



# SÍNDIC RAPPORT 2008

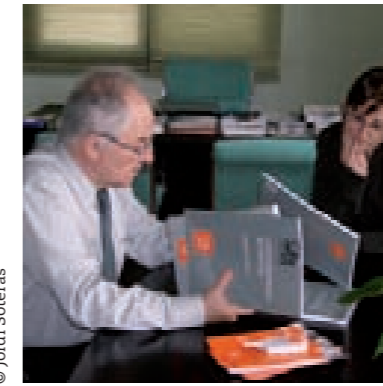
SÍNDIC  
EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

## SOMMAIRE

- PRÉSENTATION 3
- L'ANNÉE 2008 EN CHIFFRES 4-11
- COLLECTIFS PRÉSENTANT UN BESOIN SPÉCIFIQUE DE PROTECTION 12-17
  - Enfants et adolescents en situation de risque 12
  - Personnes âgées 14
  - Immigration 15
  - Droits des détenus en centres pénitentiaires 15
  - Personnes handicapées 17
- DROITS SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES 18-23
  - Éducation 18
  - Environnement 20
  - Santé 21
  - Travail et pensions 22
  - Fiscalité 22
  - Urbanisme et logement 23
- AUTRES DROITS CONSTITUTIONNELS 24-30
  - Droit à une bonne administration 24
  - Droits des consommateurs 25
  - Droits linguistiques 27
  - Liberté, sécurité et Administration de justice 27
- PROJECTION INSTITUTIONNELLE 29-33
- COOPÉRATION INTERNATIONALE 34-35



© Jordi Soteras



© Antonio Rubio

Suivant la tendance ascendante des dernières années, le nombre de plaintes et demandes d'information qui nous sont parvenues s'est accru. Nous avons également augmenté les déplacements de notre bureau sur l'ensemble de la Catalogne et obtenu ainsi une amélioration importante dans la distribution géographique des actions.

En outre, nous nous sommes adressés à toutes les écoles et lycées de Catalogne pour leur fournir du matériel pédagogique sur les droits des enfants et des jeunes. Tout ceci au cours d'une année qui a vu naître, de plus, la Charte de Services et Bonne Conduite, le Règlement interne et le nouveau siège de notre institution.

Motivé par l'accroissement de notre activité, le changement d'édifice s'est matérialisé fin octobre. Pendant l'acte d'ouverture, qui a eu lieu le 10 décembre et auquel ont assisté plus de 200 personnes, nous avons inauguré l'exposition « Ouvrons les portes aux droits » qui sera itinérante et voyagera dans toute la Catalogne pendant 2009.

Car il faut dire que 2009 est une année spéciale pour le Síndic (Médiateur de la Catalogne). En effet, nous fêtons les 600 ans de la création des défenseurs des citoyens, les 30 ans du Statut d'Autonomie de 1979, qui recueillait la figure du Síndic, et les 25 ans de la Loi sur la régulation et fondation de l'institution actuelle. C'est également au cours de cette année que le Parlement débat la nouvelle Loi sur la régulation du Síndic de Greuges de Catalunya, dont le projet a été approuvé au mois de novembre 2008 et qui devra représenter une régulation de la figure que le Statut d'Autonomie consolide et renforce.

Enfin, c'est au cours de cette année que prend fin ce mandat en tant que Síndic, ce qui nous oblige à faire le bilan du travail réalisé et assumer tout ce qui est resté pendant. En ce sens, nous nous sommes rapprochés en 2008 de l'un de nos objectifs majeurs. Nous nous sommes sentis plus proches des gens et plus utiles. Mais, quoiqu'il en soit, nous sommes conscients que notre pays manque encore d'une certaine culture de plainte, aussi bien de la part des citoyens que de la classe politique et des administrations publiques. En ce sens, nombreux sont les défis que le Síndic doit relever et il reste encore beaucoup de travail à faire.

Rafael Ribó  
Síndic

# L'ANNÉE 2008 EN CHIFFRES

En 2008, le Síndic a mis en œuvre 23 710 actions (5610 plaintes, 97 actions d'office et 18 003 demandes d'information), qui représentent une croissance de 8,8% par rapport à 2007. Il faut souligner que, rapport à 2004, ceci représente une augmentation de 259%.

L'accroissement le plus important s'est produit dans les demandes d'information (9,8%), suivies des plaintes (5,9%) ; les actions d'office se sont maintenues. Pour ce qui est du nombre de personnes qui se sont adressées à notre institution, considérant les demandes d'information et les plaintes présentées de manière individuelle comme collective, le Síndic a accueilli 30 400 personnes.

Fruit des efforts de diffusion du téléphone gratuit **900 124 124** et du site Internet **www.sindic.cat**, les moyens les plus employés en 2008 pour s'adresser au Síndic ont été le téléphone (41,8%), pour les demandes d'information, et le courrier électronique (31%), plaintes et demandes d'information confondues.



© Parlament

## L'Administration accepte et accomplit les résolutions

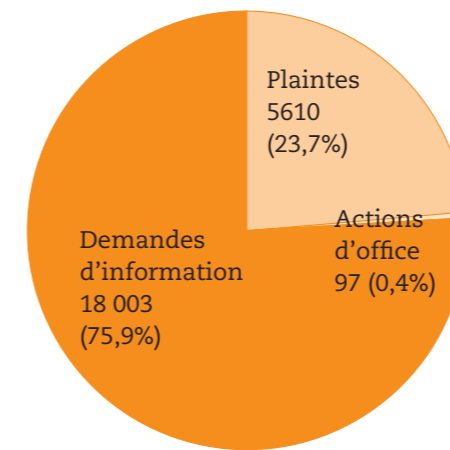
Dans 87% des cas, les administrations ont accepté, de manière totale ou partielle, les résolutions prises en 2008 par le Síndic. De plus, pour la première année, nous avons effectué le suivi du niveau d'accomplissement des résolutions. Bien qu'il s'agisse d'une nouvelle mesure et que nous n'ayons suivi que 147 actions, dont 86 ont déjà été achevées, les résultats ont été très encourageants. Nous avons ainsi constaté que dans 96,5% des cas les administrations ayant accepté les résolutions ont exécuté les recommandations et suggestions du Síndic.

## Accroissement des plaintes sur les services sociaux

Le département des services sociaux a accru le nombre de démarches de 83% par rapport à l'année précédente. Le nombre de plaintes reçues (1217) dans ce domaine est particulièrement significatif, la deuxième matière après l'administration publique et les droits.

Alors que la plupart des demandes d'information ont porté sur la consommation, le domaine de l'enfance et l'adolescence a enregistré le nombre le plus élevé d'actions d'office (20,62%), suivi de l'administration publique et des droits et la santé, tout deux avec 14,43%.

## Nombre et nature des affaires traitées en 2008

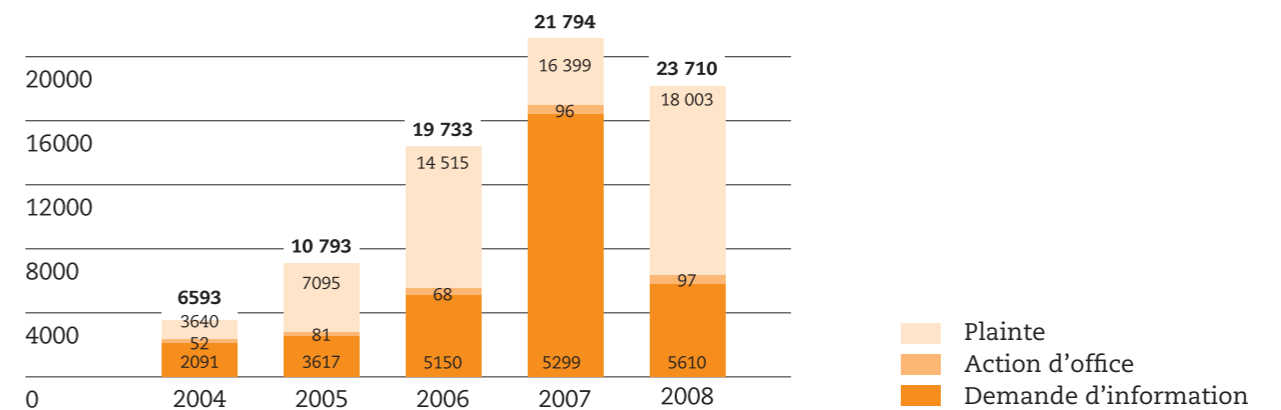


**Plaintes** : démarches pour exposer un désaccord, un mécontentement ou une insatisfaction par rapport à l'action ou au manque d'action de l'Administration Publique.

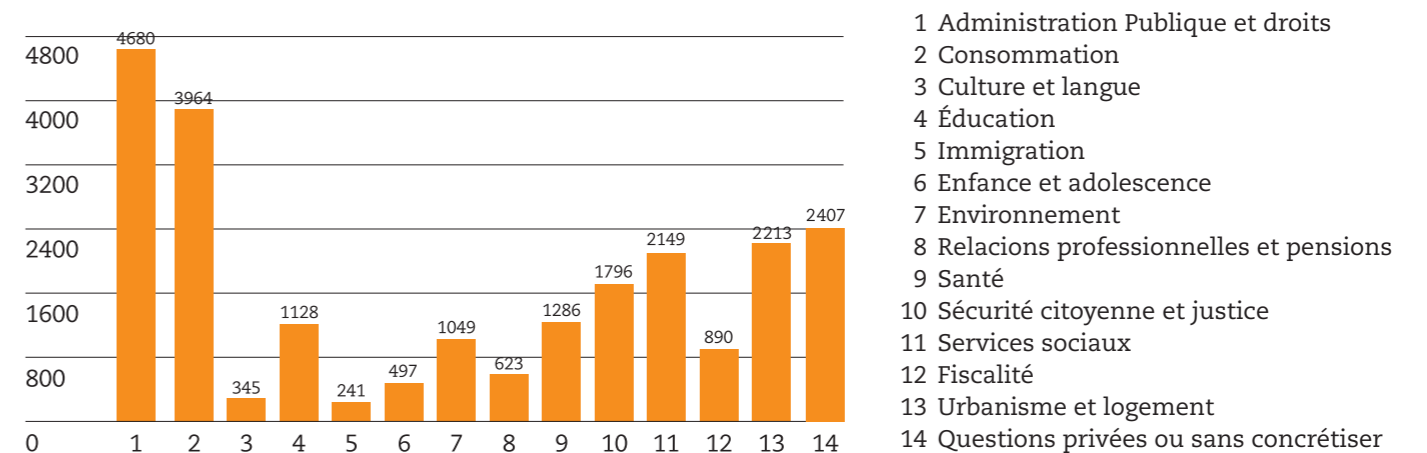
**Demands d'information** : démarches pour obtenir des renseignements et une orientation concernant une question. Si le cas consulté se prête à déposer une plainte, la personne qui l'a exposé reçoit des informations sur la manière de la présenter ; s'il ne s'y prête pas, nous lui indiquons où s'informer ou résoudre l'affaire.

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

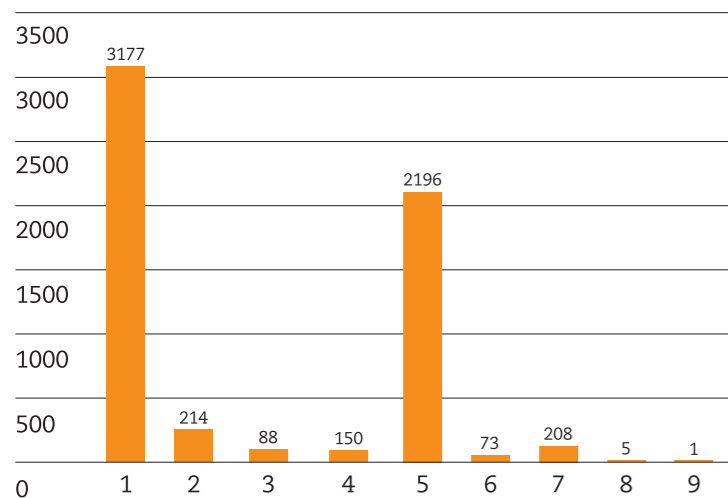
## Évolution des plaintes et demandes d'information au cours des dernières années



## Affaires traitées par secteur



## Plaintes et actions selon l'administration concernée



## Résultat des plaintes et des actions d'office gérées

Somme des actions (plaintes et actions d'office) gérées en 2008, aussi bien celles entreprises en 2008 (5707) que celles provenant de 2007 (3364). Au total, 9071 ont été gérées.

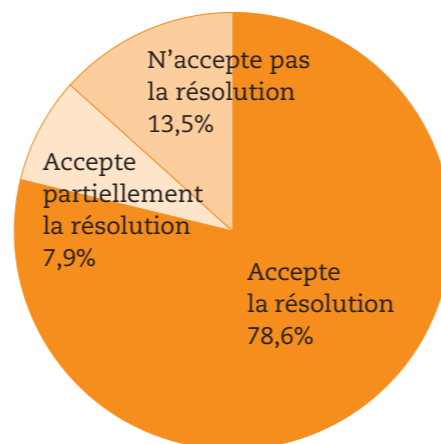
Résultats	Total	Total	Pourcentage
<b>1 En cours</b>	<b>3627</b>	<b>39,98%</b>	
a Actions préalables à la résolution	3041	33,52%	
b Pendante d'une réponse à la résolution	586	6,46%	
<b>2 Actions achevées</b>	<b>4867</b>	<b>53,65%</b>	
a Action correcte de l'Administration			
a <sub>1</sub> Avant l'intervention du Síndic	1762	19,42%	
a <sub>2</sub> Après l'intervention du Síndic	1171	12,91%	
b Accepte la résolution	880	9,70%	
c Accepte partiellement la résolution	88	0,97%	
d N'accepte pas la résolution	149	1,64%	
e Ne collabore pas	15	0,17%	
f Tràmit amb altres ombudsmen	383	4,22%	
g Démarche auprès d'autres médiateurs	419	4,62%	
<b>3 h Rejetée</b>	<b>577</b>	<b>6,36%</b>	

- 1 Administration de la région autonome
- 2 Administration centrale
- 3 Administration institutionnelle
- 4 Administration judiciaire
- 5 Administration locale
- 6 Administration périphérique
- 7 Services d'intérêt général
- 8 Autres
- 9 Affaires d'ordre privé\*

\***Affaires d'ordre privé** : affaires qui se trouvent hors du champ des compétences du Síndic. Les demandes d'information ne relevant pas des compétences du Síndic sont identifiées avant l'ouverture du dossier. Par contre, dans le cas des plaintes, seule une étude plus poussée du dossier permet de déterminer qu'elles échappent aux compétences du Síndic.

## Niveau d'acceptation de l'Administration

dans les cas où elle répond

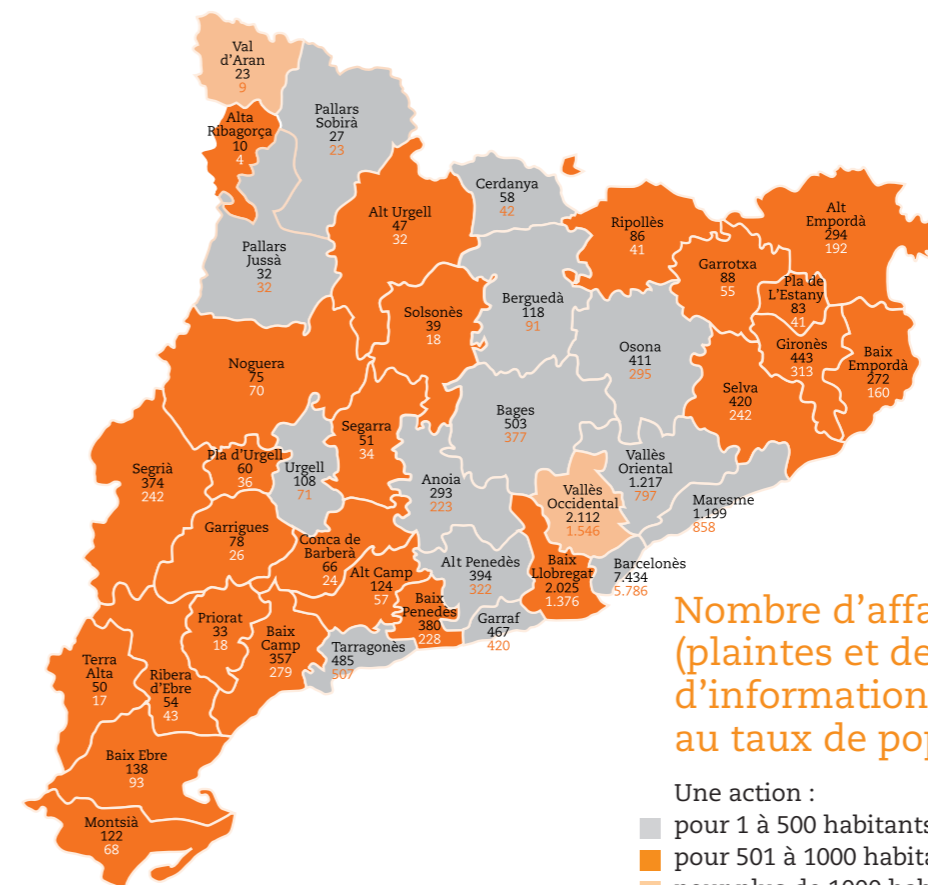


## Répartition géographique des plaintes et des demandes d'information

Comme chaque année, la province de Barcelone a connu le nombre le plus élevé de plaintes et demandes d'information, 16 170 (78%). Tarragone, avec 1809 démarches (8,8%), et Gérone, avec 1738 (8,4%), ont enregistré des chiffres très similaires. Enfin, nous n'avons reçu de Lérida que 935 plaintes et demandes d'information (4,5%).

Il faut souligner qu'une amélioration importante s'est produite dans la répartition géographique des actions par rapport au nombre d'habitants. Ainsi, si en 2007 l'Alta Ribagorça et le Val d'Aran ont enregistré une

action pour 1118 et 1061 habitants respectivement, en 2008 les chiffres ont été d'une action pour 412 et 294 habitants. En fait, les résultats les moins bons, obtenus dans la Garrotxa, ont été d'une action pour 608 habitants. Le Baix Penedès, avec 1 action pour 239 habitants et l'Alt Penedès, avec 1 pour 251, ont été les mieux lotis. Cette amélioration est attribuable à l'effort réalisé pour rapprocher notre institution de l'ensemble du territoire, à travers les déplacements du bureau du Síndic pour s'occuper des plaintes directement dans les localités.



## Nombre d'affaires (plaintes et demandes d'information) rapporté au taux de population

Une action :

- pour 1 à 500 habitants
- pour 501 à 1000 habitants
- pour plus de 1000 habitants

Actions 2008 en noir  
Actions 2007 en blanc ou orange

## Le Síndic déplace son bureau à 14 localités

En 2008, le bureau du Síndic a visité pour la première fois Sant Adrià de Besòs, Badalona, Martorell, Palafrugell et Mollet del Vallès, où il a recueilli de première main les plaintes et demandes d'information des citoyens. De plus, notre institution a déplacé son bureau à neuf autres localités, auxquelles elle s'était déjà rendue à d'autres occasions (Figueres, Vic, Ripoll, Reus, les Borges Blanques, Banyoles, Vielha, Gandesa et El Vendrell).

En plus de recevoir les personnes (au total, 177 demandes d'information et 234 plaintes), le Síndic et plusieurs membres de son équipe ont profité de ces déplacements pour visiter des centres sociaux et des dépendances de l'Administration, ainsi que pour tenir des réunions avec les représentants municipaux.

### Des plaintes très variées à Figueres

Le premier déplacement de l'année a eu lieu à Figueres, où nous avons reçu 20 visites qui ont comporté 16 plaintes, 1 demande d'information et 3 addenda à des dossiers déjà ouverts. Certains des sujets de plainte reçus ont concerné les services sociaux, l'urbanisme, la fiscalité et la justice.



L'école Pou i Pagès, qui se caractérise par le fait d'avoir une majorité d'élève d'origine gitane et marocaine, a reçu la visite du Síndic, M. Rafael Ribó, et de son adjoint à la défense des droits des enfants, M. Xavier Bonal, qui s'est aussi déplacé pour se réunir avec l'Équipe d'Aide aux Enfants et Adolescents (EAIA) de l'Alt Empordà. Le déplacement s'est achevé par la visite du centre résidentiel d'action éducative Albera, du centre pénitentiaire, de l'Hôpital de Figueres, du centre socio-sanitaire Bernat Jaume, du centre de santé mentale Alt Empordà et du centre de soins de la Sécurité Sociale Ernest Lluch.

### Lacunes du Plan de transformation du quartier de la Mina

Le déplacement à Sant Adrià de Besòs a donné lieu à 12 plaintes, 1 demande d'information et 1 addenda à une plainte précédente. La plupart des plaintes concernaient des problèmes d'éducation et de services sociaux.

Au cours de son déplacement, le Síndic, M. Rafael Ribó, et des membres de son équipe ont profité de l'occasion pour visiter le commissariat des Mossos d'Esquadra et le marché municipal. Ils ont également rencontré des membres de la Plateforme d'Organismes et Habitants du Quartier de la Mina qui se sont plaints des lacunes du Plan de transformation du quartier par rapport au projet de transformation sociale et aux retards dans les changements urbanistiques.

### Le déplacement à Vic génère 49 visites

33 plaintes, 14 demandes d'information et 2 addenda à des dossiers de plainte déjà ouverts, voilà le résultat du déplacement du bureau du Síndic à Vic. Entre autres problèmes de la zone, les habitants et les commerçants ont souligné l'insécurité citoyenne et les réhabilitations prévues dans le quartier du Remei de Vic.

Le Síndic et son équipe ont également visité l'Établissement d'enseignement préélémentaire et primaire La Sínia, qui compte 70% de d'élèves nouveaux venus, l'école d'éducation spéciale Estel, le centre de soins de la Sécurité Sociale El Remei et l'Hôpital Général.

### Mauvais état du réseau routier et ferroviaire du Ripollès

Le bureau provisoire du Síndic, situé pendant une journée au Centre Civique de Ripoll, a reçu 38 visites (16 plaintes et 24 demandes d'information). En plus d'accueillir les citoyens, le Síndic a visité l'Hôpital de Campdenàvol, dont l'équipe de direction s'est plainte de l'état du réseau routier et ferroviaire du canton, qui rend les accès au centre difficiles, et des déficits du réseau ADSL.

Le Síndic et son équipe se sont également rendus aux centres de soins de la Sécurité Sociale de Ripoll et de Camprodon, à la Fondation Eduard Soler et au commissariat des Mossos d'Esquadra de Ripoll.

### Réunion avec de jeunes handicapés intellectuels

Le déplacement à Martorell a donné lieu à 44 visites, qui ont comporté 28 plaintes et 16 demandes d'information. La Loi sur la Dépendance, l'urbanisme et les nuisances sonores ont été certaines des questions traitées par les citoyens.

Le séjour a également été l'occasion de visiter l'Hôpital Sant Joan de Déu, la résidence gériatrique du même nom et le commissariat des Mossos d'Esquadra. De plus, le Síndic a réalisé un exposé devant huit jeunes résidents de l'appartement de l'Association Arc de Sant Martí, organisme établi dans le canton du Baix Llobregat et fondé par l'Association pour Personnes Handicapées Arc de Sant Martí qui se consacre aux personnes ayant un handicap intellectuel.



### La Loi sur la Dépendance, au coeur de la visite de Badalona

Le déplacement à Badalona a donné lieu à 41 visites (29 plaintes, 10 demandes d'information et 2 addenda). Un grand nombre de plaintes se rapportait à la Loi sur la Dépendance, notamment aux retards dans l'évaluation du degré de handicap et dans la perception des aides. D'autres questions traitées ont été les nuisances sonores, l'urbanisme et l'éducation.

Profitant de son déplacement, à l'instar d'années précédentes dans d'autres localités, le Síndic a présenté le Rapport Annuel 2007 devant les habitants et les organismes de la ville.

### Présentation du Rapport Annuel à Reus

Tout comme à Badalona, au cours de sa visite à Reus, le Síndic a présenté le Rapport Annuel de l'institution, en mettant notamment l'accent sur les problématiques décelées dans le Baix Camp.

Il a reçu au cours de la journée 40 visites, qui ont donné lieu à 20 plaintes, 17 demandes d'information et 3 addenda à des plaintes déjà ouvertes. Les plaintes, très variées, ont tourné autour de questions de santé, d'enseignement, de contraventions, de fiscalité, de logement et de services sociaux.

### Deuxième visite du Síndic à Les Borges Blanques

Comme il l'avait déjà fait en 2002, le Síndic s'est déplacé une journée à Les Borges Blanques, où il a reçu les plaintes des citoyens des localités proches de Les Garrigues, comme Juneda, Puiggròs ou L'Albí. Au total, il a reçu 10 plaintes et 20 demandes d'information sur des questions d'urbanisme, services sociaux, environnement et santé, entre autres.

### Contraventions et pré-inscription scolaire à Banyoles

Les 20 visites reçues à Banyoles, 16 plaintes et 4 demandes d'information au total, ont traité différentes questions comme les contraventions, les conflits urbanistiques dans différentes communes du Pla de l'Estany, les problèmes sanitaires, de services sociaux et de pré-inscription scolaire.



### À Vielha, des plaintes sur le faible emploi de la langue aranaise

La visite du Val d'Aran a duré deux jours. Le premier jour, les habitants de la zone ont pu présenter leurs réclamations (20 plaintes, 5 demandes d'information et 8 addenda à des dossiers ouverts) qui se sont focalisées sur des problèmes de nuisances sonores, d'urbanisme et de normalisation linguistique à cause du faible emploi de la langue aranaise au sein de certains secteurs de l'Administration.

Pendant son séjour à Vielha, le Síndic s'est entretenu avec le syndic du Val d'Aran, M. Francesc Boya, pour traiter la possibilité de mettre en place la figure du défenseur des personnes dans le Val d'Aran. De plus, il a visité l'Hôpital de Vielha, la résidence gériatrique Sant Antoni et le commissariat des Mossos d'Esquadra.

### Présentation du matériel pédagogique pour enfants à Gandesa

Les parcs éoliens projetés à la Terra Alta ont été l'un des motifs de plainte au cours de la visite à Gandesa. D'autres problèmes étaient reliés à l'éducation, la santé, l'urbanisme et la participation aux affaires publiques. Au total, 19 visites ont été reçues qui ont donné lieu à 9 plaintes, 9 demandes d'informations et un addenda.

Au cours de sa visite de l'Établissement d'enseignement préélémentaire et primaire Puig Cavalier, le Síndic a présenté le programme pédagogique sur les droits *Quan no hi ha dret, el Síndic amb tu* (Quand ce n'est pas juste, le Síndic est avec toi), spécialement conçu pour faire connaître aux enfants et aux jeunes leurs droits et devoirs.

### Plainte de l'Association de Parents d'une école de Palafrugell

À Palafrugell, 37 visites (17 plaintes et 21 demandes d'information) ont été reçues. De plus, le Síndic a visité l'Équipe d'Aide aux Enfants et Adolescents (EAIA) du Baix Empordà à La Bisbal et l'Établissement d'enseignement préélémentaire et primaire Barceló i Matas de Palafrugell, où il a reçu la plainte de l'Association de Parents concernant les problèmes de ségrégation et d'inscription existant dans l'établissement.

### Nouveau centre hospitalier à Mollet del Vallès

Le Síndic a reçu en tout 46 visites à Mollet del Vallès, qui ont généré 25 plaintes, 18 demandes d'information et 3 addenda à des dossiers déjà ouverts. Parmi les questions les plus abordées il faut citer la Loi sur la Dépendance, les nuisances sonores et l'installation d'antennes de téléphonie.

L'équipe du Síndic a visité l'école d'éducation spéciale Can Vila, le centre de soins de la Sécurité Sociale Plana Lledó, la résidence gériatrique et centre de jour Santa Rosa, le commissariat des Mossos d'Esquadra et celui de la Police municipale, l'Institut de la Sécurité de Catalogne et l'Hôpital de Mollet.

### Les lotissements posent des problèmes dans le Baix Penedès

Le dernier déplacement de l'année a eu lieu au Vendrell, où le Síndic a reçu 36 visites (26 plaintes et 17 demandes d'information). Parmi les plaintes les plus fréquentes figurent les problèmes reliés aux lotissements de la zone, aussi bien d'El Vendrell que d'autres localités du canton.

## Examen de l'éducation et l'immigration

### La scolarisation de zéro à trois ans

Le Síndic a effectué un suivi des actions de l'Administration dans ce domaine pour vérifier si elle a écouté les recommandations comprises dans le Rapport. Il constate ainsi que, si le Plan de Foyers pour enfants prévoyait la création de 30 000 nouvelles places, il n'y a pas au jour d'aujourd'hui d'informations disponibles sur les places créées et en fonctionnement à la fin du Plan. Par contre, le Síndic évalue positivement l'avant-projet de décret du ministère d'État catalan pour réglementer les services de ludothèque.

### L'inscription des immigrés au registre des habitants

Dans son rapport sur la gestion municipale de l'inscription des immigrés au registre des habitants présenté en 2008, le Síndic met en exergue plusieurs problématiques comme les conflits concernant les conditions et les justificatifs d'inscription et recommande, entre autres choses, davantage de coordination entre le registre des habitants et les services municipaux.

### La ségrégation scolaire en Catalogne

Le Rapport du Síndic recommande plusieurs mesures de planification, de gestion d'accès, de compensation et des politiques d'information.

En ce qui concerne l'action de l'Administration, il souligne les initiatives de certaines mairies, comme celle de l'Hospitalet de Llobregat, pour répartir de manière plus équitable les élèves étrangers. Il évalue positivement le système de contrôle des inscriptions frauduleuses au registre des habitants du Consorci d'Educació de Barcelona (Consortium d'Éducation de Barcelone) et les nouveaux systèmes de zonage scolaire de certaines communes.

## COLLECTIFS PRÉSENTANT UN BESOIN SPÉCIFIQUE DE PROTECTION

L'application de la Loi sur la Dépendance a été au coeur de l'année 2008 dans le secteur des services sociaux. Le Síndic a demandé aux administrations de respecter les délais et de doter de davantage de moyens les politiques sociales adressées aux groupes les plus démunis comme les personnes âgées et les handicapés.

Il a également alerté de la surcharge des centres de mineurs et de la situation du système de protection des enfants. En ce qui concerne le système pénitentiaire, la massification des centres, les maltraitements et les difficultés des transferts ont été des motifs de plainte.

Démarches	demandes d'information	plaintes	actions d'office	total
Femmes en situation de risque	6	7	2	15
Enfants et adolescents	290	187	20	497
Personnes âgées	108	175	1	284
Migrants	194	47	--	241
Détenus en centres pénitentiaires	85	342	3	430
Personnes handicapées	728	585	--	1313
Situations d'exclusion	124	63	--	187
<b>Total</b>	<b>1535</b>	<b>1406</b>	<b>26</b>	<b>2967</b>

Les démarches dans ce domaine ont représenté 14,1% du total en 2008. Les plaintes ont supposé 25,2% du total.

### Enfants et adolescents en situation de risque

Le processus d'élaboration de la Loi sur l'enfance a été l'une des questions majeures dans ce domaine. Le Síndic a fait parvenir au ministère catalan de l'Action Sociale et la Citoyenneté une évaluation de l'avant-projet dans laquelle il signale certains aspects positifs, comme le fait que la régulation des droits des enfants et la protection des mineurs en situation de détresse soient incluses dans un même corps. Néanmoins, il alerte également du flou existant dans la rédaction de certains droits.

L'élaboration et la distribution dans tous les établissements scolaires de Catalogne du matériel pédagogique *Quan no hi ha dret, el Síndic amb tu* et les changements dans le contenu et la conception du site Internet des enfants ont été deux initiatives importantes pour rapprocher l'institution des enfants et des jeunes.

### Passivité de l'Administration face aux soupçons de maltraitance

À partir de l'étude des cas qui sont parvenus à l'institution et du suivi du Protocole cadre d'actions en cas d'abus sexuels et autres maltraitements graves des mineurs, signé en 2006, le Síndic a pu constater certains des problèmes du système de protection des enfants en Catalogne.

Il a ainsi décelé des déficits dans le milieu scolaire pour ce qui est de l'identification des signes de maltraitance, ce qu'il attribue à un manque de formation dans ce domaine. Il a également alerté de la passivité des administrations qui ne mettent pas toujours en œuvre les mécanismes immédiats de protection face à des soupçons fondés de maltraitance. Le Síndic insiste sur l'importance de la coordination et du travail en réseau entre les différentes administrations



© Antonio Rubio

impliquées. En ce sens, il faut souligner les initiatives comme celle du canton d'Osona qui a élaboré et signé un protocole spécifique à suivre ou celle de Terres de l'Ebre qui a également créé son propre protocole dont il ne manque que la signature.

Un rapport spécifique sur le système de protection des enfants en Catalogne, auquel le Síndic a travaillé pendant tout 2008 et qu'il a prévu de présenter en 2009, exposera en détail les déficits du système et les recommandations pour les combattre.

### Programme éducatif *Quan no hi ha dret, el Síndic amb tu!*

Dans l'objectif premier de se faire connaître en tant qu'institution de défense des droits des enfants, le Síndic a conçu un programme

éducatif adressé aux élèves du 3e cycle de l'enseignement primaire et du 2e cycle de l'enseignement secondaire.

Les contenus différenciés pour l'enseignement primaire et secondaire sont présentés à partir de cinq séances de 50 minutes et incluent plusieurs ressources.

Au début de l'année académique 2008-2009, le Síndic a envoyé une mallette contenant le programme à toutes les écoles de Catalogne, aux centres d'accueil, aux CRAE (Centres résidentiels d'action éducative), à différents organismes éducatifs et aux équipes d'aide aux enfants et adolescents. En tout, 2500 unités du programme de primaire et 1400 de secondaire ont été envoyées. En outre, à partir du site Internet de l'enfance du Síndic il est possible de télécharger le programme.

### Surcharge des centres de mineurs

La saturation des centres d'accueil de mineurs et des centres résidentiels d'action éducative (CRAE) a motivé différentes plaintes et actions d'office. La surcharge est particulièrement inquiétante dans certains centres où l'intimité des enfants est compromise.

Il s'agit d'une tendance croissante, fruit de l'augmentation du nombre d'enfants sous tutelle, de la fermeture de certains centres et des déficits du système d'accueil en famille. La création de nouvelles places en 2008 n'a pas été suffisante pour freiner cette tendance.

Il faut également signaler l'existence de listes d'attente pour accéder aux CRAE, une situation qui porte atteinte aux droits des mineurs à accéder à la ressource la mieux adaptée à leurs besoins.

### Personnes âgées

24,6% (130) du total des plaintes concernant à l'application de la Loi sur la Dépendance étaient reliées au secteur des personnes âgées. Même si l'application de la Loi sera traitée plus en profondeur dans le chapitre des personnes handicapées, il faut tout de même prendre en compte l'importance de ce sujet



pour les personnes âgées. En outre, certaines des questions non encore résolues dans l'application de la réglementation, comme le décès du bénéficiaire pendant le processus de reconnaissance de la situation de dépendance, sont propres à ce groupe social.

### Listes d'attente dans les centres pour le troisième âge

L'un des problèmes majeurs les plus fréquents touchant le groupe des personnes âgées est celui de l'insuffisance de ressources pour répondre à la demande. Ainsi, en 2008, des plaintes ont de nouveau été déposées sur la gestion des listes d'attente des équipements résidentiels.

Hormis les plaintes reçues, le Síndic a pu identifier de première main les déficits et les caractéristiques des équipements destinés aux personnes âgées. Des membres de l'institution ont en effet visité onze centres de toute la Catalogne. Les informations obtenues concernant le nombre de places, la structure, la typologie des usagers, le nombre d'effectifs, les services, les plaintes et les propositions d'amélioration ont été précieuses et le Síndic a prévu de poursuivre ces visites.

### Immigration

Même si l'intervention du Síndic en matière d'immigration s'est énormément réduite depuis qu'il a cessé en 2007 de superviser les subdélégations du Gouvernement en Catalogne, il réalise encore des actions dans des cas d'urgence. De plus, toutes les plaintes reçues sur la gestion de l'immigration ont été envoyées au Defensor del Pueblo (Médiateur de l'Espagne) après avoir collecté toutes les informations et en avoir fait une étude minutieuse. Parmi ces plaintes figurent quelques-unes reliées aux visas de regroupement familial et aux autorisations de séjour pour des circonstances spéciales.

Pour ce qui est des cas urgents, le Síndic a décidé d'intervenir à partir d'une demande d'information concernant une femme étrangère incarcérée dans un centre de détention de Zona Franca et frappée d'un mandat d'expulsion de la Subdélégation du Gouvernement pour situation irrégulière. Cette personne vivait avec son fils mineur qui suivait un traitement dans un hôpital de Barcelone. Particulièrement motivé par la situation de détresse dans laquelle l'enfant pouvait se retrouver, le Síndic a effectué des démarches auprès de la Subdélégation du Gouvernement et du Defensor del Pueblo qui ont permis d'émettre une nouvelle résolution selon laquelle l'expulsion est remplacée par une sanction économique.

### Droits des détenus en centres pénitentiaires

#### La massification rend difficile le transfert des détenus

La saturation des centres pénitentiaires de Catalogne et du reste de l'Espagne est un obstacle au transfert des détenus entre administrations. La preuve en est les différentes plaintes reçues par le Síndic de la part de détenus aussi bien de certains souhaitant être transférés en Catalogne que d'autres qui voulaient en partir, ainsi que de détenus se méfiant des transferts en raison des préjudices que cela peut leur porter.

De même, plusieurs plaintes étaient reliées à des transferts au sein de la Catalogne. En ce sens, bien que l'ouverture de nouveaux centres donne aux détenus l'espoir d'être transférés à des endroits plus proches de leurs familles, pour le moment cela ne s'est pas matérialisé car la création de nouvelles dépendances (Brians 2, en juin 2007 ; Lledoners, en octobre 2008, et Joves Quatre Camins, en novembre 2008) a visé qu'à réduire la saturation des autres centres.





© Jordi Canyameres

### Suggestions pour améliorer l'accueil des détenus atteints de troubles mentaux

À partir des plaintes reçues sur la situation et le traitement des détenus souffrant d'un trouble de la personnalité limite, le Síndic a décidé d'entreprendre une action d'office.

Après avoir fait une investigation minutieuse sur la situation, le Síndic a mis en exergue l'augmentation du nombre de malades mentaux dans les centres pénitentiaires et a alerté du manque de ressources pour s'occuper d'eux et de la tutelle insuffisante de la part de l'Administration.

L'incoordination judiciaire et des équipes médicales dans l'exécution des mesures de sécurité et le manque de connexion entre les phases de traitement du malade et celles de suivi et de réinsertion sociale sont certaines des anomalies détectées. Il manque aussi des spécialistes et des places de soins spécialisés.

Certaines des suggestions formulées aux ministères catalans de la Justice et de la Santé consistent à former les professionnels pénitentiaires et sanitaires, à doter de manière adéquate les unités de psychiatrie et à favoriser le remplacement de la prison par des mesures pénales alternatives. Les deux ministères ont accepté la plupart des suggestions.

## Personnes handicapées

### 400 plaintes de personnes handicapées concernant la Loi sur la Dépendance

75% des plaintes reçues concernant l'application de la Loi sur la Dépendance proviennent de personnes handicapées. La plupart ont souligné les retards dans la résolution des procédures, l'insuffisance de l'information fournie aux personnes intéressées et le manque de critères et instruments pour réaliser une gestion unitaire des dossiers et le suivi des cas. Les retards dans l'approbation du programme individuel de soin (PIA) et dans le paiement des allocations ont également fait l'objet de plaintes récurrentes au cours des derniers mois.

Le Síndic a recommandé d'arbitrer les mesures organisationnelles appropriées pour corriger ces retards, d'assurer un accès facile à l'information sur les procédures et d'améliorer la coordination entre les servi-

ces concernés. En outre, il faut augmenter de manière substantielle les centres et services disponibles pour que les personnes dépendantes reçoivent le soin ou le service le plus approprié.

### La suppression des barrières architecturales, une matière pendante

Le 4 décembre 2008, le délai de 15 ans prévu par la loi pour élaborer les plans d'adaptation et de suppression des barrières architecturales a pris fin. Toutefois, comme l'ont démontré les plaintes reçues de la part de personnes à mobilité réduite concernant aussi bien l'espace public que différents opérateurs de transports en commun, la Catalogne est encore loin d'atteindre les minimums souhaitables.

Le Síndic a entrepris une action d'office pour étudier le degré d'accomplissement de la réglementation de la part des administrations catalanes.



© Jordi Soteras

## DROITS SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES

Le phénomène croissant de la ségrégation scolaire en Catalogne a été analysé dans un rapport extraordinaire qui a eu de fortes retombées médiatiques et qui a mis sur le tapis la nécessité de la part des administrations de prendre des mesures urgentes.

Les problèmes des nuisances sonores et la confusion du règlement qui les entoure ont été récurrents dans le domaine de l'environnement. Dans le secteur de la santé, les actions d'office se sont accrues, certaines découlant du cycle de visites des centres sanitaires. Pour ce qui est du logement, le Síndic a demandé une gestion plus rapide des aides à l'émancipation.

Démarches	demandes d'information	plaintes	actions d'office	total
Éducation	676	523	11	1210
Environnement	941	444	9	1394
Santé	940	332	14	1286
Travail et pensions	540	79	4	623
Fiscalité	664	223	3	890
Logement et urbanisme	1530	681	2	2213
<b>Total</b>	<b>5291</b>	<b>2282</b>	<b>43</b>	<b>7616</b>

Les démarches dans ce domaine ont représenté 36,2% du total en 2008. Les plaintes ont supposé 40,9% du total.

### Éducation

En 2008, le Projet de loi sur l'éducation a commencé son processus parlementaire. Le Síndic a évalué que certains aspects sont positifs comme les changements dans la réservation des places pour les élèves ayant des besoins éducatifs spécifiques. Néanmoins, il a alerté du flou existant dans le contrôle des fraudes et leur effet au cours du processus d'admission.

En ce qui concerne les processus d'admission polémiques, le Síndic a reçu de nombreuses plaintes et a identifié plusieurs fraudes pour le choix d'une école comme les inscriptions frauduleuses au registre des habitants. Il a également observé que les mécanismes pour contrôler ces fraudes sont très faibles et parfois, malgré l'existence de plaintes, certaines mairies n'enquêtent pas sur l'affaire.

Au mois de mars 2009, le ministère catalan de l'Éducation a annoncé des mesures plus strictes de sorte que si une falsification des données est détectée une fois que l'année académique a commencé, l'élève concerné perdra sa place dans l'établissement l'année suivante et devra refaire le processus de pré-inscription. Jusqu'à la date, la perte de la place n'était effective que si la fraude était décelée avant le début de l'année académique.

#### Manque de places et d'établissements en bon état

Le Síndic a reçu des plaintes motivées par des problèmes de saturation de l'offre et par l'insuffisance de l'offre de places scolaires dans certaines communes.

Ainsi, des places ont été attribuées dans des écoles éloignées des domiciles des élèves et les ratios, les groupes et le nombre d'établissements ont dû être élargis à la fin de la pré-inscription. Il faut ajouter à ces problèmes de planification le retard dans la construc-



© Antonio Rubio

tion de nouveaux établissements ou dans la réhabilitation d'établissements existants, ce qui a obligé à utiliser des salles préfabriquées ou des espaces qui ne sont pas conçus à cet effet. En définitive, de nombreux élèves et professeurs se trouvent dans des conditions précaires, une situation qui est loin des engagements pris par les administrations.

#### Davantage d'implication contre la ségrégation scolaire

À partir des indices décelés au cours des dernières années concernant la ségrégation scolaire en Catalogne, le Síndic a décidé début 2007 d'étudier la situation et d'élaborer un rapport extraordinaire.

Le Síndic est arrivé à la conclusion que les causes de la ségrégation scolaire ne sont pas

exclusivement attribuables au mouvement migratoire ni à la ségrégation résidentielle car, comme le montre le rapport, dans de nombreux quartiers la ségrégation scolaire est largement supérieure à l'urbaine. Il a également observé que les administrations sous-utilisent le cadre réglementaire en vigueur et les outils de politique éducative disponibles pour lutter contre un phénomène qui se consolide dans notre système éducatif.

L'établissement de zones éducatives, l'ouverture de nouveaux établissements, les augmentations ou réductions des ratios, les réservations de places pour les élèves ayant des besoins éducatifs spécifiques ou les rattachements entre établissements de primaire et de secondaire sont certains des instruments de politique éducative qui sont à la portée de l'Administration pour contribuer à lutter contre la ségrégation scolaire.

### Plaintes sur le service de transport et le réfectoire

Les bourses et les services de transport et de réfectoire sont certaines des questions concernant l'éducation sur lesquelles le Síndic reçoit le plus de plaintes. Pour ce qui est du transport scolaire, les plaintes les plus fréquentes en 2008 ont été motivées par des changements dans la prestation du service comme des augmentations de prix ou des réductions de routes de transport.

Les refus de bourses pour le réfectoire à causes de certaines conditions manquantes ont également fait l'objet de plaintes. Le Síndic a rappelé à l'Administration que ces services représentent l'une des bases de la politique éducative au moment de garantir l'égalité des chances dans le domaine de l'éducation.

### Environnement

L'année 2008 a été marquée par la sécheresse qui a généré de nombreuses demandes d'information et par la confusion du règlement existant en matière de nuisances sonores du fait que la législation municipale n'est pas adaptée à la catalane et que cette dernière ne l'est pas non plus à la nationale.

### Appartements touristiques séparés des résidentiels

Des plaintes ont été reçues sur les conduites inciviques de la part de locataires d'appartements touristiques qui dérangent les voisins. Après une rencontre avec la Síndica de Greuges de Barcelona, le Síndic a recommandé aux communes d'éviter la coexistence de logements résidentiels et touristiques. Dans la ligne de cette recommandation, l'arrondissement de Ciutat Vella, qui avait déjà limité le nombre d'appartements touristiques et en avait fait fermer plus de 400 illégaux, a annoncé en février 2009, qu'il tentera de les regrouper dans des immeubles entiers.

Le Síndic recommande également que la régulation en cours d'élaboration entre les ministères catalans de l'Environnement et le Logement, les Universités et les Entreprises comprenne un régime d'obligations et interdictions recueillant entre autres la prohibition de déranger les autres voisins à cause des bruits, l'obligation de fournir aux locataires les normes de cohabitation et l'obligation pour ces derniers de les respecter.



© Jordi Felgu

### Mesures contre l'exposition à l'amiante

Le Síndic a entrepris une enquête à partir de la plainte d'une association de personnes touchées par l'exposition aux particules d'amiante de Cerdanyola del Vallès, localité où une société fabriquait des matériaux en amiante dans les années 90.

Après avoir étudié l'affaire, le Síndic a envoyé une série de recommandations à différents ministères de la Generalitat pour mettre en œuvre les mesures adéquates garantissant la santé des personnes et la protection de l'environnement contre l'amiante.

Localiser les points de déversement, éviter de nouveaux foyers et décontaminer les points contaminés sont quelques-unes des mesures proposées. Il a aussi recommandé d'élaborer des plans de santé et d'aides, ainsi que des protocoles de surveillance pour les personnes atteintes. Enfin, il a suggéré de convenir le retrait des produits contenant de l'amiante et a demandé à l'Administration d'étudier le sujet pour en déterminer les responsables.

### Santé

Comme chaque année, de nombreuses plaintes ont été déposées sur les listes d'attente pour l'accès à un spécialiste, à des examens de diagnostic et, surtout, à des interventions chirurgicales. D'autres ont aussi porté sur des attitudes incorrectes, aussi bien en ce qui concerne l'accueil personnel que les soins.

L'augmentation des prestations et services sanitaires a aussi fait l'objet d'une étude. L'activité du Síndic s'est achevée par un cycle de visites des centres sanitaires pour voir leurs installations et dialoguer avec les professionnels qui y travaillent.



© Síndic

### Vaccins internationaux gratuits

Le nombre croissant de personnes qui voyagent, pour tourisme ou pour rendre visite à leur famille dans le cas des immigrés, à des pays en voie de développement ou dans lesquels il existe un risque de contracter certaines maladies s'est traduit par l'apparition de maladies importées. Ceci a mis en évidence le besoin d'établir des mesures de prévention et de soins ultérieurs.

Actuellement, les services de la plupart des centres de vaccination internationale en Catalogne sont payants. Les centres intégrés dans le Service Extérieur du ministère de la Santé sont gratuits mais ceux rattachés à l'Institut Catalan de la Santé (ICS) et d'autres centres ne le sont pas. Le montant varie selon qu'il s'agisse d'un centre de l'ICS ou non. Le fait de devoir payer peut dissuader de nombreux usagers de se faire vacciner.

Face à cette situation, le Síndic a recommandé au ministère catalan de la Santé que les visites aux centres de vaccination international soient offertes comme une prestation de plus prise en charge par la santé publique.

### Garanties d'approvisionnement des pharmacies

Le Síndic a entrepris une action d'office pour étudier les problèmes ponctuels décelés dans l'approvisionnement de médicaments aux pharmacies. Répondant à la demande d'information du Síndic, le ministère catalan de la Santé a expliqué que le modèle actuel d'approvisionnement de médicaments assure une couverture adéquate de tout le territoire. Mais il a reconnu malgré tout l'existence de problèmes ponctuels et que les mesures appropriées à les résoudre avaient été adoptées.

Satisfait de l'action de l'Administration, le Síndic a mis un terme à l'enquête. Quoiqu'il en soit, il en a profité pour suggérer au ministère catalan de la Santé d'utiliser ses compétences exclusives et de déployer la législation en matière d'aménagement pharmaceutique. Cette législation devrait prévoir des stocks minimums dans les magasins de distribution. Certaines régions autonomes, ont déjà mis en œuvre ce déploiement réglementaire.

### Travail et pensions

#### Mesures pour encourager la réinsertion professionnelle

La gestion du Service pour l'Emploi de Catalogne (SOC), dépendant du ministère catalan du Travail, a fait l'objet de plusieurs plaintes. Certaines portaient sur le retard dans l'étude des aides aux cours proposés par le SOC. Des plaintes ont également été déposées concernant les conditions précaires des salles de l'un des centres où ont lieu les cours, le manque d'information dans le processus de sélection d'un travail pour une personne et certaines erreurs dans la gestion et les démarches des subventions du Plan pour l'emploi.

En ce qui concerne les agences pour l'emploi de la Generalitat (OTG), le Síndic a observé que le ministère catalan du Travail est en train de mettre en œuvre de nouvelles mesures pour faciliter la réinsertion des demandeurs d'emploi. Parmi ces mesures, il faut souligner l'incorporation d'espaces virtuels au réseau d'agences pour l'emploi catalanes, de sorte qu'en 2009 plus de 300 points d'autoservice.

### Fiscalité

#### Exonération de la vignette pour les personnes handicapées

En 2008, nombreuses ont été les plaintes liées à l'exonération de la vignette pour les personnes ayant un handicap égal ou supérieur à 33%. Les actions du Síndic dans ce domaine ont eu une double orientation.

D'une part, il a étudié le refus de certaines mairies d'appliquer de manière rétroactive cette exonération aux personnes handicapées. De l'autre, il y avait de multiples plaintes dues au fait que certaines municipalités avaient rejeté la demande d'exonération à cause de désaccords concernant le certificat de handicap.

Se valant de la législation, dans les deux cas le Síndic a suggéré aux administrations concernées de rectifier et d'accorder l'exonération de cet impôt. De plus, il leur a rappelé que, malgré l'intérêt que représentent les recettes de cet impôt, il est nécessaire de protéger certaines valeurs comme, par exemple, donner des garanties supplémentaires aux personnes handicapées pour qu'elles jouissent pleinement de leurs droits.

### Urbanisme et logement

#### Consensus des citoyens pour les plans des zones résidentielles stratégiques

Les zones résidentielles stratégiques ont été créées à partir d'un décret de 2007 pour faire face aux besoins actuels de logement et à la demande des prochaines années. L'Administration a choisi de les développer à travers les plans directeurs urbanistiques pour réussir à créer davantage de logements dans les plus brefs délais.

Le Síndic a recommandé au ministère catalan de la Politique Territoriale et des Travaux Publics de prendre les mesures nécessaires pour que les citoyens accèdent aux dossiers des plans directeurs et puissent y apporter des commentaires ou des suggestions.

#### Erreur dans le tirage au sort de logements sociaux à Barcelone

Une erreur commise par la Mairie de Barcelone dans le tirage au sort de logements sociaux de la ville a donné lieu à des plaintes de la part de plusieurs personnes. Le Síndic a considéré que l'erreur était attribuable à la municipalité qui a inclus les personnes concernées dans un tirage au sort destiné exclusivement à des personnes résidant dans un quartier spécifique alors qu'elles ne remplissaient pas les conditions de l'inscription au registre des habitants, de sorte qu'elles

ont été exclues d'un autre tirage au sort pour lequel elles remplissaient les conditions.

Le fait que les personnes concernées n'aient pas présenté d'objection empêchait d'exiger une responsabilité patrimoniale de la part de l'Administration et le Síndic a recommandé un accord entre les parties pour éviter que le processus en arrive à la voie judiciaire et se prolonge de manière exagérée.

Le Síndic a reconnu que l'Administration n'avait pas porté atteinte aux droits des personnes concernées. Le fait qu'elles aient été choisies par un tirage au sort public ne leur donnait qu'une attente de droit car les conditions de participation au tirage au sort restaient encore à vérifier. Le Síndic ne s'est pas prononcé sur les dommages et intérêts provoqués par l'erreur car il existait une procédure judiciaire en cours. Il n'en a pas moins suggéré à la Mairie de prendre des mesures pour éviter que la situation se reproduise.

#### Retards dans les aides à l'émancipation

Les retards et la lenteur dans la reconnaissance du droit aux aides à l'émancipation et le paiement de cette allocation sont évidents vu le nombre de plaintes reçues. Dans de nombreux cas, la lenteur provient de la difficulté à corriger des erreurs dans les demandes car la gestion des aides est partagée entre le ministère catalan de l'Environnement et le ministère espagnol du Logement.

Le Síndic a suggéré des mesures spéciales pour garantir l'examen des demandes présentées depuis des mois qui sont retardées et bloquées pour des problèmes techniques.



## AUTRES DROITS CONSTITUTIONNELS

Le Síndic a de nouveau insisté sur la mauvaise pratique des administrations qui ne respectent pas leur obligation de résoudre les demandes des citoyens selon la procédure et dans les délais légaux établis. Cela a de plus un effet négatif sur la participation citoyenne aux affaires publiques.

En ce qui concerne la consommation, de nombreuses plaintes ont été reçues en 2008 sur le service de Bicing de Barcelona (vélos en libre-service) et une étude a été réalisée sur la situation des offices municipaux et cantonaux de défense du consommateur. À partir de la visite dans le Val d'Aran, deux actions d'office ont été entreprises concernant la réalité linguistique de ce territoire. À la fin de l'année, l'action commencée en 2007 sur la situation des registres civils a pris fin.

Démarches	demandes d'information	plaintes	d'office	total
Droit à une bonne administration	3586	1080	14	4680
Droits des consommateurs	3511	444	9	3964
Droits linguistiques	197	30	--	227
Droits de participation	49	66	1	116
Liberté, sécurité et Administration de justice	1099	241	3	1343
Culture	98	20	--	118
<b>Total</b>	<b>8540</b>	<b>1881</b>	<b>27</b>	<b>10 448</b>

Les démarches dans ce domaine ont représenté 49,7% du total en 2008. Les plaintes ont supposé 33,8% du total.

### Droit à une bonne administration

De multiples plaintes reliées à la procédure administrative reçues par le Síndic portent sur des procédures de sanction en matière de circulation routière. Parmi les différentes modifications réglementaires de 2008 dans ce domaine, il faut souligner un jugement exigeant à l'Administration d'améliorer les bonnes pratiques administratives comme, par exemples, les notifications personnelles.

Pour ce qui est de la responsabilité patrimoniale, comme tous les ans le Síndic a insisté sur l'obligation des administrations de résoudre les réclamations des citoyens selon les procédures établies par la réglementation et dans les délais légaux.

### Atteinte au droit de réponse

Comme le montrent les nombreuses plaintes reçues par le Síndic, les cas dans lesquels les administrations opposent un silence aux demandes des citoyens sont encore trop fréquents. Il faut rappeler que la loi oblige l'Administration à donner des réponses suffisantes et fondées et que, quand elle manque à cette obligation, elle commet une pratique de mauvaise administration et porte atteinte aux droits des citoyens.

Après avoir étudié les plaintes, le Síndic a alerté les administrations concernées que, quand elles manquent à leur devoir de répondre aux consultations, elles découragent souvent les initiatives de participation et de collaboration.

### Droits des consommateurs

En 2008, des accords ont encore été signés avec les entreprises privées qui fournissent des services d'intérêt général. Hormis ce-



lui qui avait déjà été signé avec Telefónica, d'autres ont été souscrits avec Ferrocarrils de la Generalitat, Gas Natural, Fecsa Endesa et Aigües de Barcelona (AGBAR).

Fin 2008, la Loi sur la garantie et la qualité de l'approvisionnement électrique a été signée, ce qui en réaffirme le caractère de service essentiel et consacre une attention particulière à la qualité. Toutefois, les plaintes présentées auprès du Síndic montrent que certaines personnes n'ont pas encore accès à ce service ou ne peuvent pas en assumer le coût.

### Systemes d'arbitrage gratuit pour les usagers du Bicing

Au vu des nombreuses plaintes reçues à cause des pénalités et des majorations du tarif de vélo en libre-service pour excès de temps d'utilisation de la bicyclette, le Síndic a demandé à la Mairie de Barcelone quelle méthode elle employait pour détecter ces irrégularités.

La municipalité a répondu qu'elle se fonde sur un système informatique qui suit les mouvements des vélos et que, de plus, les usagers peuvent faire part des incidents reliés aux bornettes à travers un numéro gratuit.

Vu que les pénalités et les majorations de prix sont perçues immédiatement et que

l'usager a souvent la sensation d'avoir fixé la bicyclette correctement et dans les délais permis, le Síndic a considéré que les personnes concernées ne disposaient pas de moyens pour prouver leur version des faits.

Face à ce manque de moyens probatoires, il est donc essentiel que les usagers aient accès à des systèmes de résolution des conflits autres que les tribunaux de justice, comme les systèmes d'arbitrage. En ce sens, le Síndic a décelé que les conditions générales régulant le Bicing établissent que ce système est rattaché au Tribunal d'Arbitrage de Barcelone (un service qui comporte un coût pour l'usager) mais qu'elles ne citent pas la soumission à l'Assemblée d'Arbitrage de la Consommation de Barcelone ou à l'Assem-

blée d'Arbitrage du Transport qui sont gratuites pour les citoyens.

Le Síndic a considéré que ce manque d'information suppose une atteinte aux droits et a suggéré à Bicing d'informer les usagers sur les assemblées d'arbitrage gratuites auxquelles il est rattaché.

Bien que la suggestion n'ait pas encore été acceptée, Bicing a déjà mis en œuvre un service pour que les usagers obtiennent un justificatif électronique quand ils achèvent leur déplacement au cas où ils dépasseraient le temps permis. De plus, s'ils passent leur carte devant le lecteur, ils peuvent vérifier que la bicyclette a été rendue correctement.



© Jordi Soteras

### Davantage de divulgation des offices municipaux de défense des consommateurs

Une étude sur le fonctionnement des offices municipaux et cantonaux de défense des consommateurs a été au cœur du travail réalisé par le Síndic dans le domaine de la consommation. À partir d'un questionnaire adressé à ces offices et de l'analyse des plaintes reçues au cours des dernières années sur l'action de ces services locaux, le Síndic a présenté quelques conclusions et suggestions pour améliorer le service.

La croissance des plaintes et demandes d'information sur la consommation est constante, et nous apprécions une augmentation de la prise de conscience de ce genre de droits. En ce sens, il doit se produire une meilleure définition des organismes qui protègent les droits des consommateurs et davantage de divulgation des offices cantonaux de défense des consommateurs.

Il est essentiel que le service d'accueil des consommateurs ait sa propre identité et soit doté de suffisamment de ressources personnelles et économiques. Il est tout aussi important d'adapter les horaires d'accueil du public aux besoins réels d'une commune et d'encourager l'accès télématique. En ce qui concerne les fonctions, il faut promouvoir des changements réglementaires assurant que les offices assument leurs tâches d'information, la résolution de réclamations et l'envoi de plaintes à l'organisme compétent.

### Droits linguistiques

Quant aux droits linguistiques dans le domaine de l'enseignement, le Síndic a entrepris une action d'office pour effectuer le suivi des mesures que le ministère catalan de l'Éducation doit adopter afin de respecter le jugement de 2004 du Tribunal Supérieur de

Justice de Catalogne – confirmé par la Cour de Cassation – qui oblige le ministère catalan d'Éducation à consulter la langue habituelle de la famille lors de la pré-inscription scolaire.

Une plainte a été également déposée relative au manque de version en castillan de la plupart des livres de texte et, à l'inverse, une autre sur le manque de disponibilité de matériel en catalan.

### Actions du Síndic par rapport à l'aranais

Le Síndic a réalisé deux actions touchant les droits linguistiques concernant l'aranais. L'une, entreprise après le déplacement de l'institution à Vielha, sur l'application des critères d'affectation des spécialistes intérimaires des maternelles et écoles primaires aux écoles du Val d'Aran, qui ne tiennent pas compte de la réalité linguistique de la zone. L'autre porte sur la considération que doit avoir l'aranais dans les différents domaines de la fonction publique au moment de couvrir des postes vacants sur ce territoire.

### Liberté, sécurité et Administration de justice

#### Alternatives aux figurants dans les séances d'identification de suspects

Après avoir reçu plusieurs plaintes de la part de personnes qui avaient été sélectionnées comme figurants pour une séance d'identification de suspects, le Síndic a choisi d'étudier en profondeur les droits éventuellement violés et le protocole d'action des Mossos d'Esquadra.

Les personnes ayant déposé les plaintes ont expliqué que les agents des Mossos les avaient arrêtées dans la rue et les avaient citées à comparaître auprès d'un tribunal très peu de temps à l'avance. Elles ont dû atten-

dre de deux à trois heures et, dans certains, la séance d'identification a été suspendue sans leur donner d'explication.

Après avoir analysé le cas, le Síndic a fait parvenir quelques suggestions au ministère catalan de l'Intérieur et au Tribunal Supérieur de Justice de Catalogne (TSJC) pour minimiser les préjudices et le sentiment d'angoisse que ces situations provoquent chez les personnes sélectionnées.

Prévenir suffisamment à l'avance les personnes sélectionnées, chercher des alternatives pour ne pas avoir à recruter les figurants sur

la voie publique (par exemple, des personnes déjà détenues qui se trouvent dans les commissariats ou dans des centres pénitentiaires), informer dûment les personnes sélectionnées sur tout le processus et réduire le temps d'attente des séances d'identification, sont certaines des suggestions. Toutes celles-ci ont été acceptées aussi bien par le ministère catalan de l'Intérieur que par le TSJC.

#### Améliorer le service des registres civils

Jusqu'à 53 plaintes ont été incluses dans l'action d'office sur les registres civils qui a conduit le Síndic à analyser la situation de cet organisme du corps de justice en 2007 et 2008. De ces plaintes, 20 ont été transmises au Defensor del Pueblo car elles concernaient le Registre Civil Central.

Le Síndic, qui a achevé cette étude fin 2008, considère qu'il est nécessaire de doter les registres civils d'un standard téléphonique d'un minimum de deux lignes pour faciliter l'information aux citoyens et qu'il faut améliorer l'accueil présentiel en installant davantage de points d'information et un horaire d'accueil du public plus large.

Pour ce qui est des démarches via Internet, il a suggéré d'incorporer un service de prise rendez-vous pour les inscriptions des naissances et pour la présentation des dossiers de mariage, certificats de vie ou de nationalité. Quant aux ressources humaines, le ministère catalan de la Justice devrait couvrir les places vacantes aussi bien avec du personnel intérimaire qu'en réadaptant les effectifs de titulaires aux besoins actuels.



## PROJECTION INSTITUTIONNELLE



#### Plus de 200 personnes à l'inauguration du nouveau siège

Depuis fin 2008, le siège du Síndic se trouve au n° 7 du Passeig de Lluís Companys, de Barcelone, devant l'Arc de Triomphe. Il s'agit du troisième siège depuis la création de l'institution il y a 25 ans à présent. Le transfert a été effectué fin octobre mais l'inauguration officielle n'a eu lieu que le 10 décembre, avec la présence de plus de 200 personnes, parmi lesquelles le Defensor del Pueblo d'Espagne, l'Ombudsman de Suède, le Ministre catalan de l'Intérieur, des Relations Institutionnelles et de la Participation, le Maire de Barcelone et le Président du Parlement de Catalogne.

La croissance remarquable de l'institution, due à la forte augmentation des plaintes et demandes d'information, a obligé à chercher un nouvel emplacement. De 3106 m<sup>2</sup> répartis sur cinq étages, avant d'accueillir le siège du Síndic l'édifice avait abrité des

dépendances du ministère catalan de la Santé.

Outre l'acte central de l'inauguration, plusieurs groupes du secteur des services sociaux avaient été invités afin de leur montrer les nouvelles dépendances et des actes spéciaux ont été organisés pour les enfants.





© Jordi Soterias

### Exposition «Obrim portes als drets» (Ouvrons les portes aux droits)

Coincitant avec l'inauguration du nouveau siège, le Síndic a présenté l'exposition «Obrim portes als drets», axée sur trois dates historiques que l'institution fête en 2009 : 600 ans de la création des défenseurs des citoyens, 30 ans du Statut d'Autonomie de 1979, qui recueillait la figure du Síndic, et 25 ans de la Loi sur la régulation et fondation de l'institution actuelle.

L'exposition, qui montre l'utilité du Síndic pour les citoyens à travers les portes qu'il a ouvertes au cours de ses 25 ans de service, a été conçue pour être itinérante. Jusqu'en juin 2009, elle se déplacera à une quinzaine de localités de l'ensemble de la Catalogne.

### Deuxième campagne de publicité à la télévision

Poursuivant l'effort visant à rendre le Síndic plus accessible et proche, le Département de Communication a promu une nouvelle campagne de diffusion dans les médias afin de

mieux faire connaître la figure et la tâche du Síndic dans toute la Catalogne. En plus d'annoncer le changement de siège dans la presse écrite, des spots ont également été émis à la télévision et à la radio sur la tâche de l'institution. Le message à transmettre est que toutes les personnes, indépendamment de leur âge, leur origine, leur condition ou leur sexe, peuvent s'adresser au Síndic pour défendre leurs droits.

### Et désormais, le site Internet aussi en aranais et en français

Le site Internet du Síndic, [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat), a connu plusieurs améliorations en 2008. Par exemple, il en existe à présent la version en aranais et en français qui sont venues s'ajouter à celles disponibles en catalan, espagnol et anglais. La plupart des contenus ont été traduits et, de plus, les nouvelles sur les actions et les nouveautés du Síndic sont périodiquement mises à jour. En outre, les usagers peuvent présenter leurs plaintes et demandes d'information dans les cinq langues du site Internet.

Une autre nouveauté consiste dans la rénovation de l'image et des contenus du site Internet des enfants et des jeunes. En 2009, coïncidant avec la présentation du Rapport annuel 2008, le site a incorporé une application permettant de consulter toutes les résolutions de l'année.

### Nouveau service de visioconférence à Vielha

Dans le but de se rapprocher le plus possible de tous les recoins de la Catalogne, un service de présentation des plaintes par visioconférence a été installé dans le Val d'Aran. Inauguré lors de la visite du Síndic à Vielha fin juin, le nouveau système se trouve dans la bibliothèque de Vielha et représente le onzième point de connexion du réseau de visioconférence de l'institution.

### Le Síndic présente le Rapport annuel

Quatre conférences monographiques, à Badalona, Reus, Les Borges Blanques et Banyoles, ont été le noyau des présentations territoriales du Rapport 2007, réalisées en juin 2008. Les conférences ont servi à recueillir directement les doutes des habitants concernant l'activité du Síndic.

### Conférences dans le domaine de l'enseignement et présentation de la Charte de services

En 2008, le Síndic a participé à de nombreux actes publics dans toute la Catalogne pour promouvoir la défense des droits des personnes. Début mars, le Síndic a prononcé une conférence à l'édifice du Sucre de Vic, invité par l'Aula d'Extensió Universitària de la Gent Gran d'Osona.

Dans le domaine de l'enseignement, il s'est aussi réuni le 21 avril avec des professeurs, des parents et des élèves de l'Escola Pia de Mataró, a participé le 26 novembre à une conférence-colloque avec les élèves, profes-

seurs et parents d'Enseignement Secondaire Obligatoire et Baccalauréat du Lycée Castellar de Castellar del Vallès, et a prononcé en mai une conférence sur les cours de baccalauréat nocturne au lycée Lluís de Peguera de Manresa.

Au cours du second Congrès sur l'Excellence dans la Gestion des Administrations Publiques, qui a eu lieu à Vitòria le 30 mai, il a présenté la Charte de services et bonne conduite administrative que l'institution a mise en œuvre en 2008.

### Relations avec les défenseurs locaux et universitaires

Les relations avec les ombudsmans locaux ont été marquées par les conventions de collaboration qui ont déjà été signées avec presque tous et par la création du Département Local du Síndic qui s'est traduit par une augmentation des appels et visites à l'institution pour demander de l'orientation et un avis juridique.

Dans le domaine universitaire, il faut souligner la désignation du Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya et la participation de Rafael Ribó à l'acte d'inauguration de la Rencontre Annuel de Síndics et Défenseurs Universitaires.







© Ajuntament de Castellar del Vallès

Le síndic M. Rafael Ribó et celui de Castellar del Vallès, M. Ignasi Giménez, ont signé l'accord de collaboration en novembre 2008.

### Conventions pour améliorer la supervision des droits à l'échelle locale

En 2008 le Síndic a signé des conventions cadres avec les conseils généraux de Barcelone, Lérida et Gérone, avec l'Association Catalane de Communes et Cantons ainsi qu'avec la Fédération de Communes de Catalogne. Le motif est de promouvoir des accords concrets avec les mairies permettant au Síndic de mener à bien une tâche de supervision des droits à l'échelle locale plus rapide et complète.

Le Síndic a ainsi déjà souscrit des conventions spécifiques avec les mairies de Sant Adrià de Besòs, Castellar del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia, Cubelles et Cardedeu.

En vertu des accords, le Síndic a installé des boîtes aux lettres dans chaque localité afin de que les citoyens puissent y déposer leurs plaintes qui sont recueillies périodiquement.

De plus, des conseillers du Síndic se déplacent à chaque ville régulièrement pour s'occuper personnellement des habitants. Les activités du Síndic dans chaque zone seront détaillées dans un rapport spécifique.

### Projets avec le Commissaire Européen aux Droits de l'Homme

La collaboration du Síndic avec le Commissaire aux Droits de l'Homme du Conseil de l'Europe, commencée il y a bientôt 10 ans, s'est focalisée en 2008 sur la participation à deux initiatives de travail en réseau des ombudsmans. D'une part, il a participé en observateur à un projet pilote du Commissaire pour rendre plus rapides les jugements de la Cour Européenne des Droits de l'Homme. D'autre part, il a également assisté aux séminaires dans le cadre du projet Peer-to-Peer qui vise à renforcer le rôle des institutions de défense des droits de l'Homme.

### Réunion de l'Assemblée Mondiale de l'IOI à Hong Kong

La réunion annuelle de l'Assemblée de Direction Mondiale de l'Institut International de l'Ombudsman (IOI) a eu lieu à Hong Kong (Chine) du 5 au 7 novembre. Elle a rassemblé dix-neuf des vingt-deux membres qui la composent, parmi lesquels le Síndic, M. Rafael Ribó, directeur de la région européenne.

Au cours de la rencontre, la mission du síndic de renforcer la collaboration entre l'IOI et les Nations Unies a été renouvelée pour promouvoir la figure de l'ombudsman dans de nouveaux pays, en tant qu'institution garante des droits des enfants.

L'Assemblée a profité de l'occasion pour choisir Vienne pour le nouveau siège de l'IOI, en remplacement de l'actuel situé à l'Université d'Alberta, au Canada.

### Le Síndic accueille une réunion du Bureau de l'AOMF

L'organe de direction de l'Association des Médiateurs et Ombudsmans de la Francophonie (AOMF) s'est réuni à Barcelone au mois d'octobre. Le Síndic, membre de plein droit de l'AOMF, en a été l'hôte. En outre, en tant que membre de l'assemblée de direction de l'IOI et à la demande des deux associations, il fait fonction de canal de communication.

### Ribó parle à Gand et à Milan des relations entre les ombudsmans

Aussi bien le Síndic que d'autres membres de son équipe ont prononcé plusieurs conférences dans toute l'Europe au cours de l'année, parmi lesquelles il faut citer celle organisée par l'Ombudsman de Wallonie, au cours de laquelle le directeur de l'Aménagement du Territoire et des Relations Locales du Síndic, Matias Vives, a parlé de la médiation locale.

Dans le cadre du séminaire intitulé « L'impact de l'ombudsman », organisée dans la ville de Gand (Belgique), Rafael Ribó a prononcé une conférence sur les relations entre l'ombudsman et les réseaux subsidiaires de défenseurs. Dans la même ligne, il est intervenu dans une journée à Milan sur le travail en réseau des ombudsmans. Enfin, il a prononcé la conférence inaugurale de la sixième rencontre entre l'Ombudsman européen et les ombudsmans régionaux de l'Union Européenne qui a eu lieu à Berlin au mois de novembre. Intitulée « La garantie de l'indépendance de l'ombudsman », la conférence s'inscrivait dans le groupe de conférences consacrées au travail efficace de l'ombudsman envers les citoyens.

Dans le domaine de l'enfance, la conseillère Anna Piferrer a parlé à Rome des nouveaux modèles d'accueil de mineurs étrangers et l'adjoint pour la défense des droits des enfants, M. Xavier Bonal, a participé en tant qu'intervenant au séminaire « Expérience internationale de garantie et tutelle des enfants et adolescents » qui a eu lieu en Sardaigne.



© Síndic

Au cours de la réunion de l'AOMF, le síndic a informé sur les activités de l'IOI.

## COOPÉRATION INTERNATIONALE

Le Síndic et l'Agence Catalane de Coopération au Développement (ACCD) collaborent depuis quelques années déjà à différents projets de coopération dans la zone des Balkans. Cette collaboration a été renforcée en 2006 par la signature d'un accord cadre de collaboration entre les deux institutions qui s'est matérialisé par la mise en œuvre de plusieurs projets communs. Les activités du Síndic dans ce cadre sont également cofinancées par différentes ressources de l'Agence Espagnole de Coopération Internationale pour le Développement (AECID) et d'autres organisations. Le Síndic destine plus de 0,7% de son budget annuel à la coopération.

### Présentation à Sarajevo du Protocole cadre en cas de maltraitance des enfants

Le Protocole cadre d'actions en cas de maltraitance des enfants en Bosnie-Herzégovine a été présenté à Sarajevo en mai 2008. Promu

par le Síndic, ce protocole a commencé à germer en 2006, quand les institutions compétentes se sont engagées à s'impliquer dans le projet.

Le président du Conseil Général de la Judicature et du Bureau du Procureur de Bosnie-Herzégovine, M. Branco Peric, a présidé l'acte, au cours duquel sont également intervenus le ministre des Droits de l'Homme et des Réfugiés, M. Safet Halilovic, et l'adjoint au Síndic pour la défense des droits des enfants, M. Xavier Bonal.

Des représentants de toutes les institutions bosniaques impliquées dans l'élaboration du protocole ont assisté à l'acte : ministères de la santé, des services sociaux, de l'intérieur et de la justice, judicature, bureau du procureur et institutions d'ombudsmans. Des représentants du barreau, de centres de travail social et des ONG qui travaillent dans le secteur des droits des enfants étaient aussi présents.

### Le Síndic, chef de file du support international de l'Ombudsman de Serbie

L'adjointe au síndic, Mme Laura Díez, s'est déplacée trois mois de 2008 en Serbie pour apporter son conseil au processus d'implantation de l'institution d'ombudsman récemment instaurée dans ce pays. Le Síndic a donc été le premier défenseur à offrir un support intégral au nouvel Ombudsman. En tant qu'experte internationale, madame l'adjointe a élaboré un rapport détaillé sur le fonctionnement de l'institution serbe et a formulé des propositions pour l'orienter et en améliorer l'efficacité.

Certaines de ces suggestions, reliées à la réglementation régulatrice, à la structure organisationnelle, aux compétences et à la relation avec l'Administration, sont déjà mises en place.

Le support du Síndic à l'Ombudsman de Serbie s'inscrit dans un projet commun avec l'Organisation pour la Sécurité et la Coopération en Europe (OSCE), qui cofinance l'ACCD. Dans ce cadre de ce projet, une délégation serbe, dirigée par l'ombudsman, M. Sasa Jankovic, a visité au mois de mai le siège du Síndic à Barcelone. Quatre conférences de divulgation de l'institution en Serbie ont également été organisées.

### Conférence à Novi Sad sur l'indépendance des ombudsmans

Au mois de novembre, l'Ombudsman de Vojvodina, avec le support du Conseil de l'Europe et la mission de l'OSCE en Serbie, a organisé à Novi Sad, dans la province autonome de Vojvodina, une conférence internationale sur l'indépendance et l'intégrité des institutions d'ombudsmans.

L'adjointe au Síndic, Mme Laura Díez, a exposé l'expérience du Síndic dans ce domaine et les conditions qui garantissent l'autonomie budgétaire des institutions d'ombudsmans.

### Encouragement du système d'assistance juridique gratuite à Vojvodina

Le projet d'assistance juridique gratuite en Serbie, mené à bien par le Síndic de 2004 à 2007, a donné lieu à un deuxième projet, commencé en 2007, pour incorporer ce système à la province autonome de Vojvodina. Le nouveau plan prévoit aussi l'institutionnalisation sur tout le territoire serbe de deux services : le service d'orientation juridique et l'avocat d'office.

Le Síndic (avec le soutien de l'ACCD et l'AECID) et le Conseil Exécutif de Vojvodina cofinancent le service d'avocat d'office. Pour ce qui est des services d'orientation juridique promus dans le cadre du projet, qui doivent



L'adjoint du síndic pour l'enfance, M. Xavier Bonal, au cours de l'acte de présentation à Sarajevo du Protocole cadre pour les cas de maltraitance des enfants.

coexister avec ceux existant déjà, il est prévu qu'ils soient financés par les mairies respectives et fournis par le Barreau Vojvodina. Le succès de la mise en œuvre de ce modèle à Vojvodina, qui représente un tiers de toute la population du pays, doit servir à démontrer qu'un système intégral de cette nature peut fonctionner à l'échelle étatique car sa durabilité dépend du fait que l'Administration serbe en assume progressivement le financement.

En 2008, 889 personnes se sont adressées aux services d'orientation juridique établis dans le cadre du projet. En 2009, le service d'avocat d'office sera mis en place.

### L'ombudsman de Macédoine visite le Síndic

Début 2008, l'ombudsman de Macédoine, M. Ixhet Memeti, a visité le Síndic. Les compétences de chaque institution, les relations et la collaboration avec leurs administrations respectives et l'effectivité des résolutions émises ont été certains des thèmes traités.

Ils ont également abordé les propositions relatives au Protocole facultatif de la Convention des Nations Unies contre la Torture concernant les mécanismes de supervision.



Une délégation de l'Ombudsman de Serbie a visité le siège du Síndic.



**Le Síndic de Greuges de Catalunya est membre de :**

IOI (Institut International 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)

**Il participe aussi à :**

Réseau des Défenseurs de l'Union Européenne

Table Ronde des Défenseurs du Conseil de l'Europe

Rencontres de défenseurs de la zone 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

