

**Communiqué de presse**  
**22 février 2010**

## **Le Síndic constate l'augmentation de plaintes reliées aux aides sociales en époque de crise**

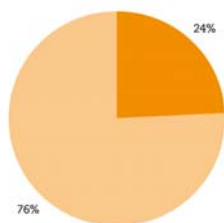
**Le Rapport annuel 2009 souligne que l'Administration accepte 89% des décisions du Síndic et qu'il existe une augmentation de 5,2% des actions**

### **Les actions du Síndic quadruplent presque celles de 2004 (p. 345)**

Au cours de l'année 2009, le Síndic a réalisé 24.960 actions, distribuées entre 5941 plaintes, 105 actions d'office et 18.914 consultations. Ces actions ont supposé une augmentation de 5,2 % par rapport à l'exercice précédent. Comme il s'agit du dernier rapport du mandat commencé en 2004, il faut souligner que depuis cette époque il s'est produit une augmentation de 278%, c'est-à-dire, que pour chaque action réalisée par le Síndic en 2004, il en a réalisé 3,8 en 2009. La présentation des plaintes s'est produite individuellement dans 5007 cas, et collectivement dans 4583 cas. Ainsi, 9590 personnes ont adressé des plaintes au Síndic. Si, en outre, nous ajoutons les personnes qui ont présenté une consultation, le résultat est que 28.504 ont été accueillies par l'institution en 2009.

#### **Actions 2009**

■ Plainte	5.941	23,80%
■ Action d'office	105	0,42%
■ Consultation	18.914	75,78%
Total	24.960	100,00%



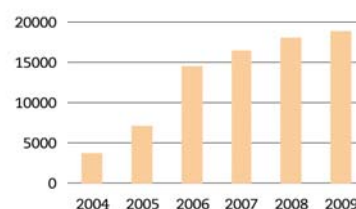
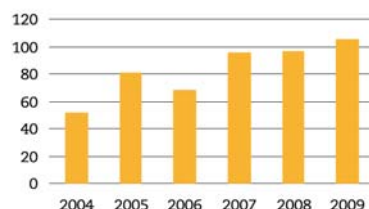
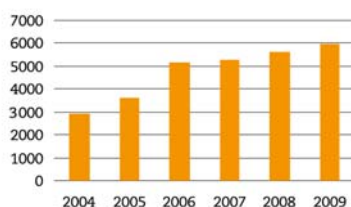
■ **Plainte (P):** action que réalisent les personnes afin de manifester leur mécontentement par rapport à l'action ou au manque d'action de l'Administration publique.

■ **Action d'office (AO):** enquête menée sur l'initiative du Síndic qui est réalisée quand il est considéré opportun d'ouvrir un dossier en défense des droits des personnes, que ce soit pour contrôler les actions des administrations publiques ou pour veiller à des situations de faits sociaux importants.

■ **Consultation (C):** action que réalisent les personnes afin d'obtenir des informations et une orientation sur une affaire donnée. S'il est possible de présenter une plainte, la personne sera informée sur la manière de la réaliser et, dans le cas contraire, il lui sera indiqué où elle pourra s'informer ou résoudre l'affaire.

## Évolution des actions dans les cinq dernières années

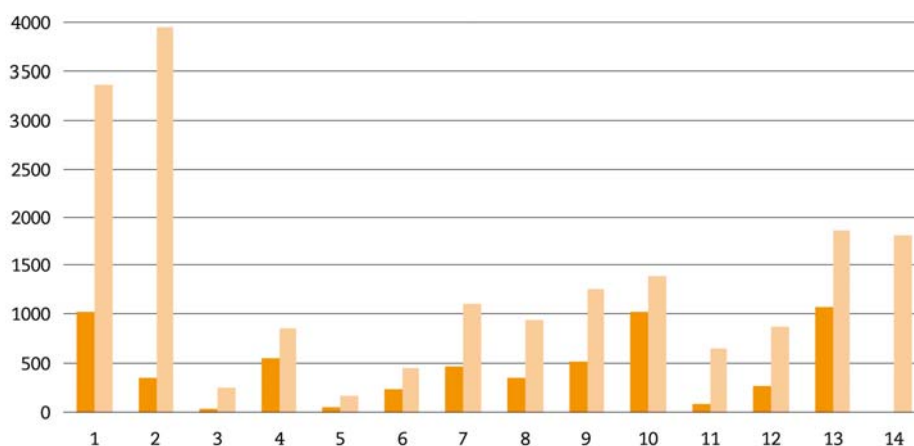
	2004	2005	2006	2007	2008	2009
■ Plainte	2901	3617	5150	5299	5610	5941
■ Action d'office	52	81	68	96	97	105
■ Consultation	3640	7095	14515	16399	18003	18914
<b>Total</b>	<b>6593</b>	<b>10793</b>	<b>19733</b>	<b>21794</b>	<b>23710</b>	<b>24960</b>



## Actions par matières

Cette année, pour la première fois par rapport aux derniers exercices, les matières d'urbanisme et de logement (1068 plaintes) et de services sociaux (1019 plaintes) ont été celles qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, suivies de très près par la matière qui, les années précédentes, en avait reçu le plus : l'administration publique (1016 plaintes). En ce qui concerne les consultations, le domaine de la consommation (3950 consultations) a été celui qui en a reçu le plus, suivi de celui de l'administration publique (3371 consultations) et de celui de l'urbanisme et du logement (1853 consultations).

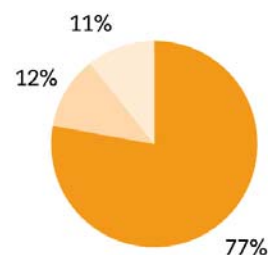
	■ Action d'office		■ Plainte		■ Consultation		Total	
1 Administration publique	8	0,03%	1016	4,07%	3371	13,51%	4395	17,61%
2 Consommation	10	0,04%	341	1,37%	3950	15,83%	4301	17,23%
3 Culture et langue	3	0,01%	32	0,13%	244	0,98%	279	1,12%
4 Éducation	17	0,07%	535	2,14%	860	3,45%	1412	5,66%
5 Immigration	0	0,00%	51	0,20%	159	0,64%	210	0,84%
6 Enfance et adolescence	20	0,08%	215	0,86%	445	1,78%	680	2,72%
7 Environnement et qualité de vie	6	0,02%	455	1,82%	1108	4,44%	1569	6,29%
8 Santé	13	0,05%	345	1,38%	934	3,74%	1292	5,18%
9 Sécurité citoyenne et justice	11	0,04%	511	2,05%	1259	5,04%	1781	7,14%
10 Services sociaux	7	0,03%	1019	4,08%	1390	5,57%	2416	9,68%
11 Travail et pensions	1	0,00%	86	0,34%	659	2,64%	746	2,99%
12 Fiscalité	2	0,01%	267	1,07%	874	3,50%	1143	4,58%
13 Urbanisme et logement	7	0,03%	1068	4,28%	1853	7,42%	2928	11,73%
14 Privées ou non concrètes	0	0,00%	0	0,00%	1808	7,24%	1808	7,24%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>0,42%</b>	<b>5941</b>	<b>23,80%</b>	<b>18914</b>	<b>75,78%</b>	<b>24960</b>	<b>100,00%</b>



## Degré d'acceptation des décisions du Síndic

En ce qui concerne le degré d'acceptation des décisions prises par le Síndic, dans les 1129 cas où le Síndic a émis une décision, 89% a été accepté, soit de manière totale (77,68%) ou partielle (11,51%), et seulement 11% n'a pas été accepté.

Accepte la décision	877	77,68%
Accepte partiellement la décision	130	11,51%
N'accepte pas la décision	122	10,81%
Total	1129	100,00%



## Conséquences de la crise sur les politiques sociales

Au cours de l'exercice 2009, le Síndic a pu constater l'impact de la crise à travers l'augmentation des plaintes qui démontrent des situations d'exclusion sociale et de manque de possibilités d'exercer des droits élémentaires.

Le Síndic a réclamé d'accentuer en époque de crise les priorités pour combattre l'exclusion sociale. Les restrictions budgétaires ont concerné des services et des prestations dans des domaines particulièrement sensibles pour l'égalité de chances comme l'éducation, les services sociaux, l'enfance ou le logement, un fait constaté grâce aux chiffres de 2009.

Quelques exemples, en ce qui concerne l'éducation, sont les déficits de financement qui ont provoqué la réduction du personnel enseignant et de soutien aux écoles et les retards excessifs dans la construction et les améliorations des établissements scolaires. Quant au logement, le Síndic a souligné le manque de budget pour faire face à toutes les demandes d'aides au paiement des loyers.

Dans le cadre des services sociaux, il a souligné la suppression de certains cas du programme d'aides de prise en charge sociale de personnes ayant un handicap et l'insuffisance de services résidentiels qui provoque de longues listes d'attente. Le Síndic a également demandé un plus grand poste budgétaire destiné à l'accueil en famille des enfants en situation de risque.

### Réduction du personnel enseignant et de soutien aux établissements éducatifs (p. 124, 125, 126)

Le Síndic rappelle que les besoins éducatifs spécifiques dans les établissements scolaires ne sont pas, en termes généraux, inférieurs à ceux des années académiques précédentes et que, par conséquent, la qualité et l'équité du service éducatif peuvent être touchées par la réduction du personnel et l'élimination partielle ou totale de services de soutien et de programmes d'innovation éducative. Il ne faut pas oublier que, dans

l'ensemble, ces services et programmes tendent à garantir la prise en charge de la diversité de l'établissement et à donner des réponses spécifiques aux besoins éducatifs qu'il présente, et que cette réduction peut toucher négativement la capacité des établissements à donner ces réponses spécifiques.

De fait, un grand nombre des établissements qui ont présenté une plainte rappellent que cette réduction de personnel ne nuit pas seulement à la qualité de la prise en charge éducative des élèves ayant des besoins éducatifs spécifiques, mais également à la proposition éducative qu'ils offrent à l'ensemble des élèves, vu qu'elle limite les possibilités de faire des dédoublements ou d'autres activités éducatives.

En ce qui concerne la réduction budgétaire dans le cadre de l'éducation, des plaintes ont également été reçues sur les retards dans la construction ou l'adaptation d'établissements, sur le manque de bourses pour les réfectoires, avec des conditions très restrictives, et l'augmentation du coût économique d'accès au transport scolaire non obligatoire ou la réduction de certaines routes.

### **Suppression de certains aspects du programme d'aides de prise en charge sociale de personnes ayant un handicap (p. 282)**

Au cours de 2009, les aides aux traitements de rééducation au langage, de physiothérapie et de psychomotricité ont été supprimées. Le Síndic a recommandé au Ministère catalan de l'Action Sociale et de la Citoyenneté d'adopter les mesures appropriées pour conserver toutes les modalités d'aides et de prévoir la possibilité de convoquer de nouvelles aides de ce genre. Ce même programme permet de constater une discrimination pour une raison d'âge non justifiée, vu que les aides se limitent aux personnes de moins de 65 ans.

### **La faiblesse des aides aux familles d'accueil d'enfants en risque d'exclusion (p. 165)**

La saturation du cadre résidentiel et le manque de familles d'accueil font que les propositions de mesures des équipes de prise en charge des enfants et des adolescents ne soient pas toujours idéales, mais aussi que la proposition de mesures ne coïncide pas toujours avec la mesure finalement adoptée.

Le système de protection des enfants et des adolescents en situation de risque en Catalogne devrait miser de manière explicite sur la protection dans le cadre familial. L'augmentation de l'investissement en accueil familial devrait permettre, entre autres aspects, d'accroître l'ensemble des familles d'accueil, et l'augmentation des accueils en famille, à son tour, devrait promouvoir une amélioration significative de l'efficacité économique du système.

### **Le manque de budget pour répondre aux demandes d'aide pour le paiement de loyers (p. 333)**

Cette année, le Síndic a reçu un nombre considérable de plaintes de personnes qui ont demandé les aides au paiement du loyer et qui ont reçu une décision

administrative leur indiquant que leur demande d'aides avait été rejetée car, bien qu'elles aient démontré qu'elles respectaient les conditions établies dans les bases de l'appel, le poste budgétaire avait déjà été atteint.

Le sentiment de frustration que souffrent ces personnes face à une décision de ce genre est très fort, vu qu'il s'agit de personnes qui disposent de revenus économiques très réduits et qui ont de véritables difficultés pour assumer le paiement des loyers, raison pour laquelle elles avaient déposé leur espoir dans la perception de ces aides.

Le Síndic a suggéré au Ministère catalan de l'Environnement et du Logement de réaliser les actions nécessaires afin que, pour de prochains appels, la dotation budgétaire soit augmentée dans la somme suffisante pour donner une réponse positive à toutes les demandes de subvention qui démontrent le respect des conditions établies dans les bases de l'appel.

### **Autres thèmes à souligner**

#### **Retards démesurés dans la reconnaissance du degré de handicap et dans l'application de la Loi sur la dépendance (p. 273 et 274)**

Les problèmes de gestion et les retards démesurés dans les démarches de certains dossiers reliés à la Loi 39/2006, du 14 décembre, sur la promotion de l'autonomie personnelle et la prise en charge des personnes en situation de dépendance, connue sous le nom de Loi sur la dépendance, sont encore à l'ordre du jour. Il existe également des retards dans les procédures destinées à reconnaître le degré de handicap, pour lesquels il y a encore des cas dans lesquels les personnes – qui se trouvent dans l'attente d'obtenir un certificat leur permettant d'accéder à une prestation ou à un traitement particulier pour compenser leur handicap – doivent attendre parfois deux ou trois fois plus de temps que ce que prévoit la réglementation en vigueur.

En ce qui concerne les procédures de reconnaissance de la situation de dépendance, nombreuses sont les plaintes que reçoit le Síndic pour le manquement aux délais établis dans le déroulement de tout le processus, dans toutes les phases de la procédure, de l'évaluation de la situation de dépendance, l'élaboration du programme individuel de prise en charge (PIA en catalan), la notification de la décision, à la résolution des réclamations et au paiement des prestations qui en découlent. Au cours de toutes ces phases des retards se produisent qui enfreignent les droits des personnes souhaitant obtenir les prestations que la Loi leur reconnaît.

#### **Les conditions pour l'inscription à la liste municipale des habitants (p. 34)**

Étant donné la diversité de critères que suivent les mairies au moment d'inscrire les immigrés sur la liste municipale d'habitants, un problème qui a déjà été étudié dans le rapport extraordinaire sur la gestion municipale de l'inscription des immigrés aux listes municipales des habitants, daté de janvier 2008, le Síndic de Greuges a dû rappeler que la grande utilité de cette liste est justement de refléter la réalité de la commune et que toute modification pour l'utiliser d'autres fins dénaturerait clairement cette fonction.

Au cours de 2009, parmi les plaintes les plus significatives dans ce domaine, il faut souligner le refus de la Mairie de Tortosa d'inscrire sur cette liste si le certificat d'habitabilité n'est pas présenté. La Mairie de Tortosa demande que cette condition soit obligatoire en tant qu'instrument de détection et de correction des situations de suroccupation et d'infrahabitation, selon un protocole approuvé par le Conseil de Gouvernement Local. Le Síndic considère que cet accord de la Mairie modifie le régime juridique de la liste municipale des habitants, qu'il n'a pas la condition de réglementation exigée par la législation en vigueur, qu'il peut violer certains droits et qu'il ne peut être en aucun cas une condition obligatoire. Le contrôle des logements peut être réalisé à travers les mécanismes déjà prévus dans la Loi sur le droit au logement. La liste municipale des habitants peut même servir à détecter ces situations qui doivent ensuite être contrôlées par les services municipaux dans leurs pouvoirs d'inspection et de sanction.

### **Discrimination dans la fonction publique pour des raisons de maternité lors des épreuves de sélection (p. 56)**

Le Síndic a suggéré d'éviter des discriminations aux femmes aspirant à la fonction publique pour des raisons de grossesse ou de maternité après avoir reçu une plainte d'une aspirante à institutrice qui n'a pas pu se présenter aux épreuves parce qu'elle était en train d'accoucher et qu'elle a été exclue après que le Ministère catalan de l'Éducation lui a refusé la possibilité de passer l'examen à une date ultérieure.

Le Síndic considère qu'il y a assez de fondements réglementaires pour décider l'ajournement des épreuves pour les femmes qui sont dans la dernière période de leur grossesse ou qui viennent d'être mères.

En ce sens, le Síndic rappelle que le Statut de Catalogne parle de l'égalité des chances entre les femmes et les hommes pour l'accès à la fonction publique, mais également au moment de garantir que les femmes ne soient pas discriminées à cause de la grossesse ou de la maternité. En termes similaires se placent la Loi organique sur l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et le Statut élémentaire de l'employé public.

C'est pourquoi il a suggéré au Ministère catalan de la Gouvernance et des Administrations Publiques d'établir un critère général et d'éviter la discrimination pour des raisons de sexe pour accéder à l'emploi public pour des motifs liés à la grossesse ou à la maternité.

### **Les preuves d'âge aux mineurs immigrés non accompagnés (p. 177)**

Au cours de 2009, les preuves d'âge aux mineurs immigrants non accompagnés ont été encore réalisées, même s'ils disposaient de passeports en règle. Aussi bien la Direction Générale de Prise en charge des Enfants et des Adolescents (DGAIA en catalan) que le Ministère public valident ces preuves médicales et procèdent à notifier les expulsions aux enfants si les preuves indiquent qu'ils ont plus de 18 ans.

Pendant que les mineurs attendent de passer les preuves médicales, la DGAIA n'active pas leur tutelle ni leur carte de séjour. Cette situation les empêche

d'accéder à des programmes éducatifs ou de formation et les laisse dans une situation d'indétermination légale : ils ne sont pas considérés comme des mineurs par la DGAIA et, comme ils possèdent la documentation qui démontre qu'ils sont mineurs, ils ne peuvent pas être formellement pris en charge par le réseau d'accueil d'adultes.

Le Síndic a prié les administrations de chercher des solutions pour l'accueil de ces mineurs, au-delà du débat sur la validité des preuves médicales. Au moment de clore ce rapport, le Síndic est informé de l'existence d'un comité de différentes administrations publiques qui travaillent sur la création d'un recours d'accueil pour cet ensemble de mineurs dans des appartements assistés.

### **Santé reproductive (p. 266)**

Au cours de 2009, le Síndic a reçu différentes plaintes liées au domaine de la santé. Ainsi, il a rappelé au Ministère catalan de la Santé le droit des parents au libre choix du sexe de leurs enfants dans le cas de certaines maladies héréditaires, suite à une plainte qui allait en ce sens d'un couple dont un membre souffre une maladie grave avec une pathologie génétique liée au chromosome X.

Différentes plaintes ont également été reçues sur les longues listes d'attente pour les traitements d'infertilité qui font que très souvent pour des raisons de temps ou d'âge elles ne puissent plus être traitées de manière appropriée. Le Síndic a recommandé au Ministère catalan de la Santé d'entreprendre les actions nécessaires pour améliorer la prévision réelle de la fécondation in vitro et de la rendre accessible et réelle, de corriger les longs temps d'attente pour les traitements et d'en garantir l'égalité d'accès, de sorte à pouvoir offrir une meilleure qualité de la prestation du traitement de l'infertilité.

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

### **Sécurité Citoyenne: principe de proportionnalité de l'action policière (l'expulsion de l'Université de Barcelone du 18 mars 2009) (P. 238)**

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

Avant de recevoir l'information demandée au Ministère catalan de l'Intérieur, des Relations Institutionnelles et de la Participation, cette institution a collecté l'information parue dans les médias et a détecté quelques problèmes dans l'intervention policière, comme les contradictions dans les ordres reçus par les agents anti-émeute, l'emploi de la force de la part de ces agents, qui n'a pas toujours été appropriée aux principes de cohérence, d'opportunité et de proportionnalité, le manque de numéros d'identification des agents, ce qui a empêché que de possibles blessés puissent porter plainte, etc.

Le Ministère catalan de l'Intérieur a reconnu certains problèmes, comme l'existence de doutes raisonnables sur la pertinence du jour choisi, l'action selon des critères homogènes face à une manifestation hétérogène, et le fait que l'action policière n'ait pas été adaptée à certains moments au principe de proportionnalité dans l'emploi de la force. Face à ces éléments, des mesures ont été adoptées comme la demande au corps des Mossos d'Esquadra d'analyser les possibilités d'amélioration des ressources de la brigade mobile, d'augmentation des effectifs et de révision des 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 d'interlocution et de médiation au sein du corps des Mossos d'Esquadra.

### **La supervision d'entreprises de services essentiels (de la p. 78 à 92)**

Pour la première fois, le rapport annuel rend compte d'actions du Síndic concernant des entreprises concrètes : Fecsa Endesa, Telefónica, Gas Natural, Aigües de Barcelona et Ferrocarrils de la Generalitat. Ces entreprises s'occupent de la prestation de services essentiels et à partir du Statut 2006 elles entrent dans le domaine de supervision du Síndic, avec lequel, en outre, elles ont signé des conventions de collaboration.

Au cours de 2009, la situation urbanistique et de l'électrification a été traitée avec Fecsa Endesa, en plus de problèmes de facturation et de lectures estimées ; en ce qui concerne Telefónica, des plaintes ont été reçues portant sur l'accès au service universel de téléphonie à différents endroits de Catalogne, comme le parc national d'Aigüestortes et Sant Maurici et dans des lotissements d'Olius, Pallaresos ou Monistrol de Calders ; quant à Gas Natural, les plaintes font référence aux inspections périodiques des installations.