



SÍNDIC RAPPORT 2009

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

SOMMAIRE

- **PRÉSENTATION** 3
- **GRANDS CHIFFRES DE L'ANNÉE 2009** 4-11
- **GROUPES AYANT DES BESOINS SPECIAUX DE PROTECTION** 12-17
 - Enfants et adolescents en situation de risque 12
 - Personnes âgées 14
 - Immigration 15
 - Droits des détenus dans des centres pénitentiaires 15
 - Personnes handicapées 16
- **DROITS SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES** 18-23
 - Éducation 18
 - Environnement 20
 - Santé 21
 - Emploi et retraites 22
 - Impôt 22
 - Urbanisme et logement 23
- **AUTRES DROITS CONSTITUTIONNELS** 24-28
 - Droit à une bonne administration 24
 - Droits des consommateurs 26
 - Droits linguistiques 27
 - Liberté, sécurité et Administration de Justice 27
- **PROJECTION INSTITUTIONNELLE** 29-33
- **COOPÉRATION INTERNATIONALE** 34-35



© Jordi Soteras



© Síndic

Depuis 2004, le Síndic a connu une forte croissance. Aujourd'hui, six ans plus tard, avec un mandat accompli et un nouveau cadre légal, social et économique, nous devons dresser le bilan et, à partir de l'expérience acquise, relever de nouveaux défis.

Nous avons un nouveau statut qui inclut un chapitre de droits avec des prévisions absolument innovantes sur la scène mondiale, comme la compétence de superviser les entreprises privées fournissant des services publics ou la possibilité de présenter des demandes et des recours auprès du Conseil de Garanties Statutaires.

Nous avons également une nouvelle Loi sur le Síndic, celle du 30 décembre 2009, qui, entre autres nouveautés, en prolonge le mandat, lui octroie la capacité d'effectuer des consultations aux administrations par des moyens télématiques et attribue à l'institution la condition d'Autorité Catalane pour la Prévention de la Torture et autres Traitements ou Peines Cruels, Inhumains ou Dégradants.

Face à ce nouveau cadre légal et en pleine crise économique, avec les difficultés que celle-ci comporte pour assumer les prestations sociales et garantir les droits d'égalité des chances, nous avons beaucoup de travail à faire. Nous devons améliorer et transformer les administrations mais nous voulons être un Síndic collaborateur, une institution au service des personnes qui aide à garantir le droit à une bonne administration avec la rigueur du Code de bonnes pratiques administratives.

Nous poursuivrons la tâche de rendre notre institution plus connue et de la mettre à la portée de tout le monde, de faire des droits et devoirs des protagonistes collectifs et de créer un véritable réseau de droits en Catalogne.

Je peux dire que partout où je vais, en tant que síndic depuis 2004 et que président de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO) en Europe depuis juin 2009, il existe un grand intérêt à l'égard de la tâche, des efforts et des nouvelles mesures entreprises dans la défense des droits en Catalogne. Et c'est justement dans la volonté de donner davantage de projection aux institutions qui assument cette mission que Barcelone accueillera, au mois d'octobre 2010, l'assemblée d'ombudsmans européens de l'IIO, qui traitera les nouveaux défis de l'organisation sous le titre « L'Europe, une société ouverte ».

Rafael Ribó
Síndic

GRANDS CHIFFRES DE L'ANNÉE 2009

En 2009, le Síndic a mis en œuvre 24 960 actions (5 941 plaintes, 105 actions d'office et 18 914 consultations), qui représentent une croissance de 5,2% en comparaison avec celles de 2008. Par rapport à l'année 2004, date à laquelle le síndic Rafael Ribó a commencé son mandat, les actions se sont multipliées par quatre.

Pour ce qui est du nombre de personnes qui se sont adressées à l'institution, et en considérant les consultations et les plaintes présentées individuellement et collectivement, le Síndic en a reçu 28 504.

La formule la plus utilisée pour s'adresser au Síndic a été le téléphone, à travers lequel 15 448 consultations ont été réalisées. La plupart des plaintes ont été présentées par courrier ordinaire (3 025) et via Internet (2 524). Quant à la langue employée, 69,6% a présenté la plainte en catalan et 30,3% l'a fait en espagnol. En outre, 3 ont été soumises en aranais et 4 en français.

Violation de droits dans 24% des cas

60% des actions s'est achevé par un manque d'irrégularité de la part des administrations. Par contre, dans 24% des cas étudiés (1 129), le Síndic a détecté que des droits avaient été violés et a émis une résolution contenant des recommandations et des suggestions adressées aux administrations concernées. Ces dernières ont accepté les résolutions dans 89% des cas.

Les usagers donnent au Síndic une note de 7

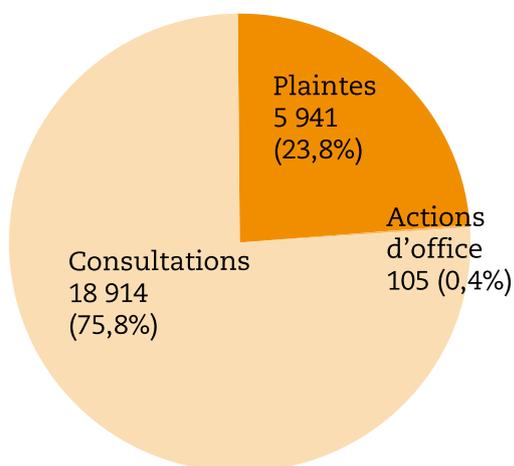
Quand la résolution d'une plainte est envoyée à la personne qui l'a présentée, le Síndic y inclut un questionnaire de satisfaction. La réponse a été très satisfaisante aussi bien pour ce qui est de la participation (40%) que des commentaires et l'évaluation que les usagers ont fait de l'institution, avec une note de 6,98 quant au degré de satisfaction globale pour le service reçu.

Augmentation des plaintes des secteurs sociaux

En 2009, pour la première fois par rapport aux derniers exercices, l'urbanisme et le logement (avec 1 068 plaintes) et les services sociaux (avec 1 019 plaintes) sont les domaines qui ont enregistré le plus de plaintes, suivis de l'administration publique (1 016). Comme l'année précédente, la consommation est le secteur qui a reçu le plus de consultations (3 950).



Nom et type d'actions de 2009

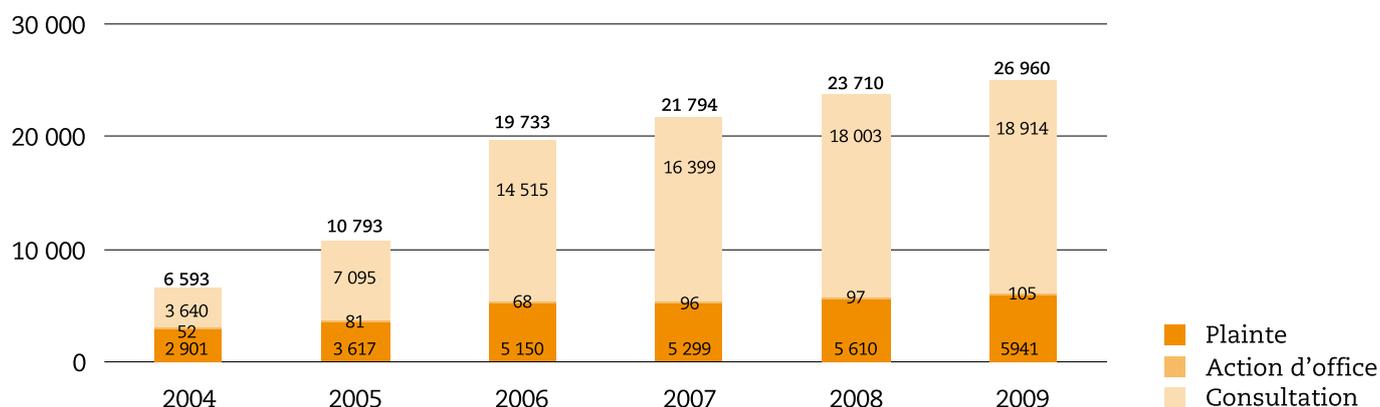


Plaintes : actions promues pour exposer un désaccord, un mécontentement ou une insatisfaction par rapport à l'action ou au manque d'action de la part de l'Administration publique.

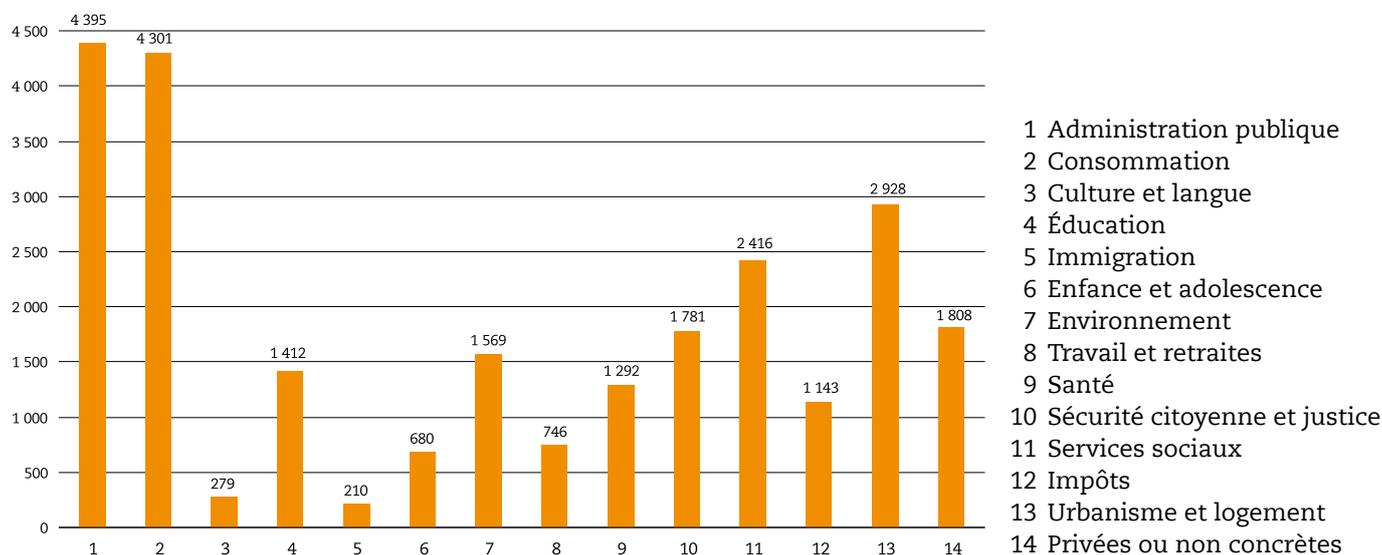
Consultations : actions promues pour obtenir information et orientation sur une affaire donnée. Si le cas consulté est susceptible d'une plainte, la personne qui l'a formulé reçoit de l'information sur la manière de la présenter ; s'il ne l'est pas, l'endroit où s'informer ou résoudre l'affaire lui est indiqué.

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

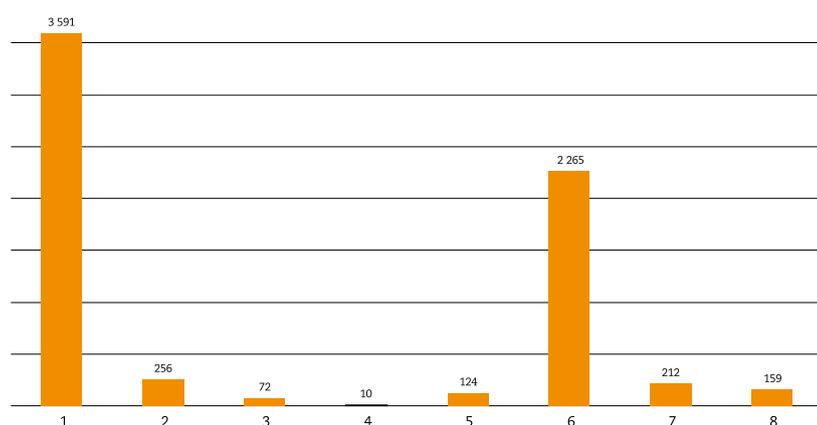
Évolution des plaintes et consultations dans les dernières années



Actions par matières



Plaintes et actions selon l'administration concernée



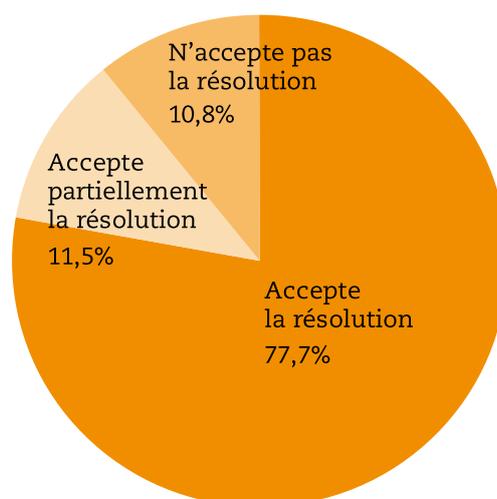
- 1 Administration autonome
- 2 Administration centrale
- 3 Administration institutionnelle
- 4 Administration judiciaire
- 5 Administration locale
- 6 Administration périphérique
- 7 Services d'intérêt général
- 8 Autres

Résultat des plaintes et des actions d'office traitées

Somme des actions (plaintes et actions d'office) étudiées pendant tout 2009, aussi bien celles commencées en 2009 (6 046) que celles provenant de 2008 (3.743). Au total, 9 789 ont été traitées.

Résultats	Total	
1 En cours	4 507	46,04%
a Actions préalables à la résolution	3 837	39,20%
b Pendante de réponse à la résolution	670	6,84%
2 Actions achevées	4 750	48,52%
a Action correcte de l'Administration		
a ₁ Avant l'intervention du Síndic	1 405	29,08%
a ₂ Après l'intervention du Síndic	1 442	14,73%
b Résolution acceptée	877	8,96%
c Résolution partiellement acceptée	130	1,33%
d Résolution non acceptée	122	1,25%
e Ne collabore pas	13	0,13%
f Démarches auprès d'autres ombudsmans	245	2,50%
g Abandon du promoteur	516	5,27%
3 h Non admise	532	5,43%

Degré d'acceptation de l'Administration



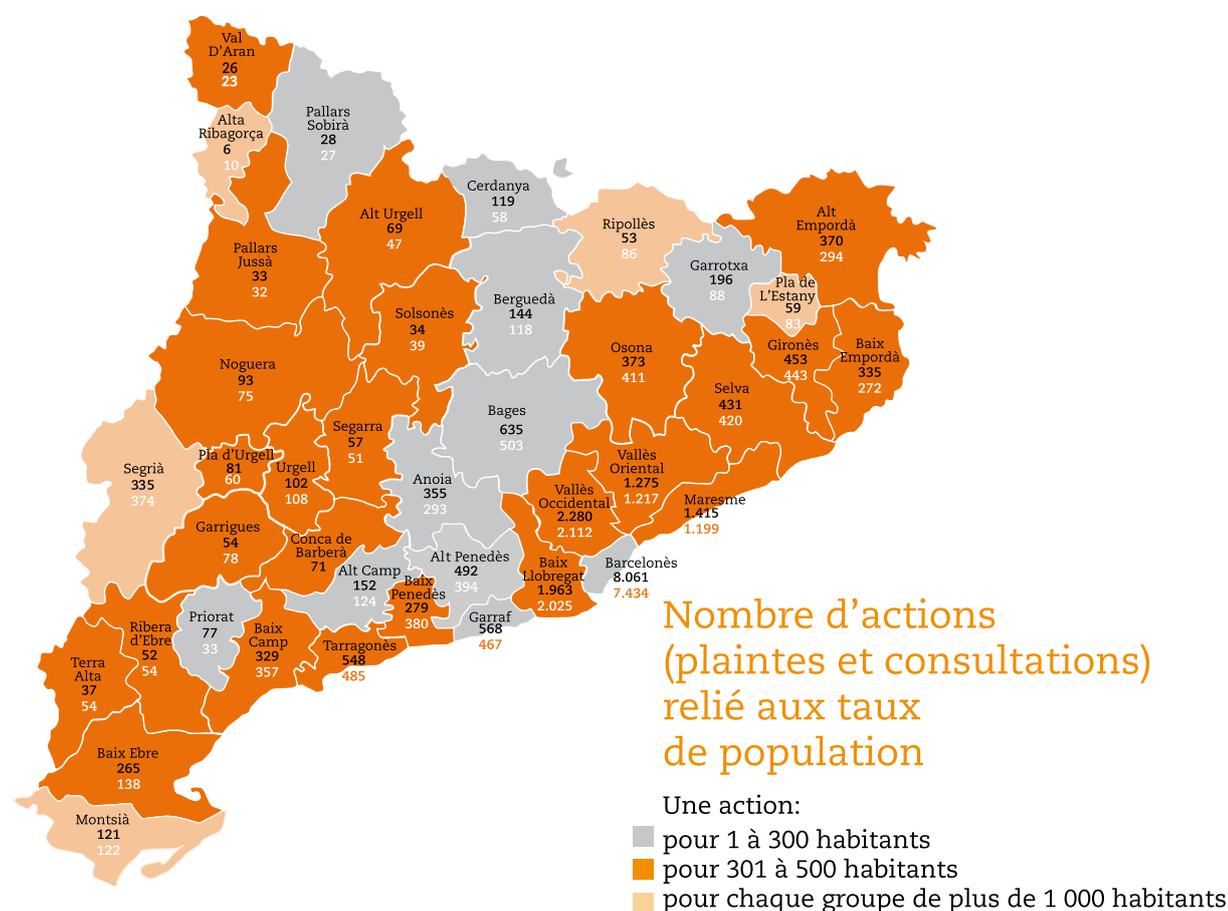
Distribution géographique des plaintes et consultations

La démarcation de Barcelone a connu le nombre le plus élevé de plaintes et consultations, avec 15 755 (78,3%). Tarragone occupe la deuxième place, avec 2 003 (8,9%), suivie de Girona, avec 1 931 (8,6). Enfin, 937 ont été reçues depuis Lleida (4,2%).

Pour ce qui est de la distribution géographique des actions selon le nombre d'habitants, en 2009 la proportion a été très positive et, comme nous l'avons déjà avancé dans le rapport précédent, ce fait peut être attribué à l'accroissement des déplacements

du bureau du Síndic. Ainsi, le Pla de l'Estany, avec une action pour 628 habitants, est le canton qui a enregistré le pire rapport. La meilleure proportion a été au Priorat, avec une action pour 130 habitants. En fait, les actions de ce canton sont passées de 33 en 2008 à 77 en 2009.

Cette augmentation est directement liée à la visite de l'équipe du Síndic à Falset au mois de mai. La Cerdagne, qui a été visitée en septembre, occupe la deuxième place (1 action pour 157 habitants).



Le Síndic déplace son bureau à 15 localités

Pour la première fois, le Síndic a visité Santa Coloma de Gramenet, Cardona, Sant Feliu de Guíxols, Sant Cugat del Vallès, Roses et Sitges, où il a recueilli de première main les plaintes et consultations des habitants. En outre, l'institution a déplacé son bureau à neuf autres localités qu'il avait déjà visitées il y a quelques années: Nou Barris (Barcelone), la Seu d'Urgell, Falset, Olot, Mollerussa, Mataró, Tortosa, Puigcerdà et Valls.

En plus de recevoir les personnes (au total, 285 consultations et 295 plaintes ont été reçues), le síndic et plusieurs membres de son équipe ont profité de ces déplacements pour visiter des centres sociaux et des dépendances de l'Administration et tenir des réunions avec les représentants municipaux.

Des plaintes très variées à Santa Coloma de Gramenet

La premier déplacement de l'année a eu lieu à Santa Coloma de Gramenet, où 24 visites ont été reçues qui ont généré 13 plaintes et 14 consultations. Certaines des matières des plaintes reçues concernaient les services sociaux, l'urbanisme, l'enseignement, le logement et la santé.

Le déplacement s'est complété par la visite du CEIP Beethoven et par une réunion avec la directrice de cet établissement qui a permis de constater l'amélioration des équipements, fruit des travaux achevés dans l'édifice et le fait que l'établissement suit une bonne ligne pédagogique malgré l'augmentation de la population de nouveaux venus au cours des dernières années. Il s'est également réuni avec l'équipe d'assistance des enfants et adolescents (EAIA) qui a souligné le fait positif de l'agrandissement de l'équipe avec l'incorporation de deux professionnels.

La visite à Cardona génère 22 visites

La plainte la plus récurrente lors de la visite de Cardona a été la gestion du centre social pour personnes âgées qui est revenue cinq fois. Parmi les 22 visites reçues (13 plaintes et 9 consultations), la téléphonie, l'urbanisme, la fonction publique et la santé ont également été traités.

La situation que vit cette localité du Bages, avec une population qui s'est réduit à cause de la fermeture de la mine en 1990, et la disparition de l'industrie textile, a occupé une grande partie de l'entretien du síndic avec le maire de Cardona, Josep Maria Sala.

Action d'office au CEIP Antaviana de Nou Barris

Le déplacement à Nou Barris (Barcelone) a donné lieu à 102 visites. Au total, le bureau du Síndic a recueilli 63 plaintes et 39 consultations. En raison du grand nombre d'affaires traitées, les motifs de plaintes ont été très variés et ont inclus des thèmes comme les retards dans l'application de la Loi sur la dépendance et des questions d'urbanisme, de bruit, de logement et de consommation (Renfe et Fecsa).

Le síndic et son équipe ont aussi visité les CEIP Turó et Antaviana, ayant tous deux une forte concentration d'élèves immigrés. Le Síndic a entamé une action d'office sur la situation des installations et de l'environnement dans lequel se trouve le CEIP Antaviana. Le déplacement à Nou Barris a également permis de visiter le Centre de Soins Primaires de la Guineueta et le centre de santé mentale Nou Barris Nord.

Formation des professionnels sanitaires à la Seu d'Urgell

Le bureau provisoire du Síndic à La Seu d'Urgell, situé dans l'édifice des Monges, a recueilli 28 visites (11 plaintes et 17 consultations).



© Síndic

En plus de recevoir les habitants, l'équipe a visité la Fondation Sant Hospital de la Seu d'Urgell, où l'équipe de direction a exposé les problèmes propres aux hôpitaux de localités moyennes, aggravés dans ce cas par la situation géographique de la ville. Par exemple, la formation des professionnels n'est pas simple car, s'ils partent à d'autres hôpitaux, ils ne peuvent pas s'occuper temporairement du service et il n'y a pas beaucoup de professionnels prêts à se déplacer à cette ville pour faire des programmes de formation. Les problèmes de manque de professionnels sanitaires se produisent ici également.

Installations petites du Centre de Soins Primaires de Falset

Le déplacement à Falset a généré 34 visites, qui ont donné lieu à 14 plaintes et 20 consultations qui ont porté sur des thèmes très divers tels que l'urbanisme, la contamination sonore et les services sociaux.

Le séjour a également permis de visiter le Centre de Soins Primaires de Falset, où l'équipe a pu constater que les installations sont devenues trop petites pour satisfaire aux besoins actuels. Ceci fait que certains services, comme celui de physiothérapie, doivent être développés à la salle omnisports dans l'attente de l'agrandissement de l'édifice. Le déplacement a également permis de visiter le Pius Hospital de Valls où, hormis les problèmes habituels des centres sanitaires, le problème des communications déficientes du centre avec les transports en commun a été exposé.

La question des impôts à Olot

Le déplacement à Olot s'est traduit par 42 visites (32 plaintes et 20 consultations). Beaucoup des plaintes étaient liées à des ques-

tions d'impôt comme le cadastre, l'impôt sur les dons et les successions, les redevances spéciales ou l'impôt sur le revenu.

Profitant du déplacement, plusieurs équipements du canton ont été visités comme la coopérative d'initiative sociale La Fageda et les installations de l'Hôpital Sant Jaume, où l'équipe a constaté qu'il s'agit d'un édifice trop petit pour la population soignée et dont il faut essayer de tirer la plus grande efficacité. Le transfert à de nouvelles installations est prévu pour dans deux ans.

Présentation du Rapport annuel à Mollerussa

Au cours de la visite du Síndic à Mollerussa, le Rapport annuel de l'institution a été présenté en mettant particulièrement l'accent sur les problèmes détectés à Mollerussa et à Pla d'Urgell. En outre, l'acte a servi à présenter l'exposition itinérante du Síndic « Nous ouvrons les portes aux droits ».

Pendant toute la journée, 24 visites ont été reçues qui ont donné lieu à 5 plaintes et 19 consultations. Les thèmes d'urbanisme, d'emploi et de bruit ont été les motifs principaux des plaintes et des consultations. D'autres étaient liées aux services sociaux, à la consommation et aux procédures administratives.

Deuxième visite du Síndic à Mataró

Comme il l'avait déjà fait en 2000, le bureau du Síndic s'est déplacé une journée à Mataró. Au total, il y a eu 38 plaintes et 33 consultations sur des questions liées à la santé, l'enseignement, la préinscription scolaire, etc. Le Rapport annuel de l'institution y a également été présenté et a insisté particulièrement sur les problèmes détectés à Mataró et dans le Maresme.

La distribution des élèves à Tortosa

Les 16 visites reçues à Tortosa, 9 plaintes et 7 consultations, ont traité principalement une question : la distribution des élèves dans les deux lycées de la localité réalisée par le Département de l'Enseignement pendant la période de préinscription.

Au cours de la visite de Tortosa, l'équipe du Síndic a présenté le Rapport annuel de l'institution et a pu expliquer les contenus et les matériels de l'exposition itinérante du Síndic « Nous ouvrons les portes aux droits » qui a été installée pendant une semaine dans la capitale du Baix Ebre.

18 visites à Sant Feliu de Guíxols

Les visites reçues au centre social de Vilartagues se sont traduites par 8 plaintes et 10 consultations, essentiellement sur des questions liées aux impôts et à l'urbanisme. Les services sociaux et l'enseignement ont également fait l'objet des plaintes et consultations reçues.

C'est la troisième fois que le Síndic déplace son bureau au Baix Empordà, où il l'avait déjà visité La Bisbal et Palafrugell.

La précarité des communications en Cerdagne

Les thèmes liés à l'urbanisme, l'enseignement et la précarité des communications en Cerdagne, notamment en matière de trains, ont été les plus exposés au cours de la journée. Au total, 49 visites ont été reçues qui ont donné lieu à 23 plaintes et 26 consultations.

Lors de son deuxième déplacement à Puigcerdà, le premier a eu lieu en 1998, le síndic a visité l'Hôpital de Puigcerdà où l'équipe de direction a expliqué la rotation excessive du personnel sanitaire et les efforts qui doivent être faits pour retenir les professionnels. Pendant la visite du département policier des Mossos d'Esquadra, les responsables ont souligné certaines questions liées aux quatre corps de police qui interviennent dans la zone du fait d'être un territoire frontalier et la différence du nombre d'habitants qui se produit entre la saison de ski et d'été.

Plainte à Sant Cugat sur la lenteur des subventions

À Sant Cugat del Vallès, 26 visites ont été reçues (9 plaintes et 17 consultations) sur des problèmes liés aux services sociaux, à l'urbanisme et aux amendes de circulation, entre autres thèmes.

Le síndic a visité le commissariat de la Police Nationale à la demande du maire pour constater le mauvais état des installations, ce qu'il a communiqué au Defensor del Pueblo. En outre, l'Ateneu de Sant Cugat a exposé le problème que représente pour cette institution à but non lucratif la lenteur des subventions que lui accordent les administrations.



Au cours de son déplacement à Sant Cugat, le síndic a également visité le siège de la région d'urgences métropolitaine nord, le parc de pompiers de Bellaterra et les Centres de Soins Primaires de Sant Cugat et de Vall-doreix, gérés par la Mútua de Terrassa.

La délimitation maritime - terrestre à Empuriabrava et à Roses

À Roses, 35 visites ont été reçues, qui ont généré 17 plaintes et 18 consultations. Concernant les problèmes exposés, le Síndic a décidé d'entamer une action d'office sur la délimitation du domaine maritime - terrestre que faisait le ministère de l'Environnement à Empuriabrava et à Roses. L'information et les plaintes recueillies ont été transmises au Defensor del Pueblo, qui a les compétences de superviser l'Administration étatique. Des plaintes sur d'autres matières ont aussi été reçues comme le bruit, les services sociaux et l'urbanisme.

Plainte de l'école Agnès à Sitges

Au cours du déplacement à Sitges, 37 visites ont été reçues (21 plaintes et 16 consultations). Contamination sonore, fonction publique, urbanisme, retraites et services sociaux ont été les thèmes de certains des problèmes exposés.

Profitant du déplacement, l'équipe a visité différents équipements du canton comme le CEIP Agnès, une école de 180 élèves installée dans des salles préfabriquées. L'Association de Parents de l'école a présenté une plainte sur les conditions de l'établissement.

Déficiences du siège de la Police Municipale de Valls

Le dernier déplacement a eu lieu à Valls, où 39 visites ont été reçues (18 plaintes et 21 consultations).

Au cours de la visite de la capitale de l'Alt Camp, le síndic et son équipe ont visité les installations de la police municipale – où les responsables de ce corps de police ont manifesté leur inquiétude sur les déficiences du siège qu'ils occupent – et les dépendances où viennent de s'installer récemment les Mossos d'Esquadra.

Code de bonnes pratiques administratives

Le Code, remis au Parlement au mois de septembre et envoyé à toutes les mairies, aux conseils cantonaux et aux quatre conseils généraux, contient 17 principes de la bonne administration adressés aux administrations publiques pour que ce droit devienne effectif. Son objectif est également que les personnes connaissent leurs droits quand elles s'adressent à l'Administration.

Diagnostic sur la protection des enfants

Le rapport extraordinaire *La protection des enfants en situation de risque social* élevé en Catalogne passe en revue la situation du système de protection des enfants et analyse certains dysfonctionnements du système et leurs conséquences sur de possibles violations des droits des enfants.

En plus de constater la saturation dans les centres d'accueil, le manque de familles d'accueil et les problèmes de coordination entre les différents services impliqués, le rapport recommande d'inclure un catalogue spécifique de droit des enfants dans le système de protection de l'enfance, de mener à bien une étude complète sur les profils sociaux et les besoins des enfants démunis, de promouvoir et planifier la fonction préventive, de prendre en compte les besoins territoriaux, d'augmenter les ressources et de promouvoir des protocoles d'action territoriaux et bilatéraux.

GROUPES AYANT DES BESOINS SPECIAUX DE PROTECTION

Pour la première fois, le domaine des services sociaux a été l'un de ceux qui ont enregistré le plus d'action. De plus, il a été possible de constater l'impact de la crise à travers l'augmentation de plaintes montrant des situations d'exclusion sociale.

Le Síndic a effectué le premier diagnostic global sur le système de protection des enfants en Catalogne. Pour ce qui est de l'immigration, les plaintes sur les démarches de première autorisation de travail des étrangers peuvent désormais être gérées. Il a également souligné les retards démesurés dans la gestion de la Loi sur la dépendance et a suggéré de créer un organisme public chargé de la protection des personnes handicapées.

Actions	consultations	plaintes	d'office	total
Femmes en situation de risques	3	5	2	10
Enfants et adolescents	448	215	20	683
Personnes âgées	191	234	--	425
Immigration	156	51	--	207
Détenus en centres pénitentiaires	103	295	4	402
Personnes handicapées	953	642	6	1 601
Situations d'exclusion	246	143	1	390
Total	2 100	1 585	33	3 718

Les actions dans ce domaine ont représenté 15,8% du total en 2009. Les plaintes ont représenté 25,4% du total.

Enfants et adolescents en situation de risque

La présentation au Parlement du rapport *La protection des enfants en situation de risque élevé en Catalogne*, au mois de juin 2009, a été l'un des moments importants de l'année. Largement diffusé, le rapport suppose le premier diagnostic global sur le système de protection en Catalogne et expose, entre autres thèmes, la saturation existant dans le domaine des centres d'accueil et le manque de familles d'accueil. Il constate également qu'il y a des difficultés dans certains secteurs professionnels pour détecter les signes de maltraitements des enfants et un déficit dans la réglementation en matière de conditions de certaines ressources de protection.

Pour ce qui est du domaine de la justice juvénile, une partie de l'action du Síndic s'est concentrée sur l'évaluation des possibles violations de droits découlant de l'application du programme SAVRY (Structured Assessment for Violence Risk in Youth). Dans son rapport, le Síndic a manifesté que les considérations faites seraient détaillées dans une prochaine résolution, émise le 22 avril 2010.

À l'occasion du 20e anniversaire de l'approbation de la Convention sur les droits des enfants des Nations unies, le Síndic a organisé en novembre une journée commémorative qui a rassemblé une large représentation des groupes qui travaillent autour des enfants en Catalogne.

La suggestion sur les aides pour l'adoption internationale a été acceptée

À partir des plaintes reçues sur les aides pour l'adoption internationale, aussi bien celles portant sur les retards dans la perception que celles reliées au délai de présentation de la demande, le Síndic a décidé d'entamer une action d'office.



© Antonio Rubio

L'enquête s'est concentrée sur les conditions et le système de réponse aux demandes de cette aide qui a pour but de donner un soutien économique aux familles dans les frais que représentent les démarches pour adopter des enfants d'autres pays. Après avoir analysé la situation, le Síndic a suggéré au Département de l'Action Sociale et la Citoyenneté de modifier les conditions d'accès aux aides et d'inclure des critères flexibles pour les délais de présentation de la demande. L'objectif était de les rendre plus équitables.

Le Département a accepté la suggestion et a prolongé le délai de présentation de la demande d'aide jusqu'aux 31 mars 2010 pour les familles qui avaient adopté (ou eu un bébé ou réalisé un accueil) au dernier trimestre 2009. Il y a ainsi plus de marge pour présenter les documents justificatifs.

Solution pour accueillir les mineurs immigrés non accompagnés

Tout au long de 2009, des tests d'âge ont encore été réalisés aux mineurs immigrés accompagnés même s'ils disposaient d'un passeport. Aussi bien la Direction Générale d'Accueil des Enfants et Adolescent (DGAIA) que le bureau du procureur donnent une validité aux examens médicaux et procèdent à notifier les expulsions aux jeunes si les tests indiquent qu'ils ont plus de 18 ans.

Dans l'enquête sur l'affaire relative à l'expulsion de 13 jeunes subsahariens du centre El Bosc, alors que les mineurs sont dans l'attente des examens médicaux, la DGAIA n'active ni la protection ni la carte de séjour. Cette situation les empêche d'accéder à des programmes éducatifs ou de formation et les place dans une situation de flou légal.

Ils ne sont pas considérés comme des mineurs par la DGAIA mais comme leurs documents les accréditent comme des mineurs ils ne peuvent pas être accueillis normalement par le réseau d'accueil des adultes.

Le Síndic a demandé aux administrations de chercher des solutions pour l'accueil de ces mineurs au-delà du débat sur la validité des examens médicaux. Le Síndic connaît l'existence d'un comité de différentes administrations publiques qui travaillent à la création d'une ressource d'accueil de cet ensemble de mineurs dans des appartements assistés.

Pour ce qui est des procédures de reconnaissance de la situation de dépendance, un grand nombre de plaintes a été reçu sur le non-respect des délais établis dans le développement de tout le processus, dans toutes les phases de la procédure – de l'évaluation de la situation de dépendance à l'élaboration du programme individuel d'assistance (PIA), en passant par la notification de la résolution, la résolution des réclamations et le paiement des allocations qui en découlent. Dans chacune de ces phases des retards se produisent qui violent les droits des personnes intéressées à obtenir des prestations que la loi leur reconnaît.

Personnes âgées

Les problèmes de gestion et les retards démesurés dans les démarches de certains dossiers reliés à la Loi sur la dépendance ont occupé une grande partie des plaintes concernant les personnes âgées.

Manque d'information dans l'application de la Loi sur la dépendance

Le manque d'information ou l'information confuse et inexacte concernant la procédure de reconnaissance de la dépendance ont motivé de nombreuses plaintes.



Ainsi, le Síndic a constaté des incidents dans la notification de la résolution du programme individuel d'assistance (PIA). Ces incidents se sont produits pour différentes raisons : la résolution n'est pas notifiée avant de réaliser le paiement, la résolution ne recueille pas le montant de l'allocation correspondante ou le montant qui y figure est erroné, la résolution n'inclut pas les détails justifiant les allocations reconnues avec le détail des arriérés. Cette situation s'aggrave dans les cas où l'Administration ne répond pas aux demandes d'information ou d'éclaircissements.

Le Síndic a constaté que l'une des causes de ce manque d'information provient, dans certains cas, du manque d'information de l'Administration même vu la diversité d'organes et de données qui interviennent dans toute la procédure. C'est pourquoi il a rappelé le besoin de mettre en œuvre des formules pour améliorer la coordination de tous les services impliqués.

Le Département de l'Action Sociale et la Citoyenneté a informé le Síndic qu'il est en train de développer un outil de gestion informatique qui sera intégré dans les différents systèmes et acteurs qui interviennent dans le déploiement de la Loi sur la dépendance.

Immigration

Même si depuis 2007 le Síndic ne supervise pas directement les plaintes d'immigration, puisqu'il s'agit d'une compétence de l'Administration de l'État, il a réalisé des tâches d'orientation et adressé au Defensor del Pueblo les plaintes reçues dans ce domaine et toute l'information qui en a été collectée.

En outre, depuis 2009, le Síndic supervise l'Administration catalane pour ce qui est de la compétence exclusive en matière d'autorisation de travail des étrangers. Il s'agit d'une compétence que le Statut d'autonomie octroie à la Generalitat qui doit l'exercer de manière coordonnée avec l'État.

Droits des détenus dans des centres pénitentiaires

En 2009, entre autres thèmes du domaine pénitentiaire, une action d'office a été entamée pour analyser les prix des produits vendus dans les magasins des prisons qui dépendent du Centre d'Initiatives pour la Réinsertion (CIRE), à partir de la présentation de six plaintes qui dénonçaient que les prix étaient plus élevés que ceux des magasins de la zone.

Deux actions d'office ont aussi été entamées concernant les ordres que donnent les différents centres pénitentiaires au moment d'établir des critères et des conditions sur la procédure de concession de communications intimes en général et quand les deux membres du couple se trouvent dans des centres pénitentiaires.

Bien que le Síndic reconnaisse l'effort du Département de la Justice dans la création de nouvelles places de centres pénitentiaires, le nombre de détenus augmente à un rythme si accéléré qu'il n'est pas possible de soulager les centres et d'améliorer le grave problème de saturation du système pénitentiaire. Le Síndic propose d'appliquer plus souvent les mesures alternatives à la prison, d'accorder plus souvent des régimes de vie en semi-liberté et de réduire l'application de la prison provisoire.

67 détenus entendus à travers une visioconférence

Comme chaque année, de nombreuses plaintes et consultations présentées par les détenus ont été faites de manière pré-sentielle pendant les visites de l'équipe aux centres pénitentiaires. En plus de cette ressource, l'utilisation de la visioconférence a augmenté en 2009, un système très efficace et rapide qui facilite l'accès des détenus au Síndic car il est plus limité pour eux que pour le reste de la population.



© Síndic

D'après la loi, les communications entre les détenus et l'institution ne peuvent être suspendues ni faire l'objet d'une intervention ou d'une restriction administrative quelconque. En ce sens, la visioconférence a eu une très bonne acceptation au sein des détenus qui l'utilisent de plus en plus chaque année.

Concrètement, en 2009, 27 ont été réalisées, un chiffre qui signifie une augmentation de 27 % par rapport à 2008, et qui ont été distribuées de la manière suivante : 6 avec le Centre Pénitentiaire Brians 1, 5 avec Brians 2, 9 avec Quatre Camins, 2 avec Lledoners, 4 avec Ponent et 1 avec le Centre Pénitentiaire de Tarragone. Au total, 67 détenus ont été entendus.

Personnes handicapées

Tout comme pour les personnes âgées, les plaintes présentées concernant les personnes handicapées montrent des manques dans les ressources existantes qui se traduisent, dans certains cas, par des situations presque insoutenables.

De plus, la prise en charge nécessaire de ce groupe est lésée par une discrimination pour une raison d'âge dans l'accès à certaines aides — la reconnaissance du degré de handicap égal ou supérieur à 33% doit se produire avant l'âge de 65 ans — et parce que certaines de ces aides ont été supprimées, comme celle prévue antérieurement pour les services.

Suggestion de créer un organisme public protégeant les personnes handicapées

Même si peu de plaintes ont été reçues sur la protection des personnes adultes handicapées, le Síndic sait qu'il y a parfois des difficultés pour assigner la protection la plus appropriée. Les cas de personnes ayant des maladies mentales qui ont des problèmes sociaux et qui sont souvent consommatrices d'alcool ou d'autres substances toxiques sont les plus conflictuels.

À travers une action d'office, le Síndic a pu connaître la ligne de travail du Département de l'Action Sociale et la Citoyenneté pour améliorer cette situation.

Ainsi, selon le Portefeuille de services sociaux 2008-2009, la protection juridique et sociale des personnes ayant une capacité limitée est un service fourni par des personnes morales à but non lucratif et il n'a pas été prévu que l'Administration s'en occupe directement.

Le Síndic a suggéré à l'Administration de créer, sans que cela porte préjudice à l'activité des organismes à but non lucratif, un organisme public chargé de la protection des personnes adultes handicapées. Cette mesure permettrait de réduire le temps d'attente de la protection, d'obtenir une protection plus efficace et de réduire les situations de risque.

Le Síndic étudie les conditions d'accessibilité aux espaces et à la communication

Trois actions d'office ont occupé l'activité du Síndic en ce qui concerne l'étude des conditions d'accessibilité pour les personnes handicapées. La première, sur la promotion de l'accessibilité et la suppression des barrières architecturales dans différents environnements, est complétée

par une quatrième action consacrée concrètement à l'étude des conditions d'accessibilité dans le réseau du métro de Barcelone.

La deuxième porte sur les bonnes pratiques de l'Administration dans la mise en œuvre de mesures d'accessibilité adressées aux personnes ayant un handicap visuel et non-voyantes, et la troisième, consacrée à l'accessibilité dans la communication, étudie le développement et l'utilisation des différents moyens de support à la communication de la part des administrations catalanes.

Dans le cadre de ces actions, le Síndic a demandé de l'information aux administrations concernées pour établir le niveau de respect des différentes mesures d'accessibilité recueillies dans la loi.

Pour ce qui est de l'accessibilité dans la communication, il a effectué le suivi de la procédure d'étude de la Loi sur le langage des signes catalan récemment approuvée et a demandé à l'Administration d'expliquer le développement d'initiatives législatives réglementant d'autres mesures de support à la communication orale en Catalogne.



DROITS SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES

La crise a eu des effets sur le droit à l'éducation qui a subi des réductions budgétaires et sur le droit du travail car la Catalogne a été en 2009 la communauté autonome où le plus grand nombre de travailleurs a été touché par des dossiers de régulation d'emplois (DRO).

Le Síndic a rappelé que l'Administration doit s'impliquer davantage dans des questions de contamination sonore, de sécurité nucléaire et d'urbanisme ; il a également souligné le chaos existant dans la gestion de l'aide du revenu de base d'émancipation. Quant à la santé, il faut souligner le suivi des droits liés à la santé reproductive.

Actions	consultations	plaintes	d'office	total
Éducation	860	535	17	1 412
Environnement	1 108	455	6	1 569
Santé	934	345	13	1 292
Emploi et retraites	659	86	1	746
Impôts	874	267	2	1 143
Urbanisme et logement	1 853	1 068	7	2 928
Total	5 288	2 756	46	9 090

Les actions dans ce domaine ont représenté 38,6% du total en 2009. Les plaintes ont représenté 44,2% du total.

Éducation

La crise économique a marqué l'activité du Síndic en matière d'éducation, qui en a subi les effets dans des services comme le transport et les cantines scolaires, la satisfaction des besoins des élèves ayant des nécessités éducatives spécifiques et la provision de l'offre de formation professionnelle. D'autres conséquences ont été les réductions du personnel de support et d'autres services dans les écoles, ainsi que les retards dans l'exécution des nouvelles constructions scolaires.

Les restrictions budgétaires empêchent l'équité et la qualité du service éducatif

Il y a eu en 2009 une augmentation des plaintes sur la provision de personnel enseignant et de support dans les établissements scolaires. Il faut souligner la plainte présentée par la Fédération d'Enseignement du syndicat CCOO, à laquelle a adhéré une centaine d'établissements, qui manifestait le désaccord avec l'élimination progressive des dotations pour les programmes d'innovation éducative, pour le professorat et pour les heures de soutien scolaire dans les établissements.

Le Síndic a rappelé au Département de l'Éducation que, malgré ces réductions, les besoins éducatifs spécifiques dans les établissements ne sont pas inférieurs cette année et que cela porte donc préjudice aux élèves.

Les déficits de financement sont aussi évidents dans le caractère provisoire des installations scolaires. Le Síndic a entamé une action d'office pour analyser la planification des constructions scolaires et a montré les inégalités territoriales existantes. Dans la démarcation de Girona, ce caractère provisoire touche 40 % des établissements scolaires publics de primaire et secondaire, à Camp de Tarragona, 32 % et dans la Catalogne centrale, 29 %.



Beaucoup de plaintes ont aussi été reçues sur les retards excessifs dans la construction de nouveaux équipements.

Le Síndic a demandé que le fait de geler le budget ne porte pas préjudice à l'accessibilité géographique et économique au service de transport scolaire et a alerté sur le caractère trop restrictif des conditions de revenus pour accéder aux bourses de réfectoire.

Meilleure réglementation des espaces de bienvenue éducative

Le Síndic a recommandé au Département de l'Éducation de mieux réglementer les espaces de bienvenue éducative (EBE), car les deux expériences commencées l'année académique 2008-2009 à Vic et Reus, et l'année académique 2009-2010 à Cornellà de Llobregat, ne violent pas de droits mais peuvent le faire dans le futur si les objectifs et le fonctionnement n'en sont pas réglementés de manière plus précise.

Sans une réglementation appropriée, les objectifs peuvent être dénaturés et ces espaces peuvent devenir de véritables espaces de ségrégation scolaire, par exemple dans des contextes de déficit d'offre scolaire, de saturation des places, dans lesquels le séjour des enfants nouveaux venus dans les EBE pourrait se prolonger, ou également dans des contextes de manque de coresponsabilité des agents éducatifs dans l'accueil des élèves nouveaux venus.

La réglementation des espaces devrait inclure des informations sur leur caractère volontaire, la durée maximale du séjour des enfants nouveaux venus dans les espaces ou les ratios maximaux par professionnel et le diplôme qui leur est exigé. Il faudrait également préciser les protocoles et le système de transfert des enfants des espaces aux écoles, avec une référence spéciale à la considération de situation de ségrégation scolaire dans les assignations de places, et prendre en compte les périodes de l'année scolaire préférentielles pour incorporation des nouveaux venus dans les EBE.

Ces réglementations serviraient à éviter une possible violation du droit des enfants à la scolarisation immédiate dans une situation d'égalité des chances.

Environnement

Une plus grande implication des mairies dans la contamination sonore est nécessaire

Les dérangements provoqués par le chargement et la décharge de marchandises de supermarchés situés dans des immeubles contenant des logements ont fait l'objet de plaintes récurrentes en 2009. Bien que ces opérations soient réglementées par les arrêtés municipaux, les conditions relatives à la situation et aux horaires ne sont pas prises en compte quand les licences sont accordées pour le fonctionnement des supermarchés.

Le Síndic a demandé aux mairies impliquées dans les plaintes reçues d'améliorer cette situation, d'adapter les opérations aux arrêtés et, le cas échéant, de les modifier pour permettre le respect des voisins. La majorité a accepté la suggestion du Síndic et s'est préparée à prendre des mesures telles que réaliser les études sonométriques prévues ou ordonner aux entreprises provoquant le bruit de le réduire au moyen d'une couverture en caoutchouc.

À partir des plaintes liées à la contamination sonore, l'objectif du Síndic est d'obtenir que les mairies s'y impliquent pour éviter que les problèmes persistent et finissent au tribunal. C'est le cas d'une plainte sur les dérangements provoqués par la circulation de camions dans une entreprise située devant le domicile d'un particulier. L'inactivité de la mairie face à la recommandation du Síndic d'adopter des mesures s'est achevée par un jugement judiciaire contre la mairie (de moins de 6 000 habitants), qui doit indemniser la personne lésée avec 12 000 €.



Mauvaise gestion face à la fuite de la centrale d'Ascó

Le Síndic a mené une enquête sur la fuite de particules radioactives à la centrale nucléaire d'Ascó fin 2007. L'objectif était de savoir à quel point les droits des personnes qui vivent dans les alentours de la centrale, des travailleurs et des visiteurs avaient été violés, alors que les directeurs du site savaient qu'il y avait eu une fuite et ne l'avait pas encore communiqué au Conseil De Sécurité Nucléaire.

La résolution émise en septembre 2009 expose que l'action des gestionnaires de la centrale d'Ascó pouvait avoir violé le droit à la sécurité de toutes les personnes touchées par la fuite (voisins de la zone, travailleurs du site et visiteurs) et le droit de l'ensemble de la population à recevoir des informations véridiques. C'est pourquoi le Síndic a recommandé au Département de l'Économie et des Finances d'étudier les modifications réglementaires nécessaires pour permettre une plus grande présence du Gouvernement catalan en matière de sécurité nucléaire et le déploiement des compétences prévues par le Statut.

Il a également suggéré de créer de nouveaux systèmes de collecte et de transfert de l'information, dans les cas de fuites, aux mairies de la zone afin qu'elles puissent en informer les habitants, une information qui, de plus, devrait être fournie aux travailleurs du site.

Santé

Les actions liées à la santé se sont concentrées sur quatre grands domaines : les listes d'attente, l'histoire clinique partagée, le syndrome de la sensibilité chimique multiple et la santé reproductive.



© Antonio Rubio

L'approbation du Parlement de la résolution sur les soins de la fibromyalgie et du syndrome de fatigue chronique a également été suivie et les mesures adoptées par le Département de la Santé conformément à cette résolution ont été analysées.

Le traitement reçu lors des rendez-vous à l'Institut Catalan d'Évaluations Médicales (ICAM), le transport sanitaire programmé et les difficultés pour accéder à un accouchement naturel dans la santé publique ont été d'autres questions traitées par le Síndic à partir des plaintes reçues.

Le droit à choisir le sexe des enfants

À partir des plaintes reçues de différents secteurs, la santé reproductive a été l'un des thèmes importants en 2009. Ainsi à partir de la plainte d'un couple dont l'un des membres est atteint du syndrome d'Alport, une maladie grave ayant une pathologie génétique liée au chromosome X, le Síndic a rappelé au Département de la Santé le droit des parents au libre choix du sexe de leurs enfants dans certaines maladies héréditaires.

Plusieurs plaintes ont aussi été reçues sur les longues listes d'attente d'un traitement contre l'infertilité qui font que souvent, pour une raison de temps ou d'âge, celle-ci ne puisse pas être traitée de manière appropriée.

Le Síndic a recommandé au Département de la Santé d'entreprendre les actions nécessaires à améliorer la prévision réelle de la fécondation in vitro et de la rendre accessible et effective, de corriger les longs temps d'attente pour les traitements et d'en garantir l'équité dans l'accès de sorte à pouvoir offrir une meilleure qualité du traitement contre l'infertilité.

En 2009 également, une action d'office a été entamée pour connaître la procédure pour l'administration de la pilule post coïtale.

Emploi et retraites

Une plus grande rigueur dans les démarches des DRE

La Catalogne a été la communauté autonome où le plus grand nombre de travailleurs a été touché par des dossiers de régulation d'emplois (DRE). En fait, le nombre de dossiers a été largement supérieur à celui de l'année précédente et le Síndic a reçu plusieurs plaintes sur des démarches soi-disant défectueuses.

En ce sens, le Síndic rappelle que le Département du Travail doit veiller à ce que cet outil ne soit pas utilisé dans un autre but, c'est-à-dire qu'il doit être très attentif dans les démarches de toute la procédure et dans la vérification des causes qui le provoquent.

Ainsi, le Síndic s'est adressé au Département du Travail pour demander des informations sur les cas concrets qui lui sont parvenus sous forme de plaintes comme celle des représentants d'une entreprise pour les préjudices que leur a causé un DRE et celle d'autres travailleurs qui considéraient que la compagnie avait pu modifier les critères de sélection des personnes touchées par DRE.

Impôt

En ce qui concerne l'Administration fiscale, des plaintes très diverses ont été reçues, dont certaines de manière récurrente, notamment celles portant sur la côte immobilière ou sur manque d'adéquation des arrêtés à la loi.

Modification de l'arrêté réglementant la côte immobilière

L'inactivité du Conseil Général de Barcelone face à la demande d'une habitante de Parets del Vallès de diviser le montant de la côte immobilière entre les différents copropriétaires d'une place de stationnement a donné lieu à l'intervention du Síndic dans cette affaire.



Au départ, le Conseil Général a débouté la demande conformément à différentes réglementations parmi lesquelles l'arrêté fiscal régulant la côte immobilière de Parets del Vallès. L'arrêté permet la possibilité de diviser l'impôt à condition que toutes les personnes impliquées domicilient le paiement de la part qui leur revient dans son organisme bancaire.

Le Síndic a argumenté que le fait que la personne concernée n'avait pas cette information ne voulait pas dire qu'elle soit la seule obligée à assumer le paiement de la côte immobilière et que l'Administration devrait notifier à chaque propriétaire le pourcentage de l'impôt qui lui revient. La mairie de Partes del Vallès a accepté la proposition. Pour ce qui est de l'arrêté, le Síndic a suggéré de modifier le contenu sur l'obligation de domicilier le paiement quand il y a une pluralité de sujets passifs. Le Conseil Général a suivi cette suggestion.

Urbanisme et logement

Les mairies doivent diriger la régularisation urbanistique

Les habitants de différents lotissements inachevés se sont adressés au Síndic pour se plaindre du manque de services obligatoires. Après avoir étudié chaque cas et demandé des informations à toutes les parties prenantes, le Síndic a rappelé aux mairies concernées qu'elles ne peuvent pas abandonner leurs compétences exclusivement dans des mains privées.

Les mairies doivent conserver le contrôle et la direction de l'activité urbanistique et promouvoir les actions des particuliers (promoteurs, conseils compensation, conseils de conservation) notamment quand le lotissement est pleinement consolidé par les constructions et qu'il est, de facto, la résidence habituelle de nombreuses personnes.

Système automatisé pour le paiement du revenu de base d'émancipation

Le nombre élevé de plaintes reçues sur les difficultés des jeunes catalans à percevoir les aides du revenu de base d'émancipation a poussé le Síndic à entamer une action d'office. Bien que le paiement de cette aide soit effectué par le ministère du Logement, la gestion en revient à l'Administration autonome et, en Catalogne, c'est l'entreprise Adigsa qui s'en occupe.

Selon les plaintes, les problèmes principaux sont les retards dans les résolutions des demandes et dans les paiements, la lenteur au moment d'effectuer des changements de données et le manque de coordination entre Adigsa et le ministère du Logement.

Face à l'enquête du Síndic, qui s'est adressé au Département de l'Environnement et du Logement (dont dépend Adigsa) et au Defensor del Pueblo pour demander des informations, des administrations concernées ont justifié le retard par le fait que la réglementation qui régle l'aide établit comme système de paiement unique le virement bancaire. En Catalogne, il est très habituel que les aides à la location soient payées par des dépôts sur le compte et le manque de prévision a obligé, d'après le ministère, à les gérer de manière manuelle.

Aussi bien le ministère que la Generalitat ont adopté des mesures pour corriger ce manque de prévision. D'une part, la réglementation de référence a été modifiée et, d'autre part, l'Administration catalane a embauché du personnel de support pour réaliser la vérification manuelle du paiement. En 2010, le système automatisé pour réaliser cette tâche est entré en fonctionnement.

Quoi qu'il en soit, il reste d'autres problèmes à résoudre comme le manque de rapidité et d'information, et le Síndic continue à superviser en détail l'action de l'Administration.

AUTRES DROITS CONSTITUTIONNELS

Les plaintes reçues ont montré que les administrations violent de manière constante et répétée le droit d'accès à l'information publique et que des mesures réglementaires et structurelles doivent être prises. Face aux obstacles de certaines mairies au moment d'inscrire les étrangers sans papiers sur les listes d'habitants, le Síndic a rappelé que la fonction des listes d'habitants est de refléter la réalité municipale.

La supervision des entreprises privées qui fournissent des services publics a occupé l'activité du Síndic en matière de consommation. De plus, il a demandé la gratuité de l'émission de la carte de transport T-12. Pour ce qui est de l'Administration de Justice, il a suggéré des réformes aux Mossos d'Esquadra pour éviter des situations comme

Actions	consultations	plaintes	d'office	total
Droit à une bonne administration	3 306	931	8	4245
Droits des consommateurs	3 950	341	10	4301
Droits linguistiques	185	24	3	212
Droits de participation	65	85	--	146
Lierté, sécurité et Administration de justice	1 259	511	11	1 781
Culture	53	8	--	61
Total	8 818	1 900	32	10 746

Les actions dans ce domaine ont représenté 46,5% du total en 2009. Les plaintes ont représenté 30,9% du total.

Droit à une bonne administration

Depuis le 31 décembre 2009, les citoyens peuvent exercer les droits d'accès électronique aux services publics dans le domaine de compétence de l'Administration étatique. Si les disponibilités budgétaires le permettent, ils peuvent aussi les exercer dans le domaine des communautés autonomes et des administrations locales. En ce sens, le Síndic a demandé aux administrations catalanes d'accélérer le processus pour garantir ces droits. Le Gouvernement catalan a approuvé un décret pour promouvoir et développer les moyens électronique au sein de l'Administration de la Generalitat.

Pour ce qui est de l'accès à l'information publique, le Síndic a insisté sur le fait que l'Administration doit disposer de bases de données connectées et d'index recueillant de manière ordonnée l'information qu'elle détient pour répondre aux demandes d'information. Les plaintes ont montré le besoin d'entreprendre des réformes légales et organisationnelles pour garantir ce droit de manière appropriée. L'étude de ces plaintes montre que les administrations tardent souvent beaucoup à répondre et mettent des entraves à l'exercice de ce droit.

Le Síndic rappelle aux mairies la fonction des listes d'habitants

Vu la diversité de critères que suivent les mairies au moment d'inscrire les immigrés sur les listes d'habitants, le Síndic a dû rappeler de nouveau que la grande utilité de ces listes est d'être le reflet de la commune et toute modification pour l'utiliser dans un autre but dénaturerait nettement cette fonction.

Au sein des plaintes les plus significatives dans ce domaine, il faut souligner le refus de la mairie de Tortosa d'inscrire sur les listes d'habitants si le certificat d'habitabilité n'est pas présenté.



© Antonio Rubio

La mairie de Tortosa demande que cette condition soit obligatoire en tant qu'instrument de détection et de correction des situations de suroccupation et de logement non décent, selon un protocole approuvé par l'Assemblée de Gouvernement local.

Le Síndic considère que cet accord de la mairie modifie le régime juridique des listes d'habitants, ne possède pas le niveau réglementaire exigé par la législation en vigueur et ne peut absolument pas être une condition obligatoire.

Le Síndic a également entamé une action d'office pour étudier la mesure envisagée par la mairie de Vic d'exiger aux étrangers voulant s'inscrire sur les listes d'habitants municipales le permis de séjour ou de travail pertinent en Espagne.

Contre la discrimination pour des raisons de sexe dans l'emploi public

À partir de la plainte d'une aspirante à un poste d'institutrice qui n'a pas pu se présenter aux examens parce qu'elle accouchait et à laquelle le Département de l'Éducation a refusé la possibilité de faire l'examen à une date ultérieure, le Síndic a étudié le cas.

Après l'avoir analysé, il a décidé d'entamer une action d'office générale et a suggéré au Département de la Fonction Publique et des Administrations Publiques d'établir un critère général et d'éviter la discrimination pour des raisons de sexe dans l'accès à l'emploi public pour des raisons liées à la grossesse ou la maternité.

Le Síndic considère qu'il y a suffisamment de fondement réglementaire pour disposer l'ajournement des examens pour les femmes dans la dernière période de la grossesse ou qui viennent d'être mères. Il rappelle que le Statut de Catalogne parle de l'égalité des chances entre femmes et hommes dans l'accès à la fonction publique ainsi qu'au moment de garantir que les femmes ne sont pas discriminées à cause d'une grossesse ou de la maternité. La Loi organique pour l'égalité effective entre femmes et hommes et le Statut de base de l'employé public se situent dans des termes similaires.

Le Département de la Fonction Publique a accepté la proposition du Síndic d'établir dans les bases générales qui régissent les processus de sélection une prévision spécifique délimitant l'action de l'administration dans ces cas.

Droits des consommateurs

Le Síndic a supervisé les entreprises qui fournissent des services publics d'intérêt général (électricité, téléphonie, énergie, eau et transport) conformément aux compétences que lui accorde le Statut de 2006. De plus, il a signé avec ces entreprises des accords de collaboration.

En 2009, les problèmes d'électrification reliés aux lotissements ont été traités avec Fecsa Endesa, en plus des problèmes de facturation et de lectures estimées ; pour ce qui est de Telefónica, des plaintes relatives à l'accès au service universel de téléphonie à différents endroits de Catalogne, comme le parc national d'Aiguestortes i Sant Maurici et dans des lotissements d'Olius, Els Pallaresos ou Monistrol de Calders, ont été reçues. Quant à Gas Natural, les plaintes portent sur les inspections périodiques des installations.

Gratuité de la carte T-12

En 2009, le Síndic a reçu différentes plaintes relatives à l'entrée en vigueur du nouveau titre de transport pour les enfants de 4 à 12 ans pour accéder aux transports en commun de la zone métropolitaine de Barcelone. Le motif principal des plaintes était que, même si elle est gratuite, la carte T-12 comporte un coût de 35 euros au titre d'émission et de gestion. Après avoir étudié le cas, le Síndic a émis une résolution, début 2010, et en a suggéré la gratuité car le montant de 35 euros à payer actuellement n'est pas justifié.

Dans sa résolution, le Síndic a principalement évalué deux aspects de la nouvelle carte : le coût et la condition d'avoir sur soi la carte d'identité pour prouver qui est le titulaire de la carte. Les considérations du Síndic ont été envoyées au Département de l'Aménagement Territorial et des Travaux Publics, à l'Organisme Métropolitain du Transport et à la Mairie de Barcelone.





© Síndic

Droits linguistiques

L'emploi du catalan aux centres sanitaires

En ce qui concerne les droits linguistiques, certaines plaintes ont été reçues relatives à l'exercice de ceux-ci dans différentes institutions sanitaires. Ainsi, le Síndic a dû s'adresser à plusieurs reprises au Département de la Santé pour cette raison.

L'une des plaintes portait sur les justificatifs de rendez-vous médical de l'Hôpital de Bellvitge qui, selon le promoteur, sont faits par défaut en espagnol. Le Département a manifesté cependant que les patients peuvent choisir la langue du justificatif.

Deux réclamations provenant de deux patients des hôpitaux de Palamós et de Figueres respectivement ont été gérées du fait qu'il leur avait été demandé de s'adresser en espagnol aux médecins qui se sont occupés d'eux. Dans les deux cas, le Síndic a demandé des informations sur les mesures adoptées par le Département de la Santé.

Liberté, sécurité et Administration de Justice

Les manques structurels ne justifient pas les retards judiciaires

Une grande partie des plaintes reçues par le Síndic portent sur le droit à un procès sans retards indu. L'étude des plaintes montre que la lenteur dans les procédures judiciaires résidait dans une cause structurelle, dans le volume élevé de travail que supportait le tribunal ou dans le nombre élevé d'affaires pendantes de résolution de l'organe judiciaire.

Dans tous ces cas, le Síndic a apprécié l'existence d'une violation du droit à ne pas subir de retards.

Toutefois, ce droit ne s'identifie pas avec la durée globale de l'affaire ni avec le non respect des délais procéduraux. C'est pourquoi, dans les cas où la complexité de l'affaire expliquait la durée d'une procédure, le Síndic n'a pas pu constater qu'il s'agissait d'un cas de retard indu.

Amélioration au sein des Mossos après l'expulsion de l'UB

Après avoir reçu huit plaintes sur l'action des agents anti-émeute des Mossos d'Esquadra contre les manifestants qui protestaient pour l'expulsion des installations de l'Université de Barcelone le 18 mars 2009, le Síndic a entamé une action d'office pour enquêter sur l'affaire.

Le Síndic a collecté les informations parues dans les médias et a détecté certains problèmes dans l'intervention de la police. Il y a eu des contradictions dans les ordres reçus par les agents anti-émeute, l'emploi de la force n'a pas été adapté aux principes de cohérence, opportunité et proportionnalité, les agents ne portaient pas de numéro d'identification, ce qui a empêché les personnes éventuellement touchées de dénoncer l'affaire, etc.

Le Département de l'Intérieur a reconnu certains dysfonctionnements tels que l'existence de doutes raisonnables sur la convenance du jour choisi, l'action selon des critères homogènes face à une manifestation hétérogène, et le fait que l'action de la police ne s'est pas ajustée à certains moments au principe de proportionnalité dans l'emploi de la force.

Face à cela, le Département a adopté plusieurs mesures : charger le corps des Mossos d'Esquadra d'analyser les possibilités d'amélioration des ressources de la brigade mobile, en accroître les effectifs et en réviser les protocoles ; la signature de l'accord de collaboration avec l'Ordre des Journalistes pour faciliter l'identification, la communication et la formation des journalistes ; ou l'annonce de la création d'une unité de dialogue et de médiation au sein du corps des Mossos d'Esquadra.



PROJECTION INSTITUTIONNELLE



Exposition itinérante « Nous ouvrons les portes aux droits »

L'exposition « Nous ouvrons les portes aux droits », inaugurée en décembre 2008 en même temps que le nouvel édifice du siège de l'institution, a commencé son parcours itinérant dans une vingtaine de villages et villes catalans à la mi-janvier 2009.

Dans certaines localités, comme Sant Sadurní d'Anoia, les écoles ont été très intéressées à visiter l'exposition et nous avons profité de l'occasion pour faire de nombreux exposés aux élèves.

En un an, l'exposition a parcouru plus de 2500 km pour arriver à 21 localités de 16 cantons catalans. Au cours de ces 12 mois, plus de 6000 personnes ont visité l'exposition du Síndic.

25e anniversaire de la première Loi sur le Síndic

Pour commémorer les 25 ans de l'approbation de la première loi réglementant le Síndic et de la création de l'institution, le Síndic a organisé une journée sur le droit à la bonne administration, qui a eu lieu le 27 mars 2009.

Inaugurée par le président de la Generalitat, M. José Montilla, et clôturée par le président du Parlement, M. Ernest Benach, la journée a rassemblé d'importants intervenants nationaux et internationaux, comme l'ombudsman européen, M. Nikiforos Diamandouros, ou le professeur universitaire de Droit Administratif et magistrat de la Cour de Cassation, M. Sabino Cassese. Une large représentation des ombudsmans de plusieurs communautés autonomes y a également assisté, qui ont apporté des expériences et des visions de bonne conduite administrative.

Journée sur les droits des enfants

Le Síndic a dressé le bilan de l'application de la Convention sur les droits des enfants des Nations unies lors du 20e anniversaire de son application au cours d'une journée de travail : Journée sur la situation des droits des enfants en Catalogne, qui a eu lieu au siège du Síndic le 16 novembre 2009.

L'acte, qui a réuni un groupe représentatif d'experts et de professionnels du domaine de l'enfance, a servi à souligner les progrès dans le domaine législatif qui se sont produits en Catalogne en matière de garantie des droits des enfants. La Convention est indéniablement un texte plus connu actuellement qu'au moment où elle a été approuvée et les références publiques à ce texte sont de plus en plus présentes.

Néanmoins, les différentes séances de l'acte ont permis de souligner que nous sommes encore loin d'une application pleine et effective de la Convention. La persistance des difficultés dans l'application de la Convention apparaît dans certains aspects du domaine législatif mais surtout au moment de la mettre en pratique dans des domaines comme l'éducation ou la protection des enfants.

Présentation du Rapport annuel

Les quatre déplacements réalisés en juin ont été mis à profit pour réaliser une présentation territoriale du rapport de l'année précédente, 2008 dans ce cas. Ces présentations, effectuées à Mollerussa, Mataró, Tortosa et Sant Feliu de Guíxols, ce sont adressées essentiellement à des organismes et des associations et l'accent a été mis particulièrement sur les questions qui touchent chaque zone.





© Ajuntament de Canet de Mar

Nouveaux accords de supervision des droits au niveau local

En 2009, le Síndic a continué les accords de supervision singularisée avec des mairies. Il a ainsi signé un accord-cadre avec Le Conseil général de Tarragone et des accords spécifiques avec les mairies de Cardedeu, Sant Pere de Ribes, Barberà del Vallès et Canet de Mar. En vertu des accords, le Síndic a installé des boîtes à lettres dans chaque localité afin que les habitants puissent y déposer leurs plaintes qui sont ramassées périodiquement.

En outre, des conseillers du Síndic se déplacent à chaque localité régulièrement pour recevoir des visites personnellement. Le Síndic s'est également engagé à élaborer un rapport annuel qui recueillera toutes les activités de l'institution au niveau de chaque mairie. Ces rapports peuvent être consultés sur le site du Síndic.

Pròom dera Val d'Aran

En juin 2009, le síndic d'Aran et le síndic de greuges ont signé un accord de collaboration pour garantir les droits des personnes dans la zone d'Aran dans la volonté d'obtenir une meilleure efficacité, de combiner la proximité et la sécurité et de singulariser la figure du síndic de greuges dans la réalité occitane.



© Síndic



© Síndic

M. Peter Kostelka, ombudsman autrichien, avec son successeur à la présidence de la région européenne de l'IIO, M. Rafael Ribó, síndic de greuges.

Cette singularisation fait que, entre autres aspects, quand le Síndic de Greuges superviserà les différentes administrations de cette zone, il adoptera le nom de Pròom dera Val d'Aran et recevra en aranais les personnes qui s'adresseront au siège de l'institution et qui le demanderont.

Le síndic désigné président de l'Assemblée de direction européenne de l'IIO

Au cours de l'année, le síndic a participé aux réunions de l'Assemblée de direction de l'Institut International de l'Ombudsman (IIO), qui ont eu lieu à Vienne, Stockholm et Belfast.

Cette dernière a été la première présidée par M. Rafael Ribó après avoir été élu président européen à l'occasion de la Conférence et Assemblée générale mondiale à Stockholm. En tant que président et directeur européen, M. Ribó est aussi membre de plein droit de l'assemblée mondiale de l'organisation.

Cette désignation a entraîné l'installation à Barcelone du siège du bureau de la région européenne.

En fait, sous le mandat de M. Rafael Ribó, concrètement à l'automne 2010, Barcelone accueillera l'assemblée de la région européenne, organisée par le Síndic, qui réunira dans la capitale catalane la majorité des ombudsmans d'Europe. Le travail de cette rencontre portera sur la vision de l'Europe en tant que société ouverte par rapport aux droits et aux devoirs des immigrés et le rôle des ombudsmans dans la défense de ces droits et devoirs.

Le síndic assiste au VIe Congrès et Assemblée générale de l'AOMF

En 2009 a eu lieu le VI Congrès de l'AOMF (Association des Ombudsman et Médiateurs de la Francophonie), sous le titre « les ombudsmans, la politique et la justice : vers un accès équitable aux droits ».

Dans ce congrès, qui a eu lieu à Québec (Canada) du 7 au 9 septembre, le síndic a été invité à présenter, avec l'un des ombudsmans fédéraux de Belgique, M. Guido Schuermans, une intervention sur le rôle des ombudsmans face à l'application des conventions internationales relatives aux droits de l'Homme.

À la demande des assemblées de direction de l'IIO et l'AOMF et en tant que président de l'Assemblée de direction européenne l'IIO et membre de plein droit de l'AOMF, le syndic fait fonction de canal de communication entre les deux associations.

Réunion annuelle de l'ENOC à Paris

Le Síndic a assisté à la XIIIe réunion annuelle de l'ENOC (European Network of Ombudspersons for Children) à Paris. L'adjoint pour la défense des droits des enfants, qui faisait partie du Bureau depuis 2006, a achevé son mandat au sein de l'association lors de la réunion annuelle de l'ENOC de 2009.

L'axe central a tourné autour de l'intérêt supérieur de l'enfant. Des expériences des différents membres du réseau y ont également été exposées. Par ailleurs, les intervenants externes du Conseil de l'Europe, d'UNICEF, de la Commission Européenne et de l'Agence Européenne des Droits de l'Homme y ont également participé.

Relations avec les ombudsmans locaux et universitaires

Le Síndic a organisé une journée de travail avec tous les ombudsmans locaux de Catalogne, sur des aspects relatifs à l'application de la Loi sur la dépendance au niveau municipal, le problème du bruit dans le nouveau cadre légal sur l'environnement et le comportement des polices municipales par rapport à la typologie des plaintes. Par ailleurs, des conseillers du Síndic ont assisté au IIe Atelier de formation du FòrumSD, sur la procédure de sanction en matière de circulation, et aux IVe Journée de formation d'ombudsmans locaux.

Dans le domaine universitaire, il faut souligner la signature de l'accord de collaboration avec le syndic de greuges de l'Universitat Oberta de Catalunya (UOC), M. Josep Coll, et la participation du syndic à la Rencontre de Síndics et Ombudsmans Universitaires du Réseau Vives d'Universités, qui a eu lieu à Valence, avec l'ombudsman de la Communauté Valencienne, M. José Cholbi.



Les médiateurs et les ombudsmans locaux de Catalogne ont assisté à la journée de travail organisée par le Síndic le 21 mai 2009.

COOPÉRATION INTERNATIONALE

Le Síndic continue à réaliser des projets de coopération internationale en raison de la volonté de contribuer à la construction communauté internationale plus sûre, juste et solidaire.

Une année de plus, l'activité de coopération s'est essentiellement développée dans les Balkans, notamment en Bosnie Herzégovine et en Serbie. La contribution économique qui y est destinée a augmenté progressivement jusqu'à se situer actuellement à plus de 0,7 % de son budget annuel.

De plus, il dispose des ressources de l'Agence Catalane de Coopération au Développement (ACCD), de l'Agence Espagnole de Coopération Internationale pour le Développement (AECID) et de certaines organisations internationales comme la Mission de l'OSCE (Organisation pour la Sécurité et la Coopération en Europe) en Serbie, qui cofinancent ses projets.

Assistance juridique gratuite à Vojvodine (Serbie)

Le projet a été mis en œuvre en 2008 et s'articule sur la base de deux lignes de travail : d'une part, l'établissement du service d'orientation juridique et la défense d'office sur tout le territoire de la Province autonome de Vojvodine (27 % du total de la population de Serbie) ; d'autre part, la contribution à l'institutionnalisation de l'assistance juridique gratuite sur le territoire de Serbie à travers la sensibilisation des autorités serbes.

Le Síndic cofinance, avec l'ACCD et l'AECID, la défense d'office avec le Conseil exécutif de Vojvodine. Quant au service d'orientation juridique, le Síndic promeut l'établissement de services qui cohabitent avec ceux déjà existants et qui sont financés par les mairies respectives et fournis, comme pour la défense d'office, par le Barreau de Vojvodine. Il se charge également de couvrir avec des fonds propres les frais administratifs et logistiques qui découlent du projet.



Le Síndic continue à mettre en œuvre des projets de coopération dans les Balkans.

L'institutionnalisation de l'assistance juridique gratuite a été promue en Serbie.

Support à l'Ombudsman de Serbie

Le Síndic et la Mission de l'OSCE (Organisation pour la Sécurité et la Coopération en Europe) en Serbie ont signé un mémorandum d'entente pour renforcer deux départements concrets de l'institution serbe, celui consacré aux personnes privées de liberté et celui des droits des enfants.

Il est prévu d'exécuter le projet jusqu'en septembre 2010 avec le cofinancement de l'AECID et d'obtenir les résultats suivants : site spécialisé de l'Ombudsman pour les enfants et les jeunes, matériel de divulgation pour les élèves de primaire et de secondaire, normes internes de procédure à appliquer dans la supervision sur place des lieux où se trouvent des personnes privées de liberté, document stratégique de campagne adressé à des personnes privées de liberté et stratégie générale de communication.

Dans le cadre de ce projet, en 2009 une délégation de l'Ombudsman de Serbie, dirigée par les adjoints des départements de l'enfance et des personnes privées de liberté, a visité le Síndic de Greuges.

Le motif du déplacement était d'obtenir les informations nécessaires au développement d'une méthodologie efficace pour la promotion des activités de l'Ombudsman en matière d'enfants, et d'établir une méthodologie de travail pour la supervision des centres de détention et pénitentiaires.

De plus, une équipe du Síndic a voyagé à Belgrade pour se réunir avec le groupe de travail chargé de l'élaboration de la méthodologie pour la visite d'institutions accueillant des personnes privées de liberté et discuter en détail l'avant-projet de document que le groupe serbe avait transmis au Síndic.



Une délégation du Parlement de Serbie a visité le Síndic.

Visite institutionnelle en Serbie et en Bosnie-Herzégovine

Au mois de mars, une délégation composée du síndic M. Rafael Ribó, une partie de son équipe et des membres du Parlement de Catalogne a visité la Serbie et la Bosnie-Herzégovine dans le but de faire connaître aux parlementaires le projet d'assistance juridique gratuite à Vojvodine (Serbie) et les institutions d'ombudsman serbes avec lesquelles le Síndic collabore, ainsi que de donner une visibilité au projet d'assistance juridique gratuite auprès des possibles usagers. En Bosnie-Herzégovine, l'objectif était de familiariser les députés catalans avec les institutions d'ombudsman du pays.

La délégation catalane s'est réunie avec les ombudsmans de Serbie, Belgrade, Vojvodine, et avec les trois titulaires de l'Ombudsman de la Fédération de Bosnie-Herzégovine.



El Síndic de Greuges de Catalunya est membre de :

IIO (Institut Internacional de l'Ombudsman)

FIO (Fédération latino-américaine de l'Ombudsman)

AOMF (Association de médiateurs et ombudsman de la Francophonie)

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

Réseau européen des Médiateurs

Il participe aussi à :

Table Ronde des Défenseurs du Conseil de l'Europe

Association des Ombudsmans de la Méditerranée

Síndic de Greuges de Catalunya

Passeig de Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

Tel 933 018 075 Fax 933 013 187

sindic@sindic.cat

www.sindic.cat

