



SÍNDIC RAPPORT 2007

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

SOMMAIRE

- **PRÉSENTATION** 3
- **L'ANNÉE 2007 EN CHIFFRES** 4-11
- **COLLECTIFS PRÉSENTANT UN BESOIN SPÉCIFIQUE DE PROTECTION** 12-18
 - Enfants et adolescents en situation de risque 12
 - Personnes âgées 14
 - Immigration 15
 - Droits des détenus dans les établissements pénitentiaires 15
 - Personnes handicapées 17
 - Femmes en situation de risque 18
- **DROITS SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES** 19-24
 - Éducation 19
 - Environnement 20
 - Santé 21
 - Travail et retraites 22
 - Fiscalité 23
 - Urbanisme et logement 23
- **AUTRES DROITS CONSTITUTIONNELS** 25-30
 - Droit à une bonne administration 26
 - Droits des consommateurs 26
 - Droits linguistiques 28
 - Liberté, sécurité et administration de la justice 29
- **RAYONNEMENT DE L'INSTITUTION** 31-33
- **COOPÉRATION INTERNATIONALE** 34-35



Afin de veiller à faciliter l'accès du plus grand nombre de personnes à nos services, et conscients de l'importance que revêt la diffusion de l'action du Síndic de Greuges de Catalunya (Médiateur de la Catalogne), nous avons consacré, au cours des dernières années, de nombreux efforts et moyens à la sensibilisation du public aux activités de l'institution. Des efforts et des moyens qui ont également été mobilisés dans un souci d'accroissement de l'efficacité et de la qualité du travail réalisé. Placée, tout particulièrement, sous le signe de cet objectif de perfectionnement, l'année 2007 a donné lieu à d'importants progrès dans le domaine de l'amélioration du service offert par l'institution et de son utilité auprès des citoyens.

Au mois d'octobre 2007, le Síndic de Greuges a organisé des Journées de coordination des médiateurs, sous le titre «Les defensories i la seva utilitat» (De l'utilité des organismes de médiation). Espace de réflexion et de questionnement, ces rencontres nous ont permis de prendre acte des questions restant à résoudre et de la marche à suivre afin de faire jouer à plein le potentiel de l'institution en matière de défense des droits de la personne.

Au cours de l'année 2007, nous nous sommes également engagés de manière résolue sur la voie d'une amélioration de l'efficacité et de la réactivité de notre action. Cela nous a ainsi conduit à élaborer une Charte de services et de bonne conduite du Síndic de Greuges, à travers laquelle nous nous engageons, en ce qui concerne les relations avec le public, à faire preuve de plus de sensibilité, de transparence, de réceptivité et d'une capacité accrue de résolution des réclamations des citoyens.

Comme nous le verrons dans les pages qui suivent, l'approbation du nouveau Statut d'autonomie de la Catalogne est porteur de nouvelles compétences et de nouveaux défis. Le contrôle exclusif exercé sur l'Administration autonome catalane et les organismes qui en dépendent, joint à l'extension du nombre d'organisations placées sous notre supervision, a également contribué à consolider l'activité du Síndic de Greuges. Par ailleurs, nous avons développé le déplacement de nos services sur l'ensemble du territoire et mis sur pied un dispositif de soumission des plaintes par vidéoconférence.

Il nous faut encore progresser dans notre tâche. Nous avons d'ores et déjà réussi à ce que plus de 60% des Catalans connaissent l'institution, soit un progrès de 10% par rapport à l'année passée. Il nous reste toutefois, et j'en suis conscient, de nombreux objectifs à atteindre; aussi, muni de la Charte de services, je m'engage à poursuivre mes efforts afin qu'un nombre croissant de citoyens ait accès au Síndic de Greuges et, surtout, afin que le service rendu soit, d'ici l'année prochaine, encore plus réactif, de meilleure qualité et mieux adapté aux réalités du terrain.

Rafael Ribó
Síndic de Greuges de Catalunya

L'ANNÉE 2007 EN CHIFFRES

En 2007, le nombre d'affaires traitées par le Síndic de Greuges est en augmentation de 10% par rapport à l'année 2006, avec un total de 21.794 affaires (5.299 plaintes, 96 actions d'office et 16.399 demandes d'information).

L'institution a ainsi géré les demandes de 37.347 personnes, étant donné que certaines plaintes ont été transmises de manière collective ou concernent divers intéressés. Ce chiffre, en augmentation de 28% sur un an, est imputable au travail de diffusion de son activité poursuivi par l'institution afin de se donner à connaître et d'améliorer le service rendu.

Parmi les chiffres de l'année, il faut noter l'accroissement sensible (+ 41%) des actions d'office, c'est-à-dire des actions entreprises par le Síndic de son propre chef. Relevons, de même, qu'avec 2.169 plaintes et 4.118 demandes d'information, soit une augmentation de 32%, le recours à Internet et au courrier électronique se consolident comme voie de transmission des affaires.



© Parlament

Les administrations collaborent et accèdent aux résolutions du Síndic

Confirmant la tendance observable au cours des dernières années, en 2007, les administrations ont accédé, entièrement ou partiellement, aux recommandations et suggestions émises par le Síndic dans 89% des cas. Ce chiffre renvoie aux affaires closes en 2007 ayant fait l'objet d'une résolution, soit 21% du total des dossiers traités. Il convient de préciser que plus de la moitié des affaires closes n'ont pas fait l'objet d'une résolution, le Síndic ayant estimé que la conduite de l'administration n'était pas en cause. Quant aux cas dans lesquels les administrations ont fait preuve d'un manque de collaboration aux enquêtes conduites par le Síndic, leur nombre en 2007 peut être tenu pour négligeable.

Les actions d'office, un instrument au service de la défense des plus défavorisés

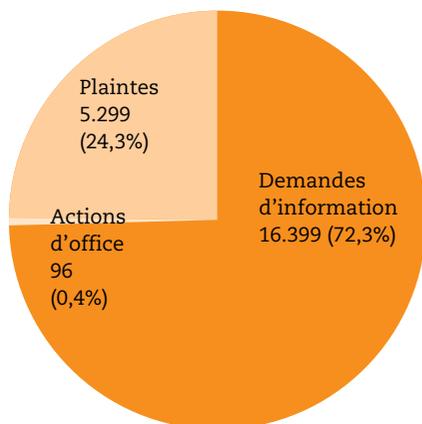
Le secteur Administration publique arrive en tête du nombre de plaintes traitées (22,4%), suivi des secteurs Urbanisme (12%) et Sécurité publique (11,6%).

Près de la moitié des actions d'office entreprises par le Síndic (42,7%) ont concerné la protection des droits des collectifs les plus vulnérables, tels que les enfants, les personnes handicapées, les personnes âgées ou encore les détenus des établissements pénitentiaires.



© Jordi Soteras

Nombre et nature des affaires traitées en 2007

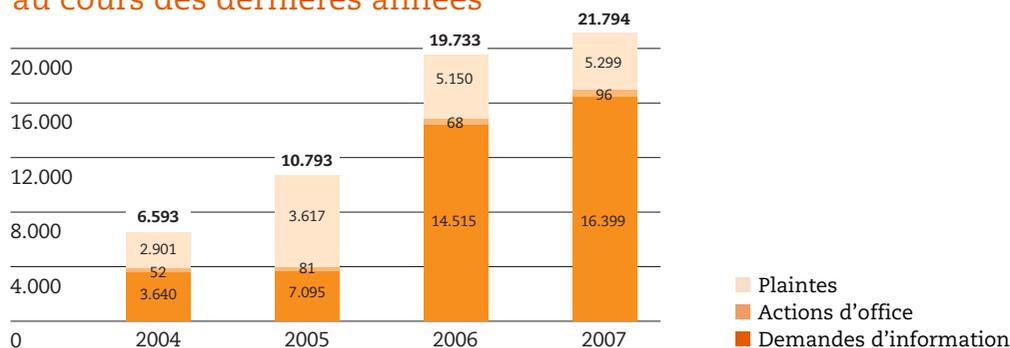


Plainte: Démarche entreprise en vue d'exposer un désaccord, un mécontentement ou une insatisfaction vis-à-vis de l'action ou de l'inaction de l'Administration publique.

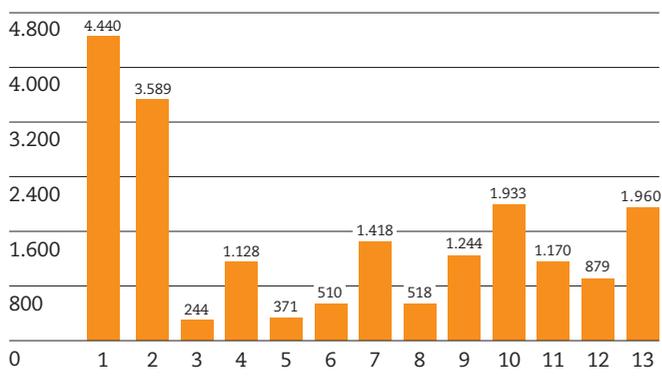
Demande d'information: Démarche entreprise en vue d'obtenir des renseignements ou une orientation sur une question concrète. Dans le cas où le fond d'une demande d'information se prête à un dépôt de plainte, les services du Sindic indiquent à son auteur les modalités de présentation de la réclamation ; dans le cas contraire, le demandeur est réorienté vers l'interlocuteur le plus qualifié pour lui fournir les informations nécessaires ou résoudre le problème soulevé.

Action d'office: Enquête ouverte de son propre chef par le Sindic sur une question relevant de la protection des droits de la personne. L'objectif de cette enquête peut être de contrôler l'activité des administrations publiques ou de veiller au respect des droits publics devant des situations sociales particulièrement sensibles.

Évolution du nombre de plaintes et de demandes d'information au cours des dernières années

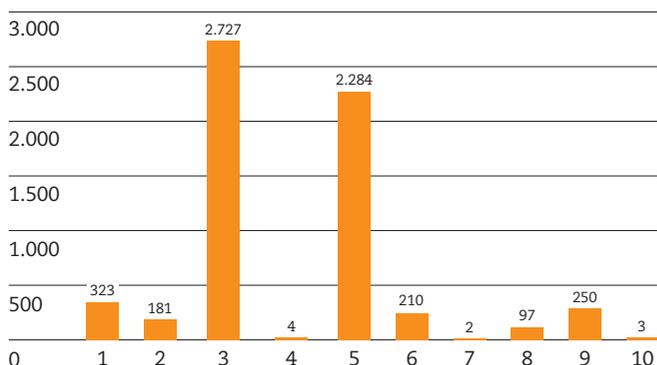


Répartition des affaires traitées par secteur d'intervention



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

Répartition des plaintes et des dossiers ouverts selon l'administration concernée



- 1 Administration de l'État
- 2 Administration périphérique de l'État
- 3 Administration autonome catalane
- 4 Administrations des autres communautés autonomes
- 5 Administration locale
- 6 Administration de la justice
- 7 Administration électorale
- 8 Établissements de service public
- 9 Services publics privatisés
- 10 Affaires d'ordre privé*

*Affaires d'ordre privé: Affaires situées hors champ de compétences du Síndic. Les demandes d'information ne relevant pas de la compétence du Síndic sont identifiées avant toute ouverture de dossier. Dans le cas d'une plainte, en revanche, il faut procéder à un examen plus poussé de l'affaire exposée avant de pouvoir déterminer si elle échappe à la compétence du Síndic.

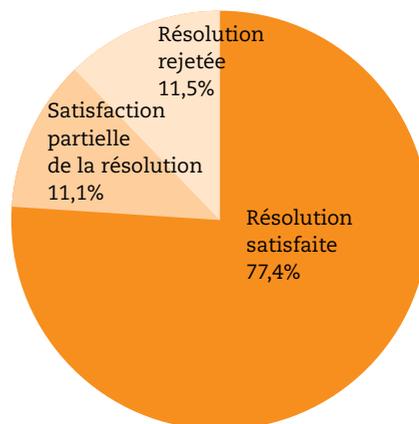
Suites données aux plaintes et aux actions d'office

Au cours de l'année 2007, le Síndic a traité un total de 8.325 affaires (plaintes et actions d'office). Ce chiffre inclut les affaires traitées en 2007 (5.395), ainsi que les dossiers courant depuis l'année 2006 (2.930).

Suites données	Affaires	Total
1 Affaires en cours	3.152	37,9%
a Affaires en cours d'instruction	2.621	31,5%
b Affaires en attente d'une réponse à la résolution du Síndic	531	6,4%
2 Affaires clôturées	4.444	53,4%
a Conduite justifiée de l'Administration		
a ₁ Avant la médiation du Síndic	1.684	20,2%
a ₂ À la suite de la médiation du Síndic	838	10,1%
b Résolution satisfaite	717	8,6%
c Satisfaction partielle de la résolution	103	1,2%
d Résolution rejetée	107	1,3%
e Refus de collaboration	38	0,5%
f Démarches auprès d'autres ombudsmans	501	6%
g Désistement du demandeur	456	5,5%
3 Rejet sans suite	729	8,7%

Taux de satisfaction des résolutions du Síndic par l'Administration

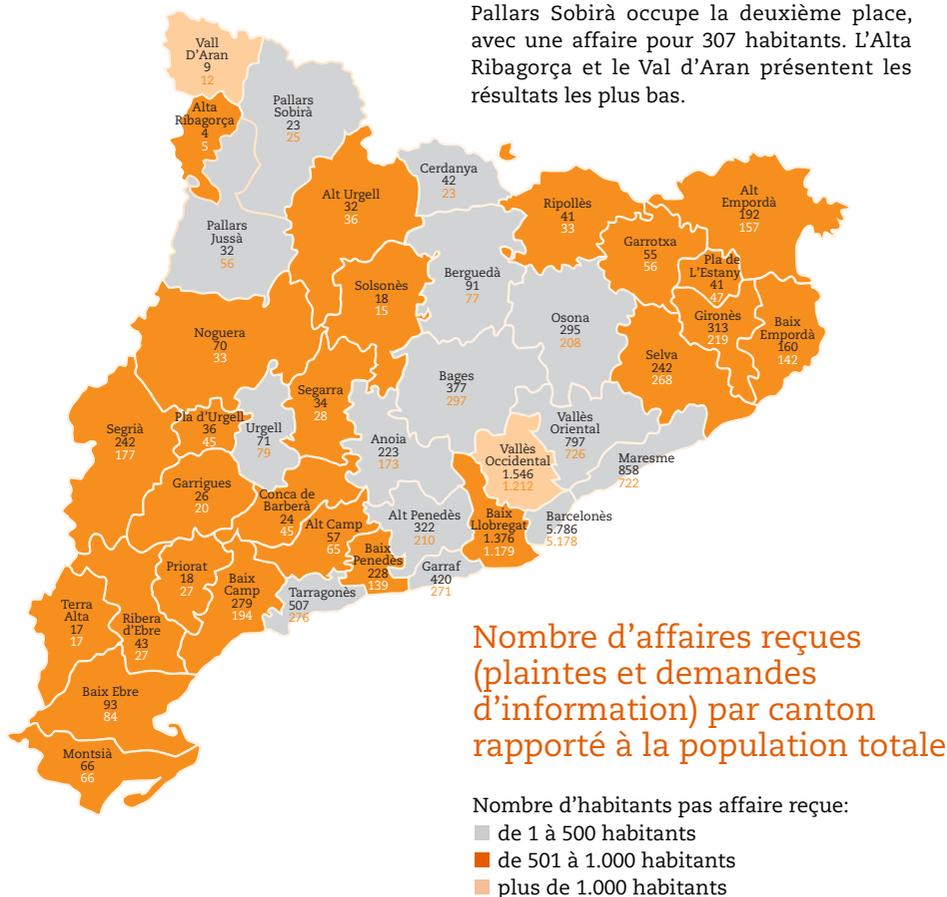
sur l'ensemble des résolutions ayant fait l'objet d'une réponse de la part de l'Administration



Répartition géographique des plaintes et demandes d'information

Avec 12.100 affaires transmises, soit près de 80% du total, la province de Barcelone occupe le premier rang en termes d'affaires reçues. Tarragone arrive en second lieu, avec 1.334 affaires (9%). En 2007, les services du Síndic ont reçu 1 086 affaires (7%) à Gérone, pour 588 (4%) à Lérida.

En ce qui concerne le nombre d'affaires transmises rapporté au nombre d'habitants, c'est le canton de l'Alt Penedès qui s'est montré le plus actif, avec une affaire (plainte ou demande d'information) pour 300 habitants. Ce phénomène est attribuable, dans une large mesure, au déplacement du bureau du Síndic à Vilafranca del Penedès, où il a reçu 74 visites. Comme en 2006, le Pallars Sobirà occupe la deuxième place, avec une affaire pour 307 habitants. L'Alta Ribagorça et le Val d'Aran présentent les résultats les plus bas.



Nombre d'affaires reçues (plaintes et demandes d'information) par canton rapporté à la population totale

Nombre d'habitants pas affaire reçue:

- de 1 à 500 habitants
- de 501 à 1.000 habitants
- plus de 1.000 habitants

Actions 2007 en couleur noir

Actions 2006 en couleur blanche ou orange

Déplacements à Tarragone, Gérone et Lérida

Au cours de l'année 2007, le Síndic a été présent dans toutes les capitales provinciales catalanes. Outre Barcelone, qui héberge le siège de l'institution, le bureau du Síndic s'est déplacé, l'espace d'une journée, à Tarragone, Lérida et Gérone pour y recevoir les plaintes et les demandes d'information des citoyens, ainsi que pour présenter le rapport d'activités annuel de l'institution devant la société civile et certains organismes locaux.

Hormis ces trois villes, le bureau du Síndic s'est également rendu, dans l'ordre chronologique, à Cerdanyola del Vallès, Calella, Terrassa, Balaguer, Vilafranca del Penedès et Molins de Rei. À l'occasion de ces neuf déplacements, le bureau a reçu 401 visites ayant entraîné 178 plaintes et 223 demandes d'information. Ce chiffre, le plus élevé depuis la mise en place de ces déplacements, traduit un accroissement très sensible de l'activité par rapport à 2006, au cours de laquelle le bureau avait reçu 259 visites.

La santé, objet de plaintes à Cerdanyola del Vallès

Le 17 janvier 2007, lors d'un déplacement à Cerdanyola del Vallès, le Síndic a reçu 47 visites (32 plaintes et 15 demandes d'information). Au premier rang des plaintes soumises figuraient les questions de santé, concernant notamment les listes d'attente et les dysfonctionnements d'un centre de soins de la Sécurité sociale (CAP).

Le Síndic a visité l'établissement d'enseignement secondaire (IES) Pere Calders, où il a présenté un exposé aux futurs bacheliers; l'association de parents d'élèves (AMPA) a profité de l'occasion pour lui remettre une plainte relative à certaines lacunes de l'établissement. La maison des femmes El Safareig s'est également adressée au Síndic pour lui faire part des difficultés rencontrées auprès des administrations. Ce déplacement du Síndic s'est clos sur une visite de la Fondation Montserrat Montero, qui gère trois centres résidentiels pour personnes en situation de handicap psychique profond.

Le tourisme, source de nuisances sonores à Calella

En déplacement à Calella, le Síndic a reçu 37 visites qui ont donné lieu à 19 plaintes et 18 demandes d'information. Mis à part la santé et les transports, sujets habituels de réclamation, le Síndic a été saisi d'une plainte sur l'implantation d'une station d'épuration dans le canton. Il a également reçu plusieurs réclamations ayant trait aux nuisances sonores provoquées par les établissements de loisirs que l'on retrouve dans toutes les villes touristiques.

L'Encenall, qui leur a présenté l'activité de l'établissement. La visite du centre de soins de la Sécurité sociale (CAP) de Calella et de l'Hôpital Sant Jaume a permis de mettre en lumière quelques-uns des problèmes récu-



rents dont souffrent de nombreuses communes, tels que le manque de personnel et l'engorgement des services. Enfin, le Síndic s'est rendu à l'Établissement d'enseignement préélémentaire et primaire (CEIP) Carles Salicrú et à l'Établissement d'enseignement secondaire (IES) Bisbe Sevilla.

Deux actions d'office ouvertes à Terrassa

Fin mars 2007, le déplacement réalisé à Terrassa s'est soldé par un nombre de demandes d'information largement supérieur à celui des plaintes, portant en particulier sur le logement et les services sociaux. Le Síndic a reçu un total de 33 visites (9 plaintes et 25 demandes d'information) dans la commune.

La visite des fondations Prodis et Busquets a motivé l'ouverture de deux actions d'office. La première concernait les conditions d'éligibilité aux aides au logement en résidences services et en foyers logements pour personnes handicapées. La seconde enquête était axée sur la problématique des personnes sans-logis et les centres résidentiels d'action éducative (CRAE).

Un pic de visites à Tarragone

En juin 2007, le bureau du Síndic s'est déplacé à Tarragone, la ville où l'institution a reçu le plus grand nombre de visites depuis la mise en place du service de déplacements sur l'ensemble du territoire catalan, il y a onze ans. Le Síndic a été saisi d'un total de 44 plaintes et 30 demandes d'information, portant sur des questions très diverses. Plusieurs affaires concernaient, notamment, la mise en route du Plan d'aménagement urbain municipal (POUM).

Ces visites mises à part, les collaborateurs du Síndic se sont déplacés à l'Hôpital Joan XXIII et à l'institut pour handicapés mentaux Pere Mata, à Reus. Le Síndic a présenté

en personne le rapport d'activités de l'année 2006, en mettant tout particulièrement l'accent sur les problématiques détectées dans la ville de Tarragone et dans l'ensemble de la province.

Le Síndic s'entretient avec les détenus du Centre pénitentiaire de Ponent

Lors de son déplacement à Lérida, le Síndic a reçu 34 visites, qui se sont traduites par 15 plaintes et 19 demandes d'information. Comme à Tarragone, le Síndic a profité de l'occasion pour présenter le rapport d'activités annuel de l'institution aux habitants de Lérida, dans le cadre d'une rencontre avec les associations et les organisations sociales locales.

Accompagné de ses assistants et de quelques-uns de ses conseillers, Rafael Ribó a effectué diverses visites dans les établissements et les institutions de la ville, qui l'ont conduit dans les hôpitaux Santa Maria et Arnau de Vilanova, au foyer de mineurs (CRAE) de Marimunt et dans les locaux de l'EAlA municipal. Le Síndic a également visité le Centre pénitentiaire de Ponent, où il a eu différents entretiens avec des détenus qui avaient demandé à le rencontrer.

Ouverture de deux actions d'office à Gérone

Fin juin 2007, le Síndic s'est rendu à Gérone, où il a reçu 53 visites (27 plaintes et 26 demandes d'information). Présentées par des personnes venues de toute la province, ces plaintes et demandes d'information ont porté sur des questions très diverses, telles que les retraites, l'enfance, la consommation, l'éducation, l'urbanisme ou les grands projets d'infrastructures de la région. La présentation du rapport d'activités annuel, qui a reçu un bel accueil, s'est axée sur les problématiques détectées dans la province de Gérone.

Le Síndic et ses collaborateurs ont consacré une grande partie de cette journée à la visite de l'Hôpital Josep Trueta et de l'Hôpital psychiatrique de Salt (Parc hospitalier Martí Julià). Les personnels de l'Hôpital Josep Trueta ont exposé au Síndic deux grands problèmes qui ont débouché sur l'ouverture de deux actions d'office.

Les questions agricoles au cœur d'un déplacement à Balaguer

Irrigation, OGM, subventions à l'agriculture... les habitants de Balaguer ont exposé au Síndic leurs préoccupations à l'occasion de son déplacement dans le chef-lieu du canton de la Noguera, fin septembre 2007. L'institution a reçu un total de 28 visites, qui ont donné lieu à 18 plaintes et 10 demandes d'information.

Vilafranca et le cas des enseignants vacataires

En déplacement à Vilafranca del Penedès, le Síndic a reçu pas moins de 74 visites, qui se sont traduites par 42 plaintes et 33 demandes d'information. Un des problèmes les plus couramment cités a été le cas des enseignants vacataires et des longs déplacements qu'ils se trouvent contraints d'effec-

tuer pour se rendre dans leurs établissements d'affectation, jugés trop éloignés du domicile habituel.

Visite d'une école pour élèves atteints de dyslexie dans le Baix Llobregat

L'institution a clos son cycle de déplacements pour l'année 2007 par une journée à Molins de Rei, où elle a reçu 19 visites qui ont entraîné 17 plaintes et 2 demandes d'information. Le Síndic a profité de cette journée dans le canton du Baix Llobregat pour se rendre à Sant Joan Despí et visiter l'Association Solidança et l'école Brot, établissement éducatif spécialisé accueillant principalement des enfants atteints de dyslexie.

Quand l'institution engage l'Administration à agir: les rapports du Síndic

Harcèlement à l'école

Dans le rapport spécial *Convivència i conflicte als centres educatius* (Cohabitation et conflit à l'école), débattu en commission parlementaire en février 2007, le Síndic a émis plusieurs recommandations, notamment à l'at-



tention des administrations concernées. Il y suggère entre autres, que la question du harcèlement à l'école appelle des moyens et des efforts accrus, ainsi que l'intervention des professeurs et autres médiateurs.

Nuisances sonores

Dans son rapport sur la problématique des nuisances sonores, débattu en commission parlementaire en milieu d'année, le Síndic a constaté que les mairies ne disposent pas d'un soutien suffisant de la part des autres administrations dans la mise en œuvre de la Loi relative à la protection contre les nuisances sonores.

La publication du Décret royal n° 1367/2007, portant application de loi espagnole sur le bruit de l'année 2003, doit conduire le Département de l'Environnement et du Logement du Gouvernement catalan à mettre la législation catalane en accord avec ces nouvelles dispositions, afin de permettre aux mairies catalanes de sortir de la présente situation d'incertitude juridique et d'adapter leurs ordonnances au nouveau cadre légal.

Droit au logement

Rendu public par le Síndic en juillet 2007, le rapport *El dret a l'habitatge: obstacles i límits* (Droit au logement: obstacles et limites) a été examiné en commission parlementaire le 8 octobre. Par un hasard du calendrier, le Gouvernement autonome de la Catalogne signait le même jour, en compagnie de 33 organisations, un Accord national en matière de logement en fin d'année 2007.

La scolarisation des enfants de moins de trois ans

Le Síndic a dressé un rapport sur la question en se basant sur les plaintes reçues dans ce domaine, qui laissaient apparaître des inégalités d'accès des enfants de moins de

trois ans à l'éducation préélémentaire. Les recommandations du Síndic en la matière ont porté, pour l'essentiel, sur l'adoption de mesures d'amélioration des conditions d'accès, une réduction des inégalités territoriales et une amélioration des conditions de travail des professionnels du secteur.

Une étude du système pénitentiaire

Dans son *Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus i català* (Étude comparée des systèmes pénitentiaires européens et catalan), le Síndic pointe du doigt le fait que le taux de détention, en Catalogne et dans l'ensemble de l'Espagne, a atteint ces dernières années des proportions inégalées au long de l'histoire. Devant cet état de fait, il préconise, entre autres mesures, l'adoption de profondes réformes législatives favorisant la mise en œuvre d'alternatives efficaces au recours à l'incarcération.

Outre ces études, le Síndic a rendu public en 2007 un rapport sur la prise en charge du harcèlement moral au sein des administrations catalanes et une étude sur la protection des travailleurs indépendants.



COLLECTIFS PRÉSENTANT UN BESOIN SPÉCIFIQUE DE PROTECTION

Avec l'entrée en vigueur de la Loi sur la dépendance, le constat s'impose d'une lenteur excessive dans l'examen des demandes et l'octroi des aides. Dans le domaine de l'enfance, l'augmentation des plaintes concernant les processus d'adoption et les conflits intrafamiliaux mérite d'être relevée.

En ce qui concerne les droits des détenus, la situation de massification a retenu, une année encore, l'attention du Síndic de Greuges, qui a, en outre, procédé à l'ouverture d'une enquête devant des cas présumés de mauvais traitements. Par ailleurs, le Síndic a proposé que les institutions d'ombudsmans assument un rôle actif en matière de mise en œuvre du Protocole facultatif de la Convention des Nations unies contre la torture.

Affaires traitées par l'institution	Demandses	Plaintes	Actions d'office	total
Femmes en situation de risque	6	7	2	15
Enfants et adolescents	271	225	14	510
Personnes âgées	135	74	4	213
Immigration	241	130	--	371
Détenus des établissements pénitentiaires	71	298	5	374
Personnes handicapées	275	198	6	479
Situations d'exclusion	127	42	2	171
Total	1.126	974	33	2.133

Les dossiers traités dans ce domaine ont représenté 11,2% des affaires totales en 2007. Les plaintes se sont élevées à 18,7% du total.

Enfants et adolescents en situation de risque

Le nombre de plaintes relevant du domaine de l'enfance et de l'adolescence est en hausse de près de 25% au cours de l'année 2007, du fait, notamment, des efforts déployés par le Síndic en vue de sensibiliser ce collectif à l'activité de l'institution. L'objectif, pour les années à venir, est de toucher le plus grand nombre possible d'enfants et de jeunes, au moyen de la modernisation et de la diffusion du site Internet consacré aux enfants, ainsi que de l'élaboration d'un instrument de formation sur la question des droits.

Parmi les initiatives qui ont vu le jour en 2007, il faut retenir la création du Consell Assessor Jove (Conseil d'orientation jeunes, CAJ), qui se compose de quatorze élèves des établissements d'enseignement secondaire de Catalogne. Ce Conseil se réunit régulièrement au siège de l'institution dans le but de faire entendre la voix des premiers intéressés en matière de défense des droits des enfants et des adolescents.

Une défense des mineurs sous tutelle qui manque de proactivité

Malgré les dysfonctionnements affectant le système de protection de l'enfance, le Síndic a pu constater que, dans la plupart des plaintes reçues dans ce domaine, l'action de l'administration ne pouvait être incriminée. En tout état de cause, il serait souhaitable que les personnels de la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (Direction générale de l'assistance à l'enfance et à l'adolescence, DGAlA) fassent montre de plus de flexibilité en matière de participation des familles biologiques à la prise en charge des enfants sous tutelle. Le constat s'impose également que la protection de ces enfants appelle une attitude plus proactive de la part de l'administration.



Le Consell Assessor Jove (Conseil d'orientation jeunes) se réunit de façon bimestrielle au siège de l'institution.

La vulnérabilité des mineurs étrangers dans les procédures de renvoi vers le pays d'origine

Devant les plaintes reçues concernant les incertitudes qui entourent les procédures de renvoi dans leur pays d'origine au titre du regroupement familial des mineurs étrangers non accompagnés, le Síndic a décidé de procéder à l'ouverture d'une action d'office.

Cette action a fait apparaître un écart sensible entre le nombre d'avis émis et de décisions prises dans le sens d'un rapatriement des mineurs étrangers, et le nombre réduit des mises à exécution effectives. Une telle situation constituait, et constitue encore, un frein au bon fonctionnement des administrations concernées, dans la mesure où la menace constante de renvoi vers le pays d'origine fait obstacle au travail socioéducatif et d'insertion professionnelle conduit auprès de ces mineurs, allant jusqu'à provoquer des épisodes de fugue pouvant compromettre l'intégrité physique et morale des intéressés.

Après avoir étudié le cadre juridique, le Síndic s'est adressé au Département des Affaires sociales et de la Citoyenneté du Gouvernement autonome de la Catalogne et, par l'entremise du Defensor del Pueblo (médiateur espagnol), à la Subdélégation du Gouvernement espagnol à Barcelone. Le Département des Affaires sociales a répondu que la Direction générale de l'assistance à l'enfance et à l'adolescence se limite à soumettre un avis de rapatriement à la Subdélégation du Gouvernement et à notifier cette démarche au mineur concerné.

Dans la réponse qu'il a adressée au Síndic en 2008, le Defensor del Pueblo considère

que le droit du mineur à être entendu n'est pas pleinement garanti en l'état, recommandant que les mineurs bénéficient lors de leur audition de l'aide juridique et de l'assistance nécessaires. Il a, en outre, demandé à la Subdélégation du Gouvernement de procéder au réexamen des 72 décisions de renvoi dans le pays d'origine en attente d'exécution.

En mai 2008, le Síndic reste dans l'attente d'une réponse du Département des Affaires sociales et de la Citoyenneté lui communiquant sa position concernant certains cas concrets, ainsi que sur la possibilité de mettre en place un protocole d'intervention globale.

Promouvoir la médiation dans les conflits interfamiliaux, une proposition du Síndic

Le Síndic a été saisi de nombreuses plaintes et demandes d'information relatives à la situation des enfants affectés par la procédure de séparation de leurs parents. Après examen des cas, et devant les requêtes de diverses associations demandant une réglementation de la garde alternée, le Síndic considère qu'il conviendrait que les administrations et les instances judiciaires encouragent les accords au sein du couple au nom de l'intérêt supérieur du mineur. En ce sens, le Síndic a exposé au Département de la Justice du Gouvernement catalan les avantages découlant d'une orientation des parties vers une première séance informative de médiation de caractère obligatoire, en préalable ou de manière concomitante à la procédure judiciaire.

Le Département de la Justice a attiré l'attention du Síndic sur les diverses initiatives en cours en matière de sensibilisation aux avantages de la médiation.



© Síndic

Personnes âgées

Outre les habituelles listes d'attente et le manque de places en résidences aménagées, l'année 2007 a également été marquée par les difficultés liées au retard pris dans la publication de l'ouverture des dépôts de demandes d'aides aux personnes âgées, et, partant dans l'octroi desdites aides. Saisi de diverses plaintes concernant ce retard, le Síndic a préconisé la publication et la mise à effet, dans les plus brefs délais, de l'appel à dépôt de dossiers.

Signalons qu'en 2007 ce dispositif a inclus une nouveauté sur le chapitre du programme d'aides à l'accueil en résidence, en centres de jour et au logement des personnes âgées. Si elles restent soumises à condition de ressources, ces aides sont désormais découplées des moyens économiques de la famille des personnes éligibles, qui doivent uniquement justifier un manque de ressources à titre personnel.

Une action d'office pour assurer le suivi de la mise en œuvre de la Loi sur la dépendance

Si elles n'en sont pas les destinataires exclusifs, les personnes âgées constituent l'un des principaux publics bénéficiaires de la Loi de promotion de l'autonomie personnelle et des soins aux personnes en situation de dépendance, entrée en vigueur en 2007.

Indépendamment du nombre réduit de plaintes reçues par l'institution durant l'année 2007 relativement à cette loi, qui devait uniquement s'appliquer, dans un premier temps, aux personnes en situation de grande dépendance, le Síndic de Greuges a procédé à l'ouverture d'une action d'office afin d'assurer le suivi de la mise en œuvre de ce nouveau texte. Après avoir examiné les informations fournies, à sa demande, par le Département des Affaires sociales et de la Citoyenneté du Gouvernement catalan, le Síndic a pointé des difficultés diverses dans l'application de la loi, telles que des problèmes affectant le bon fonctionnement du dispositif de coordination des opérations à l'échelle nationale, des insuffisances en matière d'adéquation des moyens humains et de formation des personnels concernés et certains incidents de gestion.

Les plaintes reçues renvoient presque toutes aux retards survenus dans la reconnaissance de l'état de dépendance. Sur ce point, le Síndic a pu relever une lenteur excessive dans la mise en œuvre du dispositif lors de cette première phase, comme en témoignent le nombre réduits d'aides attribuées et de programmes individuels de soins souscrits, ainsi que le versement tardif des aides octroyées, qui n'a commencé qu'en fin d'année. Le Síndic insiste sur le fait que l'examen de toutes les demandes requiert des moyens de traitement suffisants.

Immigration

Bien que l'institution ait cessé, en 2007, de superviser l'action des subdélégations du Gouvernement espagnol en Catalogne, lesquelles ne donnent désormais plus suite à ses demandes d'information, le Síndic n'en a pas moins réalisé des activités de conseil et d'étude sur diverses questions concernant la population immigrée.

Registre des habitants de la commune: vers une nécessaire harmonisation des méthodes municipales de gestion

La gestion du registre des habitants de la commune illustre l'importance du rôle confié aux administrations locales sur le chapitre de l'intégration du collectif immigré. Les mairies exercent, par ailleurs, des compétences fondamentales en matière de services sociaux, de santé, d'éducation et de logement. Face à cette situation, et aux plaintes traitées au cours des dernières années concernant l'inscription des personnes immigrées sur ce registre, le Síndic a élaboré un rapport thématique dressant un état de la question.

Ce rapport a mis en évidence l'importance que revêt la gestion du registre des habitants de la commune, attendu que l'accès à certains droits dépend, pour les populations immigrées, de leur enregistrement. Le renouvellement périodique de cette inscription qui revêt, conformément aux dispositions légales, un caractère obligatoire pour les immigrés ne disposant pas d'un permis de séjour permanent, et l'accès de la police au fichier sont également sources de conflit.

Ce rapport, basé sur les réponses d'un échantillon de mairies à un questionnaire élaboré par la Fondation Carles Pi i Sunyer, émet une série de conclusions et de recommandations. Celles-ci portent notamment sur la nécessaire harmonisation des mé-



© Tomàs Abella

thodes de gestion suivies par les mairies, l'amélioration de la coordination entre le bureau du registre et les autres services municipaux, les mesures garantissant la bonne notification aux ressortissants étrangers des radiations effectuées d'office, ou encore un contrôle renforcé des conditions d'accès de la police aux données du registre.

Le Síndic visite les centres d'hébergement de travailleurs saisonniers

Au cours de l'année 2007, le Síndic en personne ou certains agents de ses services ont visité les installations hébergeant les travailleurs saisonniers immigrés de diverses communes catalanes. Les services du Síndic ont ainsi visité les centres d'hébergement d'Alcarràs, Soses, Barberà de la Conca et Masllorenc.

Droits des détenus dans les établissements pénitentiaires

Une année encore, le Síndic a mis l'accent sur la situation de massification dans laquelle se trouvent les établissements pénitentiaires. En outre, il s'avère que la surpopulation a dépassé, en 2007, toutes les prévisions, en grande partie du fait des réformes législatives opérées en 2003 et

courant 2007, qui sont venues confirmer le recours à l'incarcération comme unique réponse à la délinquance.

En Catalogne, une augmentation de 450 détenus en un an

Il ressort du Rapport spécial *Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus* (Étude comparée des systèmes pénitentiaires européens), présenté au Parlement de Catalogne fin 2007, que l'Espagne possède l'un des taux de détention les plus élevés d'Europe, qui plus est en croissance constante. Cette tendance s'observe également en Catalogne, où le nombre de détenus est passé de 8.970, en décembre 2006, à 9.423 en décembre 2007.

L'entrée en service du nouveau Centre pénitentiaire Brians 2 a permis de désengorger certains établissements, en particulier le Centre pénitentiaire pour hommes de Barcelone. Néanmoins, si la population carcérale continue de croître au rythme actuel, les 1.500 places de ce nouvel établissement se révéleront bientôt insuffisantes. Il apparaît ainsi que la réponse à la question de la massification appelle de profondes réformes législatives et un assouplissement du système actuel d'exécution des peines, comportant l'application de mesures pénales alternatives.

Le rôle de l'ombudsman dans la mise en œuvre du protocole contre la torture

Le protocole facultatif à la Convention des Nations unies contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, entré en vigueur en 2006, établit un système de visite applicable à tous les lieux de détention dans les États parties. Ceux-ci se sont engagés à mettre en place des mécanismes nationaux de prévention de nature à permettre l'inspection des lieux de détention. Le Síndic a proposé aux gou-

vernements catalan et espagnol, ainsi qu'au Parlement de Catalogne, que les institutions d'ombudsmans prennent en charge cette mission.

Plaintes pour mauvais traitements au Centre pénitentiaire de Brians 1

Devant le grand nombre de plaintes que lui ont adressées divers détenus du Centre pénitentiaire de Brians 1 concernant des cas de mauvais traitements et de sévérité injustifiée, le Síndic a procédé à l'ouverture d'une action d'office se sont rendus dans l'établissement à plusieurs occasions.

Le Síndic a constaté, sur la base des entretiens organisés avec les détenus et des informations que lui a fournies le Département de la Justice du Gouvernement autonome de la Catalogne, qu'il ne s'agissait pas là de faits ponctuels, mais d'épisodes récurrents impliquant des fonctionnaires de divers services. Ces faits relevaient concrètement d'attitudes inappropriées concernant la fréquence et la manière dont étaient menées les fouilles, de gestes et de commentaires railleurs, de menaces, de la non communication d'informations et de la passivité des autres fonctionnaires.

Bien que la direction de la prison et le Secrétariat aux Services pénitentiaires aient eu connaissance de ces faits, qui ont en outre été dénoncés de façon répétée, l'enquête menée par le Síndic s'est finalement heurtée à la difficulté d'établir une preuve du fait de la présomption de véracité dont jouissent les fonctionnaires publics.

Devant cette situation, le Síndic réclame une rapide mise en œuvre législative du mécanisme juridique de contrôle des établissements pénitentiaires et étudie l'ouverture d'une action d'office de nature à permettre au Parlement catalan de promouvoir une proposition de loi en la matière.



© Jordi Canyameres

Personnes handicapées

Des mesures de mise en accessibilité insuffisantes

L'application de la réglementation en matière d'accessibilité reste une question en suspens pour les administrations catalanes, qui devront pourtant, aux termes de cette réglementation, avoir mis en place un plan d'adaptation et de suppression des obstacles architecturaux avant le 4 décembre 2008. Or, au cours de l'année 2007, le Síndic a constaté l'insuffisance des mesures de mise en accessibilité existantes et a procédé à l'ouverture de deux actions d'offices sur ce dossier.

La première enquête s'est focalisée sur l'élimination des obstacles architecturaux à l'accessibilité des personnes souffrant d'un handicap visuel ; la seconde, de portée plus générale, a eu pour objet de dresser un état de l'application par les administrations catalanes de la réglementation en matière d'accessibilité.

Reconnaissance du taux d'incapacité: une lenteur excessive

Comme en 2006, le Síndic a de nouveau réclamé une réduction des délais de traitement de la reconnaissance du handicap. L'institution a pris bonne note des efforts fournis par l'administration, et notamment par le Département des Affaires sociales et de la Citoyenneté du Gouvernement catalan, en vue de remédier à cette situation au moyen de mesures concrètes, telles que des moyens accrus en personnel pour les services chargés de l'examen des demandes. Ceci étant, le Síndic a tenu à émettre certaines préconisations afin de rappeler les administrations concernées à leur obligation de statuer dans les délais maximum fixés par la loi.

Le Síndic a ainsi recommandé au Département des Affaires sociales et de la Citoyenneté de procéder à l'augmentation de personnel proposée et de mettre en œuvre un suivi périodique de ses résultats en termes d'efficacité. Le Síndic a conclu de la réponse que lui a adressée le Département des Affaires sociales et de la Citoyenneté que l'administration accédait à la plupart de ses recommandations.

Sur la question de la révision du taux d'incapacité, le Síndic a, en outre, mis l'accent sur la mise en place d'une visite préalable de nature à permettre un examen direct des intéressés.

Femmes en situation de risque

Les lacunes des procédures relatives à la violence envers les femmes

Le Síndic a pris acte de la mise en place d'un réseau de services publics d'assistance sociale destiné à mettre un terme aux violences faites aux femmes.

Ceci étant, l'instruction et le jugement des affaires de violence à l'égard des femmes donnent lieu à de longs délais, du fait du manque de moyens en personnel et matériel dont souffrent les tribunaux prenant en charge ces affaires, entravant notamment la mise en place de bureaux d'assistance, points de rencontre, cabinets psychologiques spécialisés, etc. Qui plus est, il n'existe aujourd'hui en Catalogne qu'un seul tribunal spécialisé dans la violence envers les femmes, qui se trouve à Barcelone ; de ce fait, dans les autres circonscriptions judiciaires, les plaintes concernant les violences faites aux femmes sont prises en charge par des tribunaux de première instance et d'instruction.

Hormis la lenteur excessive des procédures, un autre sujet de plaintes récurrentes concerne le traitement dispensé aux victimes par le personnel des tribunaux. Par ailleurs, le Síndic a procédé à l'ouverture d'une action d'office afin d'assurer une évaluation suivie des maisons d'accueil destinées aux femmes maltraitées.



© Josep Llussada - Avui

Vers un consensus en matière de protection des prostituées

Placées pour la plupart en situation irrégulière, les prostituées souffrent de difficultés d'accès aux administrations et aux institutions publiques, par crainte d'une détention ou d'une expulsion. Bien que la prostitution ne soit pas illégale en Espagne, il ne s'agit pas pour autant d'une activité légale, ce qui place les échanges économiques entre les prostituées et leurs clients dans une situation de vide légal qui vient encore compliquer la protection des droits de ce collectif.

Conscient que notre devoir est d'œuvrer à la protection de l'un des collectifs les plus vulnérables et présentant un risque d'exclusion particulièrement élevé, le Síndic a procédé, en 2007, à l'ouverture d'une action d'office visant à promouvoir le dialogue et le consensus social et institutionnel sur la question de la prostitution.

DROITS SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES

Dans le domaine de l'éducation, l'année a été marquée par les irrégularités ayant émaillé le processus d'admission dans certaines écoles et par les lacunes observables en matière de scolarisation des enfants de moins de trois ans. En ce qui concerne la question du bruit, le Síndic a publié un rapport sur les nuisances sonores, devenu un instrument de référence pour les administrations.

En 2007, l'institution s'est également intéressée à la planification urbaine et à l'accès au logement. Sur le chapitre des droits à la santé, le Síndic a mis l'accent sur la prise en charge des handicapés mentaux; il s'est, en outre, penché sur la question de la réglementation et de l'accès aux dossiers médicaux, ainsi que sur les pratiques de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (Institut catalan d'évaluation médicale).

Affaires traitées par l'institution	Demandes d'information	Plaintes	Actions d'office	total
Éducation	670	452	6	1.128
Environnement	905	507	6	1.418
Santé	898	337	9	1.244
Travail et retraites	409	107	2	518
Fiscalité	633	242	4	879
Logement et urbanisme	1.324	635	1	1.960
Total	4.839	2.280	28	7.147

Les dossiers traités dans ce domaine ont représenté 37,4% des affaires totales en 2007. Les plaintes se sont élevées à 43,8% du total.



© Tomàs Abella

Éducation

L'année 2007 s'est caractérisée par une augmentation des dossiers en matière d'éducation, qui sont passés de 835 à 1.128 en l'espace d'un an. Les enquêtes ouvertes motu proprio (actions d'office), quant à elles, sont passées de 2 à 8.

Le Síndic a pu constater que certains engagements souscrits dans le cadre de l'Accord sur l'éducation s'avéraient difficiles à tenir. Ce constat s'applique tant à la mise en marche de la sixième heure de classe quotidienne dans les classes primaires, qu'aux objectifs de consolidation de l'enseignement public et de planification de l'éducation, domaine dans lequel il reste encore à résoudre le cas des modules préfabriqués et la question de la ségrégation ethnique à l'école.

Renforcer les mesures de lutte contre les inscriptions frauduleuses sur le registre des habitants de la commune

Le processus d'admission dans les établissements scolaires a fait l'objet de 19 plaintes, certaines concernant les irrégularités commises par les familles qui font de fausses déclarations de situation afin d'être situées en meilleure place sur les listes d'entrée des établissements, d'autres de possibles fraudes visant à altérer les résultats de ces listes de la part des propres établissements.

Fausse déclarations de maladie et inscriptions frauduleuses sur le registre des habitants de la commune sont quelques-unes des manœuvres les plus répandues en vue d'échapper aux établissements présentant les plus fortes proportions d'élèves étrangers. Certaines mairies montrent un empressement très limité en matière de vérification des inscriptions sur ce registre ou se dispensent tout bonnement d'intervenir, une fois placées devant les faits.

Ces irrégularités perdurant, en dépit des mécanismes de prévention mis en place depuis quelques années par le Département de l'Éducation du Gouvernement autonome de la Catalogne, il conviendrait d'étendre la liste des pièces à fournir pour justifier du domicile réel.

L'enquête a également révélé certaines irrégularités entachant le calcul des barèmes des demandes d'inscription dans certains

établissements, désireux de sélectionner les admissions d'élèves. Concrètement, l'institution a été saisie de plaintes concernant des établissements conventionnés à Manresa et Premià de Mar, dans lesquels la procédure normale a pu être rétablie grâce à l'intervention du Síndic et au contrôle postérieur de l'Inspection académique.

Scolarisation de la petite enfance, des lacunes à combler

Conscient des carences de la prise en charge éducative des enfants de moins de trois ans, le Síndic a dressé un état de la question dans un rapport spécial. Cette étude, s'est penchée sur les places disponibles en Catalogne, en nombre insuffisant bien que supérieur à la moyenne espagnole. Elle a également mis en lumière les inégalités d'accès existantes, tant d'ordre territorial que social.

Sur le chapitre de la qualité du service, le rapport a insisté sur le non-respect de certaines clauses, telles que les ratios personnel/élèves, et a constaté l'inadéquation des conditions de travail du personnel.

Afin de remédier à ces déficits, le Síndic a émis une série de recommandations ; il a notamment préconisé de poursuivre et d'améliorer la mise en œuvre du plan de création de places publiques d'accueil, d'établir des taux planchers obligatoires de scolarisation publique et de renforcer la prise en compte des revenus dans les conditions d'attribution des places.

Environnement

Rendu public début 2007, le rapport du Síndic sur les nuisances sonores s'est érigé en document de référence pour les administrations placées sous la supervision de l'institution, pour les mairies en particulier, ainsi que pour l'institution même en matière d'instruction des plaintes relevant de cette problématique.



De plus, le Síndic a constaté un manque de proactivité des administrations en matière de traitement des déchets, de contrôle des odeurs et sur la question des antennes de téléphonie mobile. Par ailleurs, le Síndic a procédé à l'ouverture d'une action d'office concernant l'impact des pigeons sur la salubrité publique, dont les conclusions ont été acceptées par les mairies concernées.

Mesures de contrôle des sirènes des véhicules

En matière de bruit, quelques-unes des plaintes les plus courantes ont trait aux nuisances provoquées par certains véhicules. Le Síndic a ainsi conduit une enquête sur le bruit des sirènes des ambulances, en particulier au voisinage de l'Hôpital Clínic à Barcelone, un espace abritant également une caserne de pompiers.

Outre les accords de collaboration signés avec différentes organisations du secteur du transport sanitaire afin de réguler la circulation des ambulances, la Mairie de Barcelone a pris diverses mesures visant à réduire le niveau des émissions. Cinq zones sensibles ont ainsi été délimitées au voisinage des grands centres hospitaliers, dans lesquelles l'usage d'avertisseurs sonores est interdit.

L'institution a attiré l'attention de la municipalité sur d'autres mesures à promouvoir. En effet, il conviendrait notamment d'étendre les séances de formation aux conducteurs des véhicules de pompiers, d'abaisser les niveaux limites d'émission pour les sirènes sur la tranche horaire diurne et d'octroyer des subventions destinées à réduire le niveau de bruit ambiant. Le Síndic préconise également que la Guàrdia Urbana (police municipale) assure un contrôle spécifique des sirènes durant une période déterminée.

Santé

Outre les listes d'attente et la reconnaissance effective des droits et des devoirs des patients, des questions en souffrance depuis plusieurs années, le Síndic a voulu mettre l'accent, en 2007, sur les soins aux handicapés mentaux. Cette volonté s'est traduite dans les faits par l'ouverture de plusieurs actions d'office, de manière à évaluer les résultats de la prise en charge sanitaire intégrale des personnes atteintes de maladie mentale.

De même, le Síndic a procédé à l'ouverture d'une action d'office devant l'accroissement des violences et des agressions des patients et de leurs proches à l'encontre du personnel de santé, tant dans les centres de soins de la Sécurité sociale que dans les hôpitaux publics. Au terme de cette enquête, le Síndic a notamment recommandé au Département de la Santé du Gouvernement autonome de la Catalogne d'identifier les aspects porteurs de conflits potentiels, afin de prendre les mesures nécessaires, et de promouvoir la formation du personnel en matière de gestion des situations de conflit.

Les suggestions du Síndic pour améliorer l'accueil à l'ICAM

À la suite des plaintes reçues à ce sujet, le Síndic a procédé à l'ouverture d'une action d'office concernant l'accueil dispensé aux patients par les médecins évaluateurs de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (Ins-



titut catalan d'évaluation médicale, ICAM) et la prise en compte des diagnostics susceptibles d'être apportés par les patients.

S'agissant du traitement humain dispensé à l'ICAM, qui a fait l'objet de 17 plaintes au cours de l'année 2007, le Síndic a rappelé au Département de la Santé du Gouvernement catalan qu'il est impératif d'offrir un accueil attentif et courtois à ces publics, de communiquer aux patients tous les renseignements possibles sur les procédures qui les concernent, en veillant à ce que les renseignements communiqués soient compréhensibles.

Concernant la prise en compte des rapports médicaux ou des diagnostics communiqués aux médecins de l'ICAM, le Síndic a considéré, hors de toute remise en question de l'indépendance technique de l'ICAM, que l'ensemble des rapports médicaux et des résultats d'analyses disponibles devrait être pris en considération, tant ceux qu'apportent les patients que ceux pouvant émaner des médecins consultants de l'ICAM.

Garantir le droit d'accès au dossier médical: une intervention du Síndic

Si l'accès au dossier médical constitue, pour le patient et ses proches, un droit fondamental, le Síndic n'en a pas moins reçu plusieurs plaintes témoignant d'une atteinte à ce droit. Pour la plupart, ces réclamations ont été formulées par des personnes qui s'étaient vu refuser l'accès au dossier médical d'un parent décédé. Grâce à l'intervention de l'institution, réalisée après avoir étudié les faits, le Síndic a constaté que les établissements hospitaliers avaient satisfait les demandes de communication des documents.

Une action d'office a également été ouverte sur la question de la mise en place du dossier médical unique par patient, permettant une gestion coordonnée des informations entre les différents établissements de soins.

S'il a fait une lecture positive des mesures prises dans ce domaine par le Département de la Santé du Gouvernement catalan, le Síndic a toutefois plaidé pour une rapide adoption du décret de création du programme de dossier médical commun. Une mesure qui devra s'accompagner du financement nécessaire afin d'assurer le déploiement du projet.

Travail et retraites

Adoption de la Loi espagnole portant régulation du régime des entreprises d'insertion professionnelle, approbation du Décret royal portant régulation du programme d'accompagnement à l'emploi (dispositif de promotion de l'emploi des personnes handicapées en milieu ordinaire), ordres et instructions du Département du Travail du Gouvernement autonome de la Catalogne... les pouvoirs publics ont fait, au cours de l'année 2007, un effort manifeste en matière de promotion de l'emploi. Les mécanismes d'insertion professionnelle des collectifs les plus défavorisés sortent renforcés de l'adoption de ces mesures.

Soutenir les entreprises d'insertion professionnelle

Si la gestion des allocations chômage n'est pas de son ressort, le Gouvernement catalan n'en est pas moins compétent en matière de politique active de l'emploi, notamment sur les questions de la promotion de l'emploi, de la formation professionnelle et de l'intervention sur le marché du travail. Dans ce domaine, le Département du Travail a poursuivi en 2007 l'adoption de mesures visant à améliorer la mise en œuvre des politiques d'insertion professionnelle et à étendre ces dispositifs à de nouveaux bénéficiaires.

Cependant, les plaintes soumises au Síndic mettent en cause l'activité du Département du Travail dans divers domaines. Pour cer-

tains réclamants, les chômeurs auraient été abandonnés à leur sort, tandis que d'autres évoquent les préjudices qu'auraient subis les professeurs de la formation professionnelle, ou questionnent l'usage fait du contrat de formation dans le cas de certains jeunes actifs.

Pensions des personnes âgées: encore un effort

Malgré la revalorisation des prestations sociales, les citoyens continuent de se plaindre auprès du Síndic de l'insuffisance des pensions versées et de l'étroitesse des allocations de retraite en particulier. Bon nombre de ces réclamations ont été transmises pour instruction au Defensor del Pueblo (médiateur espagnol), dans la mesure où elles concernaient les pensions versées par l'Institut national de la Sécurité sociale (INSS), organisme relevant de la compétence de l'État. Le Síndic, pour sa part, a insisté sur le fait que les retraites devraient être relevées à niveau du salaire minimum interprofessionnel.

L'institution a également été saisie de plaintes relatives aux prestations d'invalidité permanente, portant pour certaines sur le manque de reconnaissance de l'état d'invalidité, traduisant pour d'autres un différent sur la révision du taux d'incapacité permanente.

Fiscalité

Remise sur la redevance sur l'eau en cas de coupure

L'application de la redevance sur l'eau en cas de fuites a fait l'objet de plusieurs plaintes.

Les plaignants contestent que l'augmentation de la consommation, imputable à une fuite, se traduise par hausse très sensible de la redevance à payer, dont le taux croît à

mesure que la consommation augmente. La position du Síndic, dont il a fait part au Département de l'Environnement et du Logement du Gouvernement catalan, est que la tarification de la redevance par tranches de consommation n'est pas de nature à encourager, en cas de fuite, les économies d'eau. Or, c'est là le premier objectif de cette mesure. Par conséquent, la progressivité de la redevance ne devrait pas s'appliquer dans le cas où les clients n'ont pas pu éviter la fuite, pourvu qu'ils aient agi avec la diligence requise et pris toutes les mesures nécessaires afin d'en minimiser les effets.

Urbanisme et logement

En Catalogne, la procédure parlementaire d'adoption de la Loi sur le droit au logement et la signature de l'Accord sur le logement ont été au cœur du débat sur l'accès au logement en 2007. Le Síndic a participé à ce débat en dressant un état des lieux de ce droit fondamental en Catalogne dans un rapport spécial.

Le harcèlement immobilier, l'accident du Carmel, les aides au logement et la réhabilitation sont autant d'autres questions qui ont marqué l'activité du Síndic en matière d'habitat en 2007. En ce qui concerne l'urbanisme, le Síndic s'est intéressé à la situation des agglomérations construites au cours des années soixante et soixante-dix et a soulevé la question de la prise en compte par les administrations de facteurs qualitatifs en matière de planification urbaine.

Indemnisations majorées d'intérêts pour les victimes du Carmel

Le Síndic a procédé à l'ouverture d'une action d'office afin d'enquêter sur les causes et les conséquences de l'accident du Carmel, provoqué par les travaux de percement de la ligne 5 du métro de Barcelone. Les sujets de plainte les plus courants parmi les



© Jordi Canyameres

habitants affectés ont concerné les modalités de paiement des compensations et des indemnisations, la mise à disposition urgente de logements et d'aides pour ceux qui avaient perdu leur toit, le calendrier de démolition des bâtiments affectés et la mise en place d'inspections afin d'évaluer l'état des bâtiments restants.

Les accords signés ont progressivement permis de répondre à la plupart de ces questions de départ. Il est à noter que ces accords, dans leur majorité, ont comporté une clause octroyant au Síndic, en cas de désaccord entre les parties, la faculté de suggérer à l'administration de possibles voies de règlement des différents surgissant sur des points précis.

Précisément, saisi d'un point de conflit qui portait sur les délais de versement des indemnisations, le Síndic a considéré que l'administration devait payer aux victimes les intérêts légaux dus aux retards pris dans le versement des compensations. À la suite de cette médiation, l'administration a procédé au paiement des indemnisations et des intérêts prévus par les différents accords, rétablissant ainsi les intéressés dans leurs droits.

Garantir le droit au logement: les propositions du Síndic

Sur les exercices 2005 et 2006, l'institution a été saisie de 339 plaintes (132 en 2005, pour 207 en 2006) portant sur des questions liées à l'habitat. Pour l'élaboration du rapport spécial El dret a l'habitatge: obstacles i límits (Droit au logement : obstacles et limites), présenté au Parlement de Catalogne à la mi-juillet 2007, le Síndic en a analysé 247. La plupart de ces réclamations avaient trait à l'accès et à l'achat (88 cas) ou à la conservation et à l'entretien du logement (85).

Des grandes conclusions et recommandations émises dans ce rapport, il ressort que le droit au logement est un droit fondamental qui conditionne le plein épanouissement personnel. Garantir l'exercice de ce droit demande, selon le Síndic, d'y affecter davantage de terrains disponibles, plus de logements sociaux et des moyens financiers supplémentaires, et ce, à travers une action concertée de l'activité publique et privée.

Visant à éliminer les freins à l'exercice du droit au logement, une telle concertation de l'activité publique et privée devrait réunir les acteurs suivants : le Gouvernement autonome de la Catalogne, les mairies, le secteur financier, les organismes sociaux et l'ensemble des opérateurs juridiques (avocats, notaires, conservateurs des registres et juges).

AUTRES DROITS CONSTITUTIONNELS

Constatant que l'absence de réponse des administrations représente l'un des motifs de plainte les plus répandus, le Síndic a insisté sur le fait que le silence de l'administration va à l'encontre des principes de bonne administration. Les retards en matière de résolution des conflits restent également une pratique habituelle.

Dans le domaine de la consommation, l'année 2007 a été marquée par la panne électrique survenue au mois de juillet à Barcelone et par les dérangements qui ont perturbé le service offert par le Réseau public espagnol de chemins de fer (Renfe). Par ailleurs, le Síndic a procédé à l'ouverture d'une action d'office dans le but d'inspecter divers commissariats de la police autonome et locale.



© Sandra García - Síndic

Affaires traitées par l'institution	Demandes d'information	Plaintes	Actions d'office	total
Droit à une bonne administration	3.196	1.178	14	4.388
Droits des consommateurs	3.167	415	7	3.589
Droits linguistiques	127	37	6	170
Droits de participation	43	9	--	52
Liberté, sécurité et administration de la justice	1.228	310	6	1.544
Culture et universités	66	8	--	74
Total	7.827	1.957	33	9.817

Les dossiers traités dans ce domaine ont représenté 51,4% des affaires totales en 2007. Les plaintes se sont élevées à 37,5% du total.

Droit à une bonne administration

Devant les nombreuses plaintes motivées par le silence opposé par l'administration aux demandes des citoyens, le Síndic a rappelé à celles-ci qu'il est de leur devoir de répondre de manière adéquate aux requêtes et aux demandes d'information des usagers.

Le Síndic a également détecté une possible violation de droits en matière de traitement des amendes routières. Diverses plaintes ont ainsi été formulées concernant des sanctions prises en l'absence de preuves suffisantes et des pratiques incorrectes de notification.

Le harcèlement moral sur le lieu de travail, une infraction

Le Síndic a dressé un état des lieux du harcèlement moral au sein des administrations catalanes. Dans ce rapport, qui fait suite à diverses plaintes émanant des personnels du Gouvernement autonome de la Catalogne et des administrations locales, il a émis une série de recommandations.

Ce problème, de l'avis du Síndic, doit être appréhendé selon un point de vue intégral et traité en fonction de quatre aspects clés : la prévention, la qualification des faits, l'action en justice et la sanction. Devant les lacunes de la législation existante, qui s'avère insuffisante pour qualifier toutes les figures du harcèlement, les administrations catalanes devraient ranger le harcèlement moral dans la catégorie des infractions.

Le Conseil général de Barcelone accepte de donner accès à ses archives

Le Síndic a été saisi d'une plainte d'une usagère qui, souhaitant consulter à titre privé certains documents de l'Arxiu Històric de la Maternitat (Archives historiques de la

Maternité), avait vu sa demande refusée par le Conseil général de Barcelone. Cette usagère recherchait des informations sur un membre de sa famille pour dresser un arbre généalogique. Le Conseil général, qui lui avait communiqué une partie de ces renseignements, lui demandait cependant une autorisation pour accéder directement aux documents des archives, arguant qu'il s'agissait d'informations personnelles.

Après avoir étudié l'affaire et pris connaissance de la position des parties, le Síndic a suggéré au Conseil général de réexaminer sa décision de manière à se conformer aux dispositions de la réglementation qui fixe l'exercice du droit d'accès aux documents. Selon ladite réglementation, en effet, quoiqu'il ait le droit d'accéder aux documents émis dans le cadre d'une procédure administrative close. Le Conseil général s'est finalement rallié à l'avis du Síndic.

Droits des consommateurs

La signature d'une convention de collaboration avec Telefónica a marqué le début d'une liste d'accords que le Síndic a prévu de souscrire avec diverses entreprises prestataires de services d'intérêt général, en application du nouveau Statut d'autonomie de la Catalogne qui confère à l'institution des compétences en matière de contrôle de l'activité de ces prestataires. La mise en œuvre de ce premier accord a eu des résultats très positifs, malgré la persistance de certaines carences dans la prestation du service universel de téléphonie.

Au cours de l'année 2007, le Síndic a également commencé un rapport sur l'eau et ouvert une action d'office sur le fonctionnement des bureaux municipaux et cantonaux opérant dans le domaine de la consommation.



© Jordi Canyameres

Dérangements à la Renfe: des usagers à dédommager

En 2006, le Síndic avait ouvert une action d'office au sujet des pannes, retards et cohues en cascade qui perturbaient le service des trains de banlieue du Réseau public espagnol de chemins de fer (Renfe). Or, loin de se normaliser, cette situation s'est poursuivie, voire dégradée en 2007, comme en témoigne l'interruption partielle du trafic sur les lignes de banlieue C2, C7 et C10, qui a également perturbé le service sur le réseau régional et grandes lignes. La répétition de ces faits est venue confirmer les problèmes relevés par le Síndic dans la résolution émise en 2006.

Les nombreuses plaintes reçues se rapportant à ces incidents ont fait apparaître des préjudices très divers chez les usagers.

Devant cette situation, le Síndic considère, en premier lieu, que les raisons de l'arrêt des investissements dans le réseau ferroviaire en Catalogne doivent faire l'objet d'explications publiques et transparentes. Il préconise, en outre, que les parties responsables assument les responsabilités techniques et de construction devant cet état de fait, et demande qu'il soit procédé à une évaluation des préjudices matériels et moraux causés aux usagers.

Dans cette optique, le Síndic insiste sur le fait que la restauration de la confiance dans la bonne administration demande une compensation des usagers affectés. L'institution a transmis ces considérations à la Renfe, à l'organisme public en charge des infrastructures ferroviaires (Adif), au Département de la Politique territoriale et des Travaux publics du Gouvernement autonome de la Catalogne et au Defensor del Pueblo (médiateur espagnol).

Panne électrique à Barcelone: une réponse appropriée de Fecsa-Endesa

Le 23 juillet 2007, la chute d'un câble à haute tension provoquait une panne de secteur qui touchait neuf districts de Barcelone et quatre communes de la région métropolitaine de Barcelone.

Cet incident a causé des dommages aux commerçants et aux particuliers. Par ailleurs, de nombreux habitants des quartiers affectés ont dû endurer le bruit, la chaleur et la fumée dégagés par les groupes électrogènes installés de manière provisoire.

Le Síndic a procédé à l'ouverture d'une action d'office afin d'analyser les faits et de superviser la procédure d'indemnisation des usagers concernés. Diverses conclusions ont été tirées de cette enquête, qui a mis en lumière la précarité du réseau électrique à Barcelone. Une réalité qui doit conduire l'administration à assurer un contrôle suivi de la prestation du service, afin d'en garantir le caractère universel.

Il ressort également de cette action d'office que la société Fecsa-Endesa a donné une réponse appropriée aux usagers concernés. Ce qui explique, vraisemblablement, le nombre très réduit des plaintes reçues sur ce dossier, une fois les indemnisations fixées.

Droits linguistiques**Des plaignants dénoncent les attitudes discriminatoires de la justice contre l'usage du catalan**

Au cours de l'année 2007, le Síndic a reçu plusieurs plaintes et ouvert trois actions d'office concernant des atteintes au droit de chacun à s'exprimer dans la langue officielle de son choix dans ses rapports avec la justice, le Ministère public, les notaires et les registres publics, conformément aux dispo-

sitions du Statut d'autonomie de la Catalogne. Quiconque a également le droit de recevoir l'ensemble des documents officiels établis en Catalogne dans la langue dont il aura fait la demande. À ce titre, l'ensemble des personnels de l'administration de la justice doit posséder une connaissance adéquate et suffisante des langues officielles.

La première de ces actions d'office a été ouverte à la suite du refus opposé par le Bureau de l'État civil de Badalona à une demande de célébration d'un mariage en catalan. La seconde concernait l'arrêt prononcé par la juge du Registre civil de Vilafranca del Penedès déclarant nuls les actes rédigés en catalan dans les livres du registre de deux tribunaux de paix. La dernière a permis d'analyser la conduite de la magistrate en charge de l'Affaire Isanta, présumée avoir obligé un témoin à déclarer en espagnol.

Dans l'ensemble de ces enquêtes, comme dans le traitement des plaintes correspondantes, le Síndic a rappelé aux représentants du pouvoir judiciaire qu'ils devaient faire tout ce qui est en leur pouvoir afin d'empêcher toute atteinte aux droits linguistiques.

Liberté, sécurité et administration de la justice

Les retards pris dans l'instruction des procédures constituent le premier motif de plainte en matière de justice. Outre ce fait, lié au manque de moyens en personnel et matériel, d'autres réclamations ont trait à l'inadaptation des installations, au manque de courtoisie de certains fonctionnaires et aux dysfonctionnements affectant les registres de l'état civil.

Dans le domaine de la sécurité publique, les délais d'attente excessifs avant de pouvoir déposer une plainte et l'absence de feuilles de réclamation dans les commissariats des Mossos d'Esquadra (police autonome) sont d'autres points conflictuels.

Par ailleurs, le Síndic a procédé à l'ouverture d'une action d'office dans le but de visiter divers commissariats de police répartis sur l'ensemble de la Catalogne, de manière à mettre en lumière les principales modalités de fonctionnement de ces services.





© Miguel Ángel Chazó

Une enquête sur des cas de mauvais traitements au commissariat de Les Corts

Devant les informations parues dans les médias faisant état de possibles agressions au commissariat de Les Corts, à Barcelone, le Síndic a procédé à l'ouverture d'une action d'office.

Dans le rapport sur le déroulement des faits et sur l'état d'avancée de l'enquête qu'il a communiqué à l'institution, le Département de l'Intérieur du Gouvernement catalan a exposé que, après avoir reçu plusieurs plaintes concernant des mauvais traitements, décision avait été prise d'installer une caméra cachée dans un local du commissariat

réservé aux fouilles. Les images ainsi obtenues ayant montré des policiers se livrant à des mauvais traitements présumés, le Département de l'Intérieur a alerté le Ministère public. Des procédures judiciaires ont été ouvertes contre les agents impliqués, qui ont fait l'objet d'une mise à pied conservatoire.

Le Síndic a appris par la suite que ces agents avaient été réintégrés dans leurs fonctions et qu'on leur avait donné une autre affectation. L'institution a résolu que cette action d'office resterait ouverte, de manière à pouvoir agir rapidement si des faits similaires venaient à se reproduire.

RAYONNEMENT DE L'INSTITUTION

Síndic: un taux de notoriété en hausse de dix points sur un an

Grâce au travail de diffusion entrepris par l'institution pour donner à connaître son activité, le taux de notoriété du Síndic parmi la population catalane de plus de 18 ans a progressé de dix points au cours de l'année 2007.

Une étude, réalisée au cours du dernier trimestre 2007, montre que près des deux tiers des sondés (63%) connaissent le Síndic de Greuges de Catalunya. Ces résultats indiquent, toutefois, qu'il reste encore un important travail de communication à faire afin d'atteindre certains publics et de diffuser l'activité et les missions de l'institution au plus près des citoyens.

Des plaintes transmises par visioconférence dans dix communes

Depuis février 2007, le Síndic a mis à disposition du public un nouveau service de soumission des plaintes par visioconférence. Au cours de cette première phase, ce système, qui participe d'un souci de rapprochement de l'institution de l'ensemble des cantons catalans, est entré en service dans dix communes réparties stratégiquement sur le territoire: Figueres, Gérone, La Seu d'Urgell, Lérida, Manresa, Reus, Tarragone, Tortosa, Trempt et Vic.



Les présentations territoriales du rapport annuel ont permis d'aborder l'état des droits dans chaque région.

© Síndic

Présentation du rapport d'activités annuel à Tarragone, Lérida et Gérone

En 2007, le Síndic a poursuivi, cette fois-ci à l'échelon territorial, une démarche de présentation du rapport d'activités annuel qui l'avait déjà conduit, en 2006, à exposer le bilan de son activité devant des publics spécifiques: personnes âgées et enfance. Ces présentations se sont tenues à Tarragone, Lérida et Gérone, à l'occasion du déplacement du bureau du Síndic dans ces communes.

Ces rencontres s'adressant tout particulièrement aux associations et organisations sociales ont permis d'établir un dialogue direct avec les représentants du tissu associatif de chaque territoire.

Le Síndic organise les Journées de coordination des médiateurs

La 22e édition des Journées de coordination, organisée à Barcelone du 22 au 24 octobre 2007, sous les auspices du Síndic, a réuni tous les médiateurs des communautés autonomes espagnoles et le Defensor del Pueblo (médiateur espagnol). Cette édition avait pour thème exclusif de l'utilité des organismes de médiation.



© Sandra García - Síndic

Le Fòrum de Drets Ciutadans (Forum des droits citoyens) a réuni diverses personnalités du monde de la culture autour d'un débat sur le rôle du médiateur.



© Sandra García - Síndic

Ces journées se sont articulées autour de trois tables rondes, introduites par trois professeurs d'université: Fabiola Mota, professeure de Sciences politiques de l'Université de Murcie, José Vicente Gómez, professeur titulaire de Sciences politiques de l'Université Complutense de Madrid, et Joan Subirats, professeur de Sciences politiques de l'Université autonome de Barcelone. La conférence d'orientation a été prononcée par Gabriele Kucsko-Stadlmayer, professeure de l'Université de Vienne, qui a présenté une analyse comparée des institutions de médiation en Europe.

Par ailleurs, plusieurs médiateurs ont présenté leurs propres études et rapports sur la question du harcèlement à l'école, dans le cadre d'une autre table ronde consacrée à ce problème.

Ces journées ont également accueilli l'organisation de la sixième édition du Forum des droits citoyens, qui a donné lieu à deux tables rondes ouvertes au public.

Le Síndic accueille la réunion annuelle de l'ENOC

En septembre 2007, le Síndic a organisé la onzième édition de la rencontre annuelle de

l'European Network of Ombudspersons for Children (ENOC), un réseau européen des médiateurs des enfants.

Axée sur le soutien aux enfants présentant des besoins spécifiques, cette réunion, qui a rassemblé une centaine de participants, a donné lieu à une présentation des institutions de la Croatie, l'Irlande, l'Écosse, le Pays de Galles et Madrid. Sont également intervenus, à titre de conférenciers externes, des représentants du Fonds des Nations unies pour l'enfance (Unicef) et du Comité des droits de l'enfant des Nations unies. En outre, des ateliers ont été organisés sur des thèmes divers.

Cette rencontre s'est close sur la présentation d'une déclaration relative aux droits des enfants et des adolescents atteints de handicap. L'assistant du Síndic en matière de défense des droits de l'enfant, Xavier Bonal, a été nommé à la présidence de l'ENOC, qu'il exercera jusqu'à la prochaine réunion du réseau, en 2008.

Les activités de l'Institut international de l'ombudsman

En sa qualité de directeur du Conseil d'administration européen de l'Institut international de l'ombudsman (IOI), le Síndic de Greuges, Rafael Ribó, qui est également membre du Conseil d'administration mondial, a participé à diverses réunions de cet organisme.

Le Síndic a ainsi assisté aux trois réunions du Conseil d'administration européen, à Barcelone, Athènes et Strasbourg, ainsi qu'à la réunion annuelle du Conseil d'administration mondial, qui s'est tenue en Australie en novembre 2007. À cette occasion, le Conseil d'administration mondial lui a confié la présidence d'un comité sur la régionalisation. Il a également été chargé d'une mission de promotion de la mise en place d'institutions d'ombudsmans dans les pays



© Sandra García - Síndic

Les Journées de coordination se sont penchées sur l'utilité des organismes de médiation.



La réunion annuelle de l'E-NOC, organisée à Barcelone sous les auspices du Síndic, a rassemblé une centaine de participants.

dépourvus d'organismes de ce type, à mener en collaboration avec le Comité des droits de l'enfant des Nations unies.

Assemblée de l'AOMF et Rencontre des médiateurs et ombudsmans méditerranéens

En décembre 2007, le Síndic Rafael Ribó a participé au V^e Congrès et à l'Assemblée générale de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF), qui se sont tenus en Afrique, à Bamako (Mali), sous le titre « Le médiateur, garant de l'équilibre entre droits collectifs et droits individuels ».

De son côté, le directeur de l'Aménagement du territoire et des relations locales auprès du Síndic, Matias Vives, a participé à la première Rencontre des médiateurs et ombudsmans méditerranéens, organisée en novembre 2007 à Rabat. Cette réunion, qui a rassemblé une cinquantaine de représentants de diverses institutions de médiation de la région, s'est close sur l'adoption de la Déclaration du Maroc. Rendez-vous a été pris en 2008 à Marseille.

Voyage en Irlande et participation au Séminaire des médiateurs de l'Union européenne

Rafael Ribó a rendu visite à ses homologues d'Irlande, Emily O'Reilly, et d'Irlande du Nord, Tom Frawley, pour s'informer du fonctionnement des deux institutions. Lors de ses réunions avec les deux médiateurs, il a pu aborder diverses questions, parmi lesquelles l'accès des citoyens à l'institution, la charte de services et les compétences des médiateurs en matière de justice, de politique pénitentiaire et d'immigration.

En Catalogne, le Síndic a également reçu la visite du Provedor de Justiça, son homologue portugais, du Défenseur des prisons de la République argentine, de la Médiatrice de la

Province de Córdoba (Argentine), ainsi que de divers représentants de la Defensoría Penal Pública (médiateur pénal) du Chili.

Par ailleurs, le Síndic de Greuges, Rafael Ribó, a participé, en sa qualité de représentant des médiateurs des communautés autonomes espagnoles, au Séminaire des médiateurs nationaux de l'Union européenne, organisé en 2007 sous les auspices du Médiateur européen.

Collaboration avec les médiateurs communaux et universitaires

Trois nouveaux médiateurs communaux ont été nommés en Catalogne au cours de l'année 2007, dans les villes de Viladecans, Arenys de Munt et Sant Cugat del Vallès, ce qui porte leur nombre à 38. Le Síndic a souscrit, avec la plupart de ces médiateurs locaux, des accords de collaboration dont la mise en œuvre s'avère globalement très satisfaisante.

De même, le Síndic a poursuivi la mise en œuvre de l'accord souscrit avec la plupart des médiateurs universitaires de Catalogne. Selon cet accord, les personnes saisissant l'institution sont informées sur la possibilité qui leur est offerte de présenter leurs réclamations au médiateur universitaire, lorsque l'affaire en question ressort de son domaine de compétences.

Au cours de l'année 2007, les médiateurs communaux et universitaires se sont adressés, à plusieurs occasions, au Síndic pour lui transmettre des demandes d'avis et d'assistance juridique concernant certains dossiers concrets.

COOPÉRATION INTERNATIONALE

Au cours de l'année 2007, le Síndic a donné un nouvel élan aux projets de coopération internationale, domaine dans lequel l'institution mène une action depuis 1999 et qui représente à l'heure actuelle 0,7% de son budget annuel. Par ailleurs, le Síndic s'appuie en la matière sur le soutien de l'Agence catalane de coopération au développement (ACCD) et de l'Agence espagnole de coopération internationale (AECI), ainsi que de diverses organisations internationales, qui cofinancent certains projets.

Protection des mineurs maltraités en Bosnie-Herzégovine

En 2007, le Síndic a poursuivi avec ses collègues le travail de mise en œuvre de la deuxième phase du projet de coopération en Bosnie-Herzégovine. L'objectif de cette deuxième phase est de coordonner l'action de l'ensemble des acteurs institutionnels intervenant dans la prévention de la maltraitance des mineurs ou enquêtant sur le sujet, moyennant la signature d'un protocole d'action.

En juillet 2007, une délégation bosniaque a rendu visite au Síndic afin d'établir les principes généraux de ce protocole cadre en se basant sur les résultats de l'adoption d'un protocole similaire en Catalogne.

Les collaborateurs du Síndic et le groupe de travail bosniaque se sont ensuite réunis dans la commune de Vlasic, afin d'analyser les propositions de la sous-commission de rédaction du protocole, mise en place lors de la réunion de Barcelone. Le texte définitif a été mis au point début 2008, dans l'attente de la signature du protocole qui devrait intervenir au printemps.

Résultats de la mise en place d'un dispositif d'aide juridique gratuite en Serbie

Après des années de travail sur le projet d'établissement d'un dispositif d'aide juridique gratuite en Serbie, les résultats obtenus ont fait l'objet d'une présentation en 2007. L'objectif de ce projet, financé majoritairement par l'Agence espagnole de coopération internationale (AECI), était de mettre en place des services gratuits d'orientation juridique et de commission d'office dans différentes communes serbes.

En juin 2007, le Síndic Rafael Ribó a présenté à Belgrade les résultats de ce projet, qui mettent en évidence, avec plus de 16 000 bénéficiaires depuis l'entrée en service de l'aide juridique gratuite en 2003, la viabilité et le succès d'une telle démarche.



© Sandra Garcia-Síndic

Une délégation serbe en visite au siège de l'institution dans le cadre d'un projet de coopération.

MISE EN PLACE D'UN SERVICE D'ASSISTANCE JURIDIQUE GRATUITE EN SERBIE – DONNÉES STATISTIQUES GLOBALES

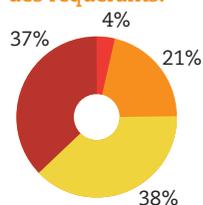
ANNÉE 2003 - ANNÉE 2006

SERVICE D'ORIENTATION JURIDIQUE:

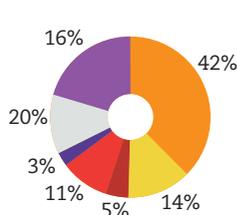
12.462 bénéficiaires:

Hommes 54%
Femmes 54%

Situation économique des requérants:



Par domaine:



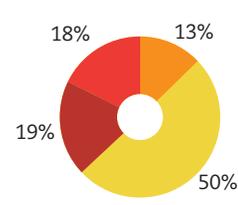
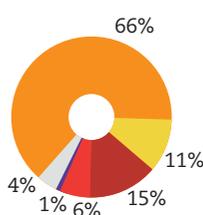
COMMISSION D'OFFICE:

818 demandes reçues:

Hommes 36%
Femmes 64%

818 applications accepted

Profil des requérants:



Un projet de mise en place de ces services dans la province autonome de Voïvodine et d'institutionnalisation de cette initiative sur l'ensemble du territoire serbe est en cours depuis la mi-2007.

Le Síndic prête son assistance à l'Ombudsman de Serbie

En septembre 2007, le Síndic a signé un accord de collaboration avec la Mission de l'Organisation pour la coopération et la sécurité en Europe (OSCE) en Serbie, dans le but de réaliser, durant l'année 2008, des activités d'assistance à la nouvelle institution de l'Ombudsman de Serbie.

Ces activités comprennent notamment des séjours d'étude de l'Ombudsman de Serbie et de ses collaborateurs à Barcelone, le détachement d'un expert international auprès de l'Ombudsman de Serbie pendant quatre mois et l'organisation de cinq conférences en Serbie, destinées à sensibiliser le public aux missions de l'institution.

Missions en Jordanie et au Sénégal

Début 2007, le Síndic Rafael Ribó s'est rendu en Jordanie, en sa qualité de membre du Conseil d'administration européen de l'Institut international de l'Ombudsman (IOI), afin de guider de ses conseils le processus de mise en place d'une institution de médiation dans le pays. À la suite de cette prise de contact, une délégation jordanienne s'est ensuite rendue en Catalogne, sur l'invitation du Síndic, pour se familiariser avec le système judiciaire catalan et le rôle du Síndic.

Par ailleurs, le Síndic a mis à profit la réunion de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), organisée au Mali, pour engager un projet de collaboration avec le Médiateur de la République du Sénégal. Ce projet permettra au personnel de cette institution sénégalaise d'effectuer des séjours de formation au siège barcelonais de l'institution du Síndic et chez ses homologues de la Région wallonne et du Luxembourg.



**Le Síndic de Greuges de Catalunya (Médiateur de la Catalogne)
est membre de:**

L'IOI (Institut international de l'ombudsman)

La FIO (Fédération Ibéro-américaine de l'ombudsman)

L'AOMF (Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie)

L'ENOC (Réseau européen des médiateurs pour enfants)

Il participe également à:

Réseau des médiateurs de l'Union européenne

Table ronde des médiateurs du Conseil de l'Europe

Rencontre des médiateurs et ombudsmans méditerranéens

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

