne.

Le Síndic a mis en marche, mi 2006, la page Web du Défenseur du patient. Il s'agit d'une page située au sein même du site Web institutionnel qui fournit des informations sur le système catalan de la santé et sur les possibilités d'y présenter des réclamations. Elle recueille également la réglementation du secteur, offre des exemples de cas dans lesquels le Síndic peut agir et facilite la présentation de plaintes et de consultations à l'institution.

Insuffisance de services gynécologiques

Après avoir reçu plusieurs plaintes sur le manque de médecins gynécologues et la suppression des révisions gynécologiques à Lleida, le Médiateur a demandé des informations au Département de la Santé. En approfondissant ce cas, il a été possible d'observer qu'il ne s'agissait pas d'un fait isolé, mais que cette situation touchait divers établissements sanitaires, en concret Tàrrrega, Cervera et la ville de Lleida. Le problème s'était aggravé en raison des démissions des responsables des services de gynécologie du programme de prise en charge de la santé sexuelle et reproductive (PASSIR).

Le Département catalan de la Santé a informé le Síndic que la situation avait coïncidé avec l'application d'un nouveau programme pour optimiser les ressources. Le plan, pionnier à Lleida, établit, entre autres, que les sages-femmes s'occuperont de prélever les échantillons pour les révisions routinières et que les médecins n'interviendront que si d'éventuelles anomalies sont dépistées.

À l'Hôpital Arnau de Vilanova de Lleida, le manque de ressources du service de gynécologie a également motivé la démission des responsables. Le Síndic a initié une action d'office pour étudier ce cas concret. La situation s'est améliorée suite à l'application du programme d'amélioration men-

tionné, qui a motivé l'ouverture d'une nouvelle salle d'opérations obstétriques et le nombre de gynécologues d'urgences est passé d'un à deux.

Travail et retraites

Les difficultés d'insertion professionnelle de certains groupes, la formation sur le lieu de travail, la précarité professionnelle, la conciliation entre le travail et la famille, et l'accès à des aides ont centré les plaintes du Síndic dans le domaine des relations professionnelles. Malgré la réforme du travail, approuvée moyennant un Royal Décret, il n'a pas été possible de résoudre l'emploi des personnes présentant un risque de marginalisation et des personnes handicapées.

Les droits des travailleurs freelance

Dans un rapport extraordinaire de 2006 sur la protection sociale des travailleurs freelance, qui en Catalogne sont plus de 550.000, le Médiateur a proposé différentes mesures afin de reconnaître plus de droits sociaux à ce groupe et de réussir à l'homogénéiser au maximum par rapport aux travailleurs pour le compte d'autrui. Le nouveau Statut du travailleur freelance recueille quelques-uns de ces droits sociaux, comme l'établissement de la prestation chômage et le caractère obligatoire de l'arrêt maladie, mais il n'é-

tablait pas d'autres droits dont jouissent les autres travailleurs depuis de très nombreuses années et qui comportent un préjudice comparatif.

Il y a des années que le Síndic dénonce les différentes problématiques des travailleurs freelance, qui lui sont parvenus à travers 137 plaintes sur ce thème. Comme il s'agit d'une compétence de cadre étatique, le Síndic a remis le rapport au Médiateur espagnol, en plus de l'envoyer aux groupes parlementaires catalans.

Le contrôle de la Generalitat en matière de risques professionnels

La santé et la sécurité au travail sont un droit et un devoir fondamental dans la relation professionnelle, aussi bien pour l'employé que pour le chef d'entreprise. Le Plan du gouvernement sur la prévention des risques professionnels 2005-2008, avec la participation de tous les agents sociaux, doit être un outil valide pour combattre le taux d'accidents au travail. Cette année, le Médiateur catalan a insisté à nouveau sur le fait qu'il faut renforcer la prévention et la recherche des risques émergents et des secteurs et groupes les plus touchés.

Quant à l'action de l'Administration sur le contrôle des entreprises de services de prévention des risques professionnels, elle se concrétise, d'abord, dans la concession d'autorisations préalables pour pouvoir exercer cette activité et, ensuite, dans les inspections annuelles du Département catalan du Travail.

Après avoir reçu quelques plaintes sur l'efficacité de ce contrôle, le Síndic a demandé des informations à ce Département, qui a manifesté que l'objectif principal de l'Inspection du Travail et de la Sécurité Sociale est de développer un programme de respect des obligations et de qualité des services de prévention.



© Tomàs A. Bellà

Impôts

Une réforme de l'impôt sur les successions s'impose

Le Síndic a recommandé de modifier quelques chapitres de l'impôt sur les successions et donations, qui a généré de nombreuses et continues plaintes des citoyens, malgré les améliorations fiscales introduites dans les dernières années dans le traitement de cet impôt.

Ainsi, après avoir étudié plusieurs cas concrets, le Médiateur catalan a suggéré de recueillir la possibilité d'appliquer des réductions de 95% dans les cas où la personne décédée, titulaire du logement, ait été obligée d'abandonner la résidence habituelle pour des causes de force majeure, par exemple pour être internée dans une résidence d'assistance.

En ce qui concerne les présomptions et fictions fiscales, qui ont généré également plusieurs plaintes, le Síndic considère que la loi exige au contribuable de surmonter une épreuve difficile, et parfois même impossible, pour démontrer la véritable valeur de la richesse héritée et, par conséquent, cela génère un impôt éloigné de la capacité fiscale du contribuable.



© Josep Lomada - Avui

Urbanisme et logement

Étant donné qu'un grand nombre des problématiques sur le logement est conditionné par les relations avec une partie privée, le Médiateur de la Catalogne a analysé les possibilités d'intervention des administrations en cette matière, en particulier quant aux difficultés d'accéder à un logement digne. Ainsi, il a souligné les situations de harcèlement immobilier, les cautions des locations ou le rôle de l'Administration de justice pour résoudre les conflits portant sur les baux.

En marge du phénomène du harcèlement immobilier, les difficultés et les conséquences pour accéder à un logement digne et approprié sont également mises en évidence dans d'autres circonstances. Parmi celles-ci, il existe le risque découlant du surendettement que subissent de nombreuses personnes, les cas de suroccupation de logements, l'existence d'infralogements (espaces ne respectant pas les conditions minimums d'habitabilité) ou l'utilisation comme logement de locaux commerciaux sans les autorisations correspondantes.

Toutes ces situations et les droits des propriétaires de logements en location sont présents dans un rapport extraordinaire sur les limites de l'exercice du droit à un logement digne, que le Médiateur présentera au Parlement en 2007.

Plaintes pour les cas de harcèlement immobilier dans le quartier du Raval de Barcelone

Suite aux plaintes présentées par un groupe de personnes, le Síndic a initié des actions pour superviser l'action de la Mairie de Barcelone dans certains cas de harcèlement immobilier dans le quartier du Raval. Essentiellement, le travail du Bureau du Logement de Ciutat Vella et du Bureau Municipal d'Information au Consommateur a été contrôlé.

Le Síndic a transmis quelques recommandations à l'organisme municipal, parmi lesquelles il faut souligner: améliorer la coordination entre les différents services de la

Mairie pour identifier et agir contre de possibles cas de harcèlement immobilier; étudier la possibilité de délimiter des zones de la ville où l'Administration ait un accès préférentiel aux opérations de transaction commerciale de terrains; émettre des ordonnances de conservation et de réhabilitation aux propriétaires d'immeubles; évaluer la possibilité que la Mairie signe une convention de collaboration avec les préposés au Registre de la propriété de Barcelone ou garantir une aide plus directe et personnalisée aux victimes.

La Mairie de Barcelone a accepté la plupart de ces considérations, dont l'objectif principal est que l'Administration municipale puisse agir de manière urgente face à de possibles cas de harcèlement immobilier.

Llei d'urbanitzacions

De nombreuses plaintes et consultations ont également été reçues en 2006 sur l'état des lotissements qui ne disposent pas de certains services essentiels, qui n'ont pas de transport ou qui ont des équipements éloignés, comme les commerces et les établissements sanitaires. Toutes ces questions sur l'urbanisme ont été étudiées d'un point de vue de durabilité. C'est-à-dire, depuis le besoin d'un urbanisme planifié, au service des personnes et ne donnant pas lieu à la spéculation.

En ce sens, et à partir des suggestions récurrentes du Médiateur, le Département catalan de l'Aménagement du Territoire et des Travaux Publics a commencé à travailler dans la rédaction d'une Loi sur les Lotissements réglementant les lotissements qui se trouvent encore dans une situation irrégulière.

AUTRES DROITS CONSTITUTIONNELS

Les administrations violent trop souvent les droits des citoyens en ne respectant pas la réglementation de la procédure administrative. C'est ce que nous connaissons sous le nom de mauvaise administration. La mission principale du Síndic est, précisément, de garantir le droit de toutes les personnes à une bonne administration.

Le nouveau Statut d'autonomie reconnaît de manière expresse ce droit à une bonne administration. Il recueille également les droits d'accès aux services publics et élargit les compétences du Síndic pour superviser les entreprises qui fournissent des services d'intérêt général. Ceci est reflété dans les actions du Médiateur reliées aux droits des consommateurs.



© Robert Ramon - Avui

Actions	consultations	plaintes	d'office	total
Droit à une bonne administration	3.063	1.130	8	4.201
Droits des consommateurs	1.900	495	6	2.401
Droits linguistiques	120	39	1	160
Liberté, sécurité et Administration de justice	1.088	359	7	1.454
Culture et universités	207	86	-	293
Total	6.466	2.129	23	8.618

Les actions dans ce domaine ont représenté 43,7% du total en 2006. Les plaintes ont représenté 41,3% du total.

Droit à une bonne administration

En 2006 ont été approuvées différentes normes visant à simplifier les procédures administratives et à ce que les personnes puissent s'adresser à l'Administration moyennant les nouvelles technologies. Ainsi, par exemple, il a été décidé qu'il ne serait plus nécessaire de présenter personnellement des documents qui sont déjà dans les mains de la propre Administration.

Cependant, le manque de réponse des administrations aux demandes d'information des citoyens a été un thème récurrent des plaintes qui sont arrivées au Síndic, dont un grand nombre porte sur les problèmes de communication avec les organismes publics moyennant les nouvelles technologies.

Gestions per correu electrònic i per telèfon

En 2006, le Médiateur de la Catalogne a initié un rapport monographique pour analyser le traitement qu'il faut donner aux plaintes liées aux communications télématiques. En concret, plusieurs ont été reçues sur le manque de réponse à des demandes d'information envoyées par courrier électronique. Pour étudier chaque cas, les limitations du moyen ont été prises en considération, mais il a été rappelé que les administrations ont l'obligation de répondre à la personne impliquée.

En ce qui concerne la téléphonie, le Médiateur a indiqué au Département catalan de la Présidence que l'enregistrement des appels du téléphone 012 soit fait de manière automatique et que le message préenregistré informant l'utilisateur soit plus clair. La recommandation a été partiellement acceptée.

Preuve photographique des hélicoptères contrôlant le trafic routier

Un conducteur a envoyé une plainte au Síndic car il était en désaccord avec une sanction économique pour une infraction du code de la route observée depuis un hélicoptère. Les faits n'ont pas été photographiés et le conducteur a assuré qu'il n'avait commis aucune infraction. Au cours de la période d'allégations, le Département catalan de l'intérieur a informé le conducteur qu'il n'y avait aucune photographie des faits, mais il lui a rappelé que les agents des Mossos d'Esquadra, comme l'indique la Loi, jouissent du principe de véracité, tant qu'une preuve démontrant le contraire n'est pas présentée.

Après avoir fait des recherches sur les faits, le Síndic a recommandé au Département catalan de l'intérieur que le Service Catalan de la Circulation routière envoie un photographe dans les vols que font les hélicoptères au moment de détecter des infractions des conducteurs, vu que cela permettrait d'apporter des éléments probants sur les faits dénoncés.

Droits des consommateurs

La collaboration des entreprises privées qui fournissent des services d'intérêt public doit être concrétisée à partir de conventions bilatérales, comme celle que le Médiateur de la Catalogne a passée récemment avec Telefónica.

La convention établit que le Síndic fera parvenir les plaintes concernant le manque de prestations du service universel de téléphonie (téléphone fixe) et celles liées à des fils, poteaux, antennes, etc., directement à Telefónica, qui devra lui répondre dans un délai de quinze jours.



© Francese Melcion - Avui

Mi 2006, le Médiateur a présenté au Parlement un rapport extraordinaire sur l'accès à l'Internet à haut débit, dans lequel il expose la violation du droit que comporte la fracture numérique, en particulier dans les zones rurales, et demande l'universalisation de ce service. Le commissaire européen pour la Société de l'Information prendra en considération cette étude dans les travaux préparatoires du livre vert portant sur le concept de service universel.

Plaintes sur le fonctionnement du service des trains de banlieue

Un des domaines ayant généré le plus de plaintes a été le secteur ferroviaire. Plus de 150 jusqu'en février 2007. La plupart portent sur le service Renfe de banlieue de Barcelone et concerne les retards, le manque d'information, les agglomérations et les difficultés pour réclamer à la société.

Cette situation a fait que l'équipe du Síndic se soit réunie à plusieurs reprises avec la direction de la société en Catalogne pour étudier les faits. Fruit de cette action, une décision a été émise pour proposer à Renfe l'adoption de mesures d'amélioration. Parmi ces améliorations, il y a la possibilité d'établir des mécanismes de compensation, tels que des bons de remise ou des billets gratuits, en plus de la dévolution du montant du billet, déjà établie par la réglementation, en cas d'incidences dans le service.

Mi avril 2007, le Gouvernement de l'État a annoncé, comme l'a recommandé le Médiateur, que Renfe donnera un nouveau billet aux usagers affectés quand le retard est de plus de quinze minutes.

Changements dans la gestion de la Poste

Le Síndic a initié une action d'office suite aux plaintes reçues sur la prestation du service postal dans diverses communes. Les plaintes portaient, essentiellement, sur des retards de remise de la correspondance, une situation qui touchait en particulier les lotissements et les noyaux de logements disséminés, mais également des villes plus grandes.

L'existence de plusieurs déficits a été constatée, reliés au manque d'un personnel suffisant et au système d'engagement de personnel de renfort. Bien que le Síndic soit conscient que le futur de la Poste est incertain, il a fait quelques suggestions pour améliorer le service. Parmi celles-ci, il a demandé un rôle plus important de la Direction de la Poste en Catalogne, une collaboration plus étroite avec les différentes administrations publiques et de nouvelles formes d'engagement de personnel.



© Robert Ramos - Avui

Droits linguistiques

En 2006, le Médiateur de la Catalogne a réalisé 160 actions reliées aux droits linguistiques, 103 pour discrimination du catalan et 57 de l'espagnol. Ce chiffre, qui représente 0,8% du total des actions, constate la situation de bonne cohabitation linguistique existante en Catalogne et va à l'encontre du climat de crispation qu'ont voulu transmettre quelques secteurs.

En ce qui concerne les plaintes reçues portant sur l'Administration de l'État, il a été détecté des manquements au devoir d'accueillir en catalan dans le cadre de l'Administration fiscale et des Forces et Corps de Sécurité de l'État. Quant à l'Administration de la région autonome et locale, quelques plaintes sont également arrivées sur le manquement aux droits linguistiques concernant la langue des communications et des notifications. Quant aux droits des consommateurs, la plupart des plaintes ont fait référence à des entreprises de téléphonie incapables d'accueillir les utilisateurs en catalan.

En 2006, le Parlement et les Ombudsmen européens ont décidé que les citoyens de Catalogne pourront s'adresser à eux dans leur propre langue. La même mesure a été prise dans le cas des citoyens de la Communauté de Valence, le Pays Basque, la Galice et les Îles Baléares.

Droits de participation

Revendication du vote secret pour les non voyants

Le Síndic a demandé au Gouvernement de l'État, moyennant le Médiateur espagnol, d'accélérer l'instauration de systèmes permettant le vote secret des non voyants. Malgré l'engagement du gouvernement central

d'instaurer ces systèmes pour les élections générales de 2008, Rafael Ribó a demandé d'avancer le délai aux élections municipales de 2007.

Le Chambre des Députés a approuvé, à l'unanimité, une proposition de résolution qui demandait au Gouvernement de l'État de garantir pendant cette législature le vote secret des personnes handicapées. Le Médiateur espagnol a communiqué au Síndic qu'il a demandé l'élaboration d'un rapport à la Direction Générale de Politique Intérieure du Ministère de l'Intérieur.

Le vote par courrier depuis l'étranger

Une étudiante s'est adressée au Síndic pour dénoncer qu'elle ne pouvait pas exercer son droit de vote ni personnellement ni par courrier parce qu'elle se trouvait temporairement hors de l'État. La législation établit que la documentation électorale ne peut être envoyée qu'à un domicile situé sur le territoire espagnol et qu'elle doit être retirée personnellement ou à travers une personne autorisée. Sa condition de résident temporaire dans le pays étranger l'empêchait également de s'inscrire au Recensement électoral des Résidents Absents et d'exercer son droit de vote à la représentation consulaire.

Le Médiateur de la Catalogne a contacté le Ministère des Affaires Étrangères pour éclaircir la situation. Le Ministère a informé qu'il avait déjà identifié ce cas et qu'il travaillait sur cette affaire pour modifier la réglementation et corriger l'anomalie.



© Miguel Angarill - Avui

Liberté, sécurité et Administration de justice

Le manque de proportionnalité dans l'action des corps de sécurité a motivé plusieurs plaintes qui, dans certains cas, ont dû être classées par manque de preuves et par le désaccord, logique, entre les versions des promoteurs de la plainte et des agents de police. Pour éviter des situations conflictuelles, il faut que les membres des forces de sécurité améliorent leur relation avec la population et garantissent un traitement approprié et respectueux.

Une nouveauté de 2006 a été les plaintes reliées à la perception d'insécurité face à certains faits délictueux dans des lotissements ou noyaux isolés. Le Síndic a demandé des mécanismes de coordination entre les différents corps de police et l'engagement de fournir des informations publiques sur la situation réelle, sur ce qui est fait pour la combattre et sur les résultats obtenus.

Fonctionnement déficient des registres civils

Les plaintes continuent de mettre en évidence la lenteur excessive des procédures judiciaires qui, dans certains cas, se prolongent sur plusieurs années. En général, il est possible de détecter un manque de dotation budgétaire et de ressources matérielles et humaines.

Des plaintes ont également été reçues sur le fonctionnement déficient des registres civils, aussi bien locaux que du Registre Civil Central, en concret pour des problèmes de décalages, manque de modernisation et lenteur.

Le Síndic espère que les mesures informatiques entreprises par le Département catalan de la Justice, en collaboration avec le Ministère espagnol de la Justice, pour en améliorer le service contribueront à fournir l'information inscrite d'une manière facile et rapide.

PROJECTION INSTITUTIONNELLE

Récit des droits et devoirs des personnes du monde rural

À l'occasion du Congrès du Monde Rural de Catalogne (5, 6 et 7 mai 2006), le Síndic a élaboré et présenté le Récit des droits et devoirs du monde rural. L'avant-projet a été réalisé avec l'apport d'un groupe de personnes représentatives, aussi bien des paysans et de chefs d'entreprises situés dans le monde rural que de journalistes, Médiateurs locaux et architectes, et de certaines Mairies que le Médiateur de la Catalogne a visité pour les faire participer au projet. En outre, une copie du premier avant-projet a été envoyée à tous les Hôtels de ville de villes de moins de cinq mille habitants pour demander leur avis.

Dans le Récit, le Médiateur catalan affirme le droit de toutes les personnes, indépendamment de leur lieu de résidence, de vivre et de travailler où elles sont nées, d'accéder aux prestations publiques, à la culture et à l'éducation, entre autres, dans des conditions d'égalité. Il constate également le devoir de conserver le territoire comme une expression d'importantes valeurs paysagères, environnementales et historiques. Le Síndic a envoyé le Récit, en format poster et brochure, à toutes les mairies catalanes de villes de moins de vingt mille habitants.



© Pepa Alvarez

Présentations du Rapport 2005 à des organismes de personnes âgées et d'enfants

Une des actions impulsée par le Síndic en 2006 pour rapprocher le travail qu'il réalise à un plus grand nombre de personnes et d'organismes a été la présentation sectorielle du Rapport annuel de l'institution. En concret, il en a organisé deux reliées aux thèmes de l'enfance et des personnes âgées.

Les deux présentations, organisées à Barcelone, ont connu un bon accueil de la part des associations et des professionnels invités, qui en ont profité pour partager des expériences concrètes avec le Médiateur catalan Rafael Ribó, et d'autres membres de son équipe.

L'expérience sera répétée en 2007, mais avec un caractère territorial. Il est prévu que les présentations aient lieu au mois de juin à Tarragona, Lleida et Girona, et qu'elles se centrent sur les actions concrètes de chaque région.

Nouveaux sites Web sectoriels d'enfants et patients

Au mois de juillet est entré en fonctionnement le site du Défenseur du patient, qui informe de l'organisation et du fonctionnement du système sanitaire public en Catalogne, et des droits et devoirs des utilisateurs. Il contient des volets spéciaux consacrés à des liens, des exemples concrets et des questions le plus souvent posées.

Mi-octobre a été présenté le site destiné aux enfants et aux jeunes. Avec un langage direct et approprié à leur niveau et avec une image dynamique, le site explique la mission du Síndic, les droits et les devoirs des mineurs et il concrète les cas dans lesquels il peut intervenir ou pas. Le site Web, qui invite à la participation des internautes, est

divisé en deux parties, une adressée aux enfants de moins de douze ans et une autre aux adolescents et jeunes de douze à dix-huit ans.

Il est possible d'accéder aux deux sites directement depuis le site Web institutionnel du Síndic: www.sindic.cat.

Participation à des congrès et visites à des organisations sociales

Parmi les activités et les actes publics réalisés par le Síndic Rafael Ribó, il faut souligner la participation à différents congrès, comme le Congrès de Maisons et Centres Régionaux de Lleida, le XVIII^e Congrès de la FIAPA (Fédération Internationale des Associations de Personnes Âgées), le II^e Congrès Catalan de Gestion publique ou les Xe Journées de la Société Catalane d'Organismes de Base Associative (ACEBA).

Son adjointe, Laura Díez, est intervenue, entre autres, aux Journées sur le Harcèlement Immobilier et le Droit au Logement, organisées à Barcelone, et l'adjoint pour la Défense des Droits des Enfants, Xavier Bonal, au Forum de la Fédération d'Organismes de Prise en charge de l'Enfance et de l'Adolescence.



Des représentants du groupe social de personnes âgées ont dialogué avec le Síndic au cours de la présentation du Rapport annuel.

© Síndic

Le Médiateur de la Catalogne a également visité de nombreux organismes et organisations sociales pendant les sorties à différentes villes catalanes. À Barcelone, il a visité la Fondation Triniyove et l'oeuvre sociale Santa Lluïsa de Marillac.

Quatrième édition du cours sur le Síndic à l'UAB

Le cours sur le Síndic, organisé conjointement entre le Síndic et l'Université Autonome de Barcelone (UAB) comme UV de libre choix, a atteint en 2006 sa quatrième édition. Les cours, donnés par l'équipe de direction et d'assistance du Médiateur, ont eu lieu entre octobre et décembre 2006. L'intervention inaugurale, «La défense des droits constitutionnels et statutaires des citoyens par les commissaires parlementaires. Actualité et perspectives», a été prononcée par Rafael Ribó en personne.

Visite au Médiateur du Portugal

Le Síndic Rafael Ribó, accompagné de Ignasi Garcia Clavel, directeur du Département de Sécurité Publique et des Prisons, ont visité l'institution homologue du Portugal, le Povedor de Justiça, au mois de février 2006. La visite, qui a été structurée en plusieurs séances de travail, s'est achevée par l'accord de tenir des réunions d'échange annuelles. Il est prévu que le Médiateur portugais, Henrique Nascimento Rodrigues, visite l'institution pendant la seconde moitié de 2007.

Journées d'échange avec l'Ararteko

Iñigo Lamarca, Médiateur du Pays Basque, l'Ararteko, accompagné de quelques membres de son équipe, a visité au mois de mai le siège du Iñigo Lamarca à l'occasion des Seconde Journées d'échange entre les deux institutions. La première avait eu lieu fin 2004 au siège de l'institution basque à Vitòria.



© Síndic

Rafael Ribó a signé en juillet la convention de collaboration avec le Médiateur de Sabadell.

Les deux thèmes monographiques des Journées ont été le travail sur l'exclusion sociale et les aspects de l'organisation et le fonctionnement interne, qui peuvent aider à mieux projeter les institutions au niveau externe.

Participation à la Réunion Annuelle de l'ENOC

L'Ombudsman grec a accueilli à Athènes, fin septembre 2006, la Xe réunion annuelle du Réseau Européen des Défenseurs des Enfants (ENOC). La Délégation du Médiateur de la Catalogne, dirigée par Xavier Bonal, adjoint pour la Défense des Droits des Enfants, a participé aux tables rondes et aux groupes de travail, qui ont porté sur deux thèmes principaux: les bonnes pratiques dans différents domaines et la discrimination dans l'éducation. Pendant la rencontre, une déclaration a été élaborée sur les mineurs émigrés non accompagnés.

La Réunion Annuelle de l'ENOC de 2007 aura lieu à Barcelone du 19 au 21 septembre 2007, raison pour laquelle Xavier Bonal a commencé faire partie du bureau du réseau.

Le Síndic, élu directeur européen de l'IOI

Rafael Ribó, Síndic (Médiateur catalan), qui a été élu en 2006 membre du Conseil de Direction de la Région Européenne de l'Institut International de l'Ombudsman (IOI), a organisé à Barcelone la réunion du Conseil de Direction Mondial de l'IOI.

À cette rencontre, qui a eu lieu dans la salle d'actes de la Pedrera (Barcelone) en octobre 2006, ont assisté dix-sept des dix-neuf membres qui composent le Conseil Mondial de l'IOI, tous représentants respectifs des

conseils de direction des six régions de l'IOI. Parmi les thèmes traités, il faut souligner les propositions pour relever les nouveaux défis de l'organisation, étant donné l'évolution connue depuis sa création, il y a trente ans.

Médiateurs locaux

Le Síndic a continué d'appliquer la convention de collaboration avec les Médiateurs locaux, qui, en 2006, a été élargie aux nouveaux Médiateurs nommés: ceux de Gavà, Ulldecona, Sant Feliu de Guíxols et Sabadell. L'accord d'échange et de collaboration de travail avec la Médiatrice de Barcelone a également été concrétisé.

De plus, le Síndic a établi des contacts continus avec les différents médiateurs locaux. Ainsi, des membres du Médiateur ont visité différents sièges de Médiateurs et ont tenu des réunions de travail conjointes et individuelles avec certains d'entre eux.

Le Conseil de Direction de la Région Européenne de l'IOI a organisé l'Assemblée Générale de 2006 à Vienne.



© Síndic

COOPÉRATION INTERNATIONALE

Le Síndic (Médiateur de la Catalogne) a initié les projets de coopération internationale en 1999. Depuis, le temps consacré et la contribution économique à la coopération ont augmenté. Actuellement, elle représente 0,7% du budget annuel. De plus, le Síndic reçoit une aide économique de l'Agence Catalane de Coopération au Développement (ACCD), de l'Agence Espagnole de Coopération Internationale (AECEI) et de différentes organisations internationales.

Les projets du Síndic se centrent essentiellement sur la contribution à la consolidation de l'état de droit et de l'Administration de justice, et à la promotion et la défense des droits de l'Homme dans d'autres pays, en particulier dans les pays balkaniques.

Projet en Bosnie-herzégovine d'Ombudsman et Administration de justice

En 2006 a été réalisée la seconde partie du projet en Bosnie-herzégovine, cofinancé par le Síndic et l'Agence Catalane de Coopération au Développement (ACCD). La première phase de cette initiative, à laquelle collabore également l'ONG Balkan Human Rights Network (Réseau balkanique des Droits de l'Homme) s'est achevée par une convention

de collaboration, signée fin 2005, entre les institutions d'ombudsman et le Conseil Général de la Magistrature et du Ministère Public en Bosnie-herzégovine. La seconde vise à coordonner les actions de toutes les institutions impliquées dans la prévention et la recherche de maltraitances à des mineurs moyennant l'élaboration et la signature d'un protocole de base d'actions.

Le Médiateur catalan, qui a été le promoteur de la signature d'un protocole de ce genre en Catalogne, a organisé des tables rondes sur ce thème à Sarajevo et Banja Luka. Cette initiative a servi à atteindre l'engagement institutionnel de soutien et d'implication au projet, qui continue d'être exécuté en 2007.

Projet d'établissement de l'assistance juridique gratuite en Serbie

En 2006 s'est consolidé le projet d'institutionnalisation de l'assistance gratuite en Serbie qui, actuellement, est implanté dans huit communes serbes. Le projet, financé provient essentiellement par l'Agence Espagnole de Coopération Internationale (AECEI), vise à ce que toutes les personnes aient accès à la justice, indépendamment de leurs ressources.

© Miquel Puiggalí



Le Síndic a organisé des tables rondes en Bosnie-herzégovine sur les maltraitances.



© Miquel Puiggalí

Le Síndic fournit aux institutions serbes la formation préalable pour la mise en service et le suivi dans chaque commune d'un service public d'orientation juridique et de tour d'office fourni par des avocats et payé par l'Administration. Pour réaliser ce travail, il compte sur le Barreau des Avocats de Catalogne.

En 2006 ont été signés trois conventions de collaboration, deux dans la zone rurale Nis et une à Belgrade, avec les Mairies et les Barreaux respectifs. Des activités de formation ont été organisées et diverses visites de suivi du projet ont été faites. Enfin, une délégation serbe a réalisé une visite d'étude à Barcelone.

La fonction de l'Ombudsman dans la procédure administrative

L'Ombudsman de Grèce, avec la collaboration du Síndic – avec le financement de l'ACCD – et de l'Ombudsman de Macédoine, a organisé à Ohrid (Macédoine), en septembre 2006, un séminaire sur la fonction médiatrice de l'Ombudsman dans la procédure administrative.

Le séminaire, qui s'inscrivait dans le projet *Eunomia* de l'Ombudsman grec, a traité le code de bonne conduite européen et le degré dans lequel il est appliqué dans les démocraties en transition. L'accès aux documents publics, l'action de l'Ombudsman en cas de retard administratif et la fonction médiatrice du Médiateur ont été d'autres thèmes analysés.



© Miquel Puiggalí

En plus des ombudsman organisateurs, à ce séminaire ont participé des représentants des institutions homologues de divers pays européens, des membres de l'Ombudsman européen, l'Organisation pour la Sécurité et la Coopération en Europe (OSCE) et l'Agence pour les Droits de l'Homme et des Minorités du Gouvernement de la République Serbe.

Le système d'assistance juridique gratuite en Serbie permet aux personnes sans ressources d'accéder à la justice.

Participation à des activités organisées par d'autres institutions

- Présentation à Sarajevo du livre *Les premiers ombudsman de Bosnie-herzégovine*.

À l'occasion du 12e anniversaire des ombudsman de la Fédération de Bosnie-Herzégovine, un livre a été édité et présenté sur l'histoire et le travail réalisé par cette institution. La publication de l'oeuvre a été faite avec le cofinancement de l'Agence Catalane de Coopération au Développement.

- Conférence à Skopje sur la coopération avec l'Ombudsman pour le développement de la démocratie.

La conférence, organisée par l'Ombudsman de Macédoine avec le soutien de la Commission Européenne, a permis d'approfondir l'aspect collaborateur de la fonction de l'Ombudsman. Depuis cette perspective, les relations entre l'Ombudsman et la Magistrature, le parlement et la société civile ont été analysés.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Le Síndic (Médiateur de la République de Catalogne) est membre de:

IOI (Institut International de l'Ombudsman)

FIO (Fédération Ibéro-américaine de l'Ombudsman)

AOMF (Association de médiateurs et ombudsman de la francophonie)

ENOC (Réseau Européen d'Ombudsman pour l'Enfance)

Il participe également à :

Réseau des Médiateurs de l'Union Européenne

Table Ronde des Médiateurs du Conseil de l'Europe

Síndic de Greuges de Catalunya

Josep Anselm Clavé, 31

08002 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

