

Protocole d'accord entre le Médiateur de la République et le Secrétaire d'État chargé du logement et de l'urbanisme

1. Préambule

Dans le cadre de la stratégie nationale de prise en charge des personnes sans-abri ou mal logées 2009-2012, le Secrétaire d'État auprès du Ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer, chargé du logement et de l'urbanisme souhaite renforcer l'accès aux droits des personnes en situation d'exclusion à l'Institution du Médiateur de la République afin de faciliter le règlement des litiges qu'elles peuvent avoir avec les services publics.

De son côté, le Médiateur de la République a engagé de longue date une démarche de proximité qui repose sur l'activité d'un réseau de 280 délégués bénévoles qui accueillent le public dans des lieux de permanence accessibles à tous.

L'objectif du présent protocole d'accord est donc de rendre plus efficace l'orientation des personnes en situation de précarité vers les délégués du Médiateur de la République lorsque ces personnes rencontrent, dans leurs relations avec des services publics, des difficultés dont le règlement entre dans le champ de compétence des délégués.

2. Rappel des missions du Médiateur de la République

Dans le cadre fixé par la loi N° 73-6 du 3 janvier 1973 modifiée, le Médiateur de la République reçoit, de toute personne physique ou morale les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des administrations de l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public.

Lorsqu'une réclamation lui paraît justifiée, il intervient auprès de l'organisme en cause, en vue de permettre le règlement amiable du différend dont il est saisi.

Il a la possibilité de formuler des recommandations pour corriger les conséquences d'un dysfonctionnement ou pour apporter une solution en équité, même dans les cas où une procédure juridictionnelle est engagée, ou une décision de justice intervenue.

Le pouvoir de recommandation en équité est conféré au Médiateur de la République par l'article 9 de la loi du 3 janvier 1973

Il dispose également d'un pouvoir de proposition de réformes.

Les délégués nommés par le Médiateur de la République dans chaque département instruisent, dans la limite de leurs attributions, les réclamations qui leur parviennent, mettant en cause des administrations de l'État ou des collectivités territoriales ainsi que des organismes de droit privé investis d'une mission de service public.

3. Engagement du Secrétaire d'État chargé du logement et de l'urbanisme

Le secrétariat d'État au logement et à l'urbanisme diffusera à l'ensemble des services de l'État, aux opérateurs du service public de l'hébergement et de l'accès au logement, notamment aux partenaires associatifs, les informations nécessaires à la mise en œuvre effective du présent protocole. Ces informations concernent notamment le rôle et les compétences des délégués du Médiateur de la République, leur mode d'intervention et les conditions pratiques dans lesquelles ils peuvent être saisis. En tenant compte de ces informations, les opérateurs du service public de l'hébergement et de l'accès au logement orienteront et accompagneront les personnes sans-abri ou mal logées vers les délégués du Médiateur de la République en tenant compte des indications de localisation et de disponibilité des délégués consultables en permanence sur le site Internet du Médiateur de la République.

La direction générale de la cohésion sociale et les services du Médiateur de la République arrêteront un programme de travail commun et procéderont à des échanges d'information réguliers. Ils permettront d'apporter les améliorations nécessaires aux dispositifs et procédures, d'évaluer l'impact des textes législatifs et réglementaires mis en place dans le champ de la lutte contre la précarité et l'exclusion sur l'accès aux droits des personnes en difficulté et de proposer des pistes de réforme.

4. Engagement du Médiateur de la République

Le Médiateur de la République informera ses délégués des dispositions du présent protocole et prendra toutes dispositions utiles pour rendre aussi rapides et efficaces que possible les relations entre ses délégués et les services déconcentrés en charge de la politique de lutte contre l'exclusion, afin que les personnes sans-abri bénéficient d'un accueil et d'un accompagnement adaptés à leurs besoins. Les intervenants qui auront orienté des réclamants vers des délégués du Médiateur de la République pourront, à leur demande, être informés du caractère recevable ou non de la réclamation.

Le Médiateur de la République informera le Secrétaire d'État de toute difficulté rencontrée dans la mise en œuvre du dispositif et lui transmettra toute observation ou proposition qu'il estimera propre à concourir à son amélioration.

5. Durée

Le présent protocole sera mis en œuvre à titre expérimental durant un an à compter de sa signature. Trois mois avant son échéance, les parties procéderont conjointement à une évaluation du dispositif au vu de laquelle ils arrêteront les modalités de son renouvellement.

Fait à Paris le 10 décembre 2009

Le Médiateur de la République

Le Secrétaire d'État
Chargé du logement et de l'urbanisme

Jean-Paul DELEVOYE

Benoist APPARU