

# SOS médiateurs de la République

*En cas de litige avec l'administration, avec l'Etat ou avec des collectivités locales, il existe une autorité de recours : les délégués du médiateur de la République. Bénévoles, ces anciens fonctionnaires désamorcent bien des conflits. Explications.*

Il est l'ultime recours en cas de litige face à l'administration. De plus en plus sollicité, le médiateur de la République est, de ce fait, de moins en moins inconnu du grand public. Au plan national, cette autorité publique, indépendante de l'Etat, a traité 60 000 affaires en 2005. Soit une hausse de 5% des saisies. Dans l'Essonne, les six délégués du médiateur de la République, tous bénévoles et retraités pour la plupart, ont traité 1 200 dossiers. Essentiellement des demandes d'explications, d'orientations. Bref, d'éclaircissements. Toutefois, le volume des réclamations se monte à 254. Le rouleau compresseur de l'administration centrale, de l'Etat, mais aussi des collectivités territoriales, fait autant de mécontents. C'est à ce moment-là que l'équipe d'Alain Magnon entre en action.

## UNE VÉRITABLE ENQUÊTE ADMINISTRATIVE

Dans les domaines social, fiscal, juridique... les délégués du médiateur de la République en Essonne décortiquent, déminent, défrichent les dossiers conflictuels. Taux de réussite : 65%. Soixante-cinq affaires résolues sur cent, comme une enquête administrative. Parfois, l'administration a tort. Parfois, c'est l'admi-



*Autour d'Alain Magnon (troisième à partir de la droite), les six délégués du médiateur de la République en Essonne. Leur intervention est bénévole. Leur aide, gratuite.*

nistré. Le plus souvent, les litiges naissent d'une mauvaise interprétation des mots. D'un défaut de compréhension. Il n'est pas rare que l'administration se contente d'un « écrivez-nous » à l'usager qui a besoin d'un rendez-vous pour dénouer son problème. Quand cet usager n'est pas lui-même illettré... « Ces dernières années, l'administration française a fait des efforts de clarté, reconnaît le délégué Alain Magnon, mais il reste des termes peu clairs, issus du jargon. Exemple : "dégrèvement". Autant de mots, de formules que nous devons traduire en langage courant. » Au petit jeu de

la simplification, il y a les bons élèves : le fisc, les Assedic... et les autres. Autres pièges sournois : les plates-formes d'accueil téléphonique. Censés simplifier la vie des administrés, ces services (payants) s'apparentent bien souvent à de véritables labyrinthes. Et gare à celui qui tarde à appuyer sur la touche du clavier : il se fait littéralement raccrocher au nez ! Tout l'inverse chez les délégués du médiateur de la République. Dans leurs permanences, « on prend le temps d'écouter les gens », rassure Alain Magnon. L'intervention des médiateurs a permis de déminer des dossiers aussi diffi-

ciles que différents. Ici, un problème de concession de tombe au cimetière. Là, un trop-plein fiscal perçu par un usager qui se voit dans l'obligation de rembourser une somme énorme du jour au lendemain... « Pour cette personne, on a obtenu un échéancier. » Ou encore cette affaire de contravention majorée suite à un changement d'adresse. Le courrier n'avait pas suivi... « On a pu obtenir d'en revenir au prix de l'amende initiale. » De l'autre côté des administrations dans lesquelles ils ont effectué, pour la plupart d'entre eux, toute leur carrière, les médiateurs regardent d'un œil différent l'administration française. Mais ne la jugent pas moins compétente. Comme pour toute machine, il faut mettre un peu d'huile dans les rouages...

Stéphane Piraud

• **Délégués du médiateur de la République en Essonne. Permanences, sur rendez-vous, dans les mairies, les Maisons de la justice et du droit, en préfecture, sous-préfectures. Intervention gratuite.**

## En +

Le rapport 2005 fait état d'une nouveauté : l'intervention dans les prisons en cas de litige avec l'administration pénitentiaire. Partant du principe que « la privation de liberté n'est pas une privation de l'accès au droit », le médiateur de la République, Jean-Paul Delevoye, a encouragé l'action de ses délégués dans l'univers carcéral. En Ile-de-France, l'expérience a été menée à Fresnes (Val-de-Marne) et à Poissy (Yvelines). A quand Fleury-Mérogis ?