RAPPORT

SUR L'ACTIVITÉ DÉPLOYÉE PAR LE MÉDIATEUR

DE LA RÉGION AUTONOME VALLÉE D'AOSTE

AU COURS DE L'ANNÉE 2007

Aoste – Mars 2008

Ce rapport sur l'activité déployée au cours de l'année 2007 par le médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste est envoyé au président du Conseil de la Vallée, conformément au 1er alinéa de l'article 15 de la loi régionale n° 17 du 28 août 2001, mais également aux présidents du Sénat de la République et de la Chambre des Députés, aux termes du 2^{e} alinéa de l'art. 16 de la loi n° 127 du 15 mai 1997, ainsi qu'au président du Conseil communal d'Aoste, aux syndics des Communes conventionnées (Allein, Avise, Aymavilles, Brusson, Charvensod, Châtillon, Cogne, Étroubles, Fénis, Gaby, Gressan, Gressoney-Saint-Jean, Introd, Issime, Issogne, Jovençan, Perloz, Pollein, Pontey, Quart, Roisan, Saint-Christophe, Saint-Nicolas, Saint-Oyen, Saint-Rhémy-en-Bosses, Valgrisenche, Valpelline, Valsavarenche, Valtournenche et Villeneuve) et aux présidents des Communautés de montagne conventionnées (Valdigne–Mont-Blanc, Grand-Combin, Mont-Émilius, Mont-Cervin et Walser–Haute Vallée du Lys) conformément aux dispositions desdites conventions.

Le médiateur
Flavio Curto

Bureau du médiateur
de la Région autonome Vallée d'Aoste
52, rue Festaz (4^{e} étage)
11100 AOSTE

Tél. 0165-238868 / 262214

Fax 0165-32690

Mél: difensore.civico@consiglio.regione.vda.it

Site Internet www.consiglio.regione.vda.it
section médiateur.

INDEX

INDEX 3

PRÉSENTATION 5

LA MÉDIATION VALDÔTAINE DANS LE PANORAMA NATIONAL 7

1. Le panorama national de la médiation. 7
2. La médiation en Vallée d'Aoste. 9

L'ACTIVITÉ DE DÉFENSE DU CITOYEN 12

1. Prémisses. 12
2. La méthode suivie. 13
   - 2.1. Généralités. 13
   - 2.2. La phase d'initiative. 13
   - 2.3. La phase d'instruction. 14
   - 2.4. La phase de conclusion. 14
3. Le bilan général de l'activité. 15
4. Les cas les plus significatifs. 15

L'ORGANISATION DU BUREAU ET LES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES 45

1. Siège et horaires d'ouverture au public. 45
2. Les ressources humaines et instrumentales. 45
3. Les activités complémentaires. 46
   - 3.1. Les rapports institutionnels et les rapports externes. 46
   - 3.2. Les activités de communication et d'information. 47
   - 3.3. Les autres activités. 48

CONSIDÉRATIONS CONCLUSIVES 49

APPENDICE 51

ANNEXE I – Loi réglementant le fonctionnement du Bureau du médiateur régional. 53

ANNEXE II – Autres sources normatives. 63

ANNEXE III – Projet de loi portant institution du médiateur national. 71

ANNEXE IV – Résolution n° 80 de 1999 du C.P.R.L. du Conseil de l'Europe 83

ANNEXE V – Déclaration du Réseau européen des médiateurs des 14-16 octobre 2007.....87

ANNEXE VI – Liste des Communes conventionnées. 92

ANNEXE VII – Liste des Communautés de montagne conventionnées.....94

ANNEXE VIII – Liste des activités complémentaires. 95

ANNEXE IX – Région autonome Vallée d'Aoste. 98

ANNEXE X – Établissements, instituts, agences et consortiums dépendant de la Région et concessionnaires de services publics. 106

ANNEXE XI – Agence USL Vallée d'Aoste. 107

ANNEXE XII – Communes conventionnées. 109

ANNEXE XIII – Communautés de montagne conventionnées. 112

ANNEXE XIV – Administrations périphériques de l'État. 113

ANNEXE XV – Communes non encore conventionnées. 115

ANNEXE XVI – Administrations et établissements hors compétence. 118

ANNEXE XVII – Questions entre particuliers. 122

PRÉSENTATION

J'ai été élu le 20 décembre 2006 et j'ai pris mes fonctions de médiateur de la Région autonome Vallée d'Aoste le 22 janvier 2007.

Ce rapport est donc le premier que je présente.

Par rapport au passé, l'arc temporel de référence a changé : ce document reflète en effet l'activité exercée au cours de l'année civile 2007 tandis qu'auparavant, les rapports de ce Bureau traitaient de l'activité déployée au cours des douze mois précédents.

L'on pourrait considérer que ce rapport comprend deux parties : la première court du 1er au 22 janvier 2007 et, durant celle-ci, la médiation était confiée à Mme Maria Grazia Vacchina ; la deuxième part du 23 janvier et va jusqu'à la fin de l'année 2007.

Les données ici présentées tiennent compte des vingt-deux premiers jours de l'année, mais les observations et les commentaires ne se rapportent qu'à la deuxième période.

Dès ma prise de fonctions, que n'a précédé aucune transmission de consignes, il m'est apparu indispensable d'encadrer le médiateur valdôtain dans le panorama global de la médiation mais aussi d'apprendre comment parvenir concrètement à exercer une bonne médiation. Dans ce but, j'ai aussitôt essayé d'approfondir la question et d'ouvrir un dialogue avec différents collègues et experts en la matière, bien conscient que le premier devoir d'un médiateur est d'aider les citoyens à résoudre les problèmes qu'ils rencontrent dans leurs rapports avec les administrations publiques.

Le premier chapitre expose dans ses grandes lignes la structure du système de médiation à l'échelon national, régional et local, que j'ai reconstituée, et décrit aussi l'impact de celle-ci sur l'activité du médiateur valdôtain.

Le deuxième chapitre constitue en quelque sorte le cœur du rapport puisqu'il est consacré à la présentation et au commentaire des cas examinés. L'analyse des cas est précédée par la description de la méthode suivie pour son instruction et la résolution du problème, selon une méthode qui, en réalité, a été progressivement affinée et est toujours en évolution.

Le troisième chapitre est consacré à l'organisation du Bureau et à l'exposé des activités complémentaires à la défense du citoyen en dehors des cours de justice.

Ce document s'achève sur un certain nombre de considérations conclusives, tirées du travail accompli au cours de cette première année de travail.

Afin de concilier les exigences liées à l'indispensable présentation de ce compte rendu et à une lecture facile des informations qu'il renferme pour tous ceux qui décideront de s'y intéresser – et j'espère qu'ils seront nombreux, même s'ils ne travaillent pas tous dans ce

domaine – le texte a été complété par des annexes destinées aux lecteurs désireux d'en savoir plus sur les divers sujets abordés.

Je voudrais conclure en exprimant ma gratitude à tous ceux qui, de près ou de loin, m'ont permis de rédiger ce rapport, à commencer par le Président du Conseil de la Vallée, le Président de la I^{ère} Commission permanente du Conseil, le Bureau de la Présidence, les dirigeants et le personnel du Conseil, pour le soutien qu'ils m'ont apporté. Merci aussi aux conseillers qui ont décidé de me confier cette charge de médiateur, qui nécessite un engagement considérable, mais offre aussi de grandes satisfactions. Je tiens également à remercier les Conseils communaux et les Conseils des Syndics des Communautés de montagne qui ont voulu offrir aux citoyens qu'ils administrent la possibilité de bénéficier de ce service et qui nous ont fait confiance. Et puis, bien entendu, un grand merci à tous mes collaborateurs du Bureau du médiateur, pour leur engagement professionnel sans faille, ainsi qu'à toutes les personnes qui, dans le cadre de leur activité professionnelle, ont entretenu des rapports fructueux avec le Bureau du médiateur.

Flavio Curto

LA MÉDIATION VALDÔTAINE DANS LE PANORAMA NATIONAL

1. Le panorama national de la médiation.

Comme chacun sait, l'Italie, contrairement à la plupart des autres Pays européens, ne dispose pas encore d'un médiateur national.

C'est à l'initiative des Régions que le médiateur a fait son entrée dans le système juridique italien. Depuis 1974, celles-ci ont en effet adopté des lois instituant un médiateur régional et conférant à ce dernier des fonctions d'intervention, bien évidemment limitées à l'activité de la Région qui l'a institué, des organismes qui dépendent de celle-ci, et des collectivités locales, pour ce qui est des seules fonctions qui leur sont déléguées.

À l'heure qu'il est, dix neuf[1] des Régions italiennes se sont dotées d'un médiateur (la *Sicile*[2] constituant l'exception), tandis que deux Régions[3] ont décidé de l'instituer, mais ne l'ont toujours pas nommé.

Par ailleurs, la médiation locale a fait son entrée dans le système juridique par la loi de l'État n° 142 du 8 juin 1990. L'article 8 de cette loi (qui correspond aujourd'hui à l'article 11 du décret législatif n° 267 du 19 août 2000) établit que *le statut communal et celui des provinces peuvent prévoir l'institution du médiateur, ce dernier étant chargé de garantir l'impartialité et le bon fonctionnement de l'administration publique communale ou provinciale, en signalant, de sa propre initiative éventuellement, les abus de pouvoir, les dysfonctionnements, les carences et les retards de l'administration à l'égard des citoyens.*

La formulation de cette disposition souligne clairement que l'institution d'un médiateur est facultative. Les statuts peuvent aussi bien prévoir la figure du médiateur que ne pas la prévoir : il s'agit, en définitive, d'un choix politique laissé à l'appréciation de l'assemblée des élus desdites communautés locales.

Le nombre de collectivités locales qui offrent à leurs administrés un service de médiation est, actuellement et de loin, plus réduit que celui des collectivités locales qui ne disposent pas de Bureau de médiation.

Il s'ensuit qu'en Italie, la médiation connaît une diffusion territoriale irrégulière ou, comme disent les spécialistes, par plaques, c'est-à-dire que la présence du médiateur est fortement répandue dans certaines zones (surtout dans le Centre-Nord) mais faible dans d'autres

[1] Au *Trentin-Haut Adige/Südtirol*, il n'existe pas de médiateur régional, mais chacune des deux Provinces autonomes a institué son propre médiateur.
[2] La *Sicile* est en train d'évaluer l'opportunité d'instituer un médiateur.
[3] La *Calabre* et les *Pouilles* n'ont toujours pas nommé leur médiateur, bien qu'elles aient déjà voté la loi l'instituant.

(surtout au Sud). De plus, l'absence d'un médiateur national signifie qu'aucun citoyen n'est protégé par la médiation face à l'action des administrations centrales de l'État et des organismes non territoriaux. Enfin, l'institution peine à se construire une identité précise, faute de dispositions générales de principes.

Pour remédier à cette situation, une proposition de loi a récemment été élaborée par la Conférence nationale des médiateurs. Cet organisme, qui est reconnu officiellement par la Conférence nationale des Présidents des Assemblées des Conseils régionaux et des Provinces autonomes, est né en 1994 et est, depuis 2005, complété par une délégation des médiateurs provinciaux et communaux.

Cette proposition a abouti à la présentation du projet de loi AC n° 1879 du 2 novembre 2006 portant *dispositions en matière de médiation et institution du médiateur national* (Annexe 3), déjà transmis à la Commission des affaires constitutionnelles de la Chambre des Députés. La dissolution anticipée des Chambres a malheureusement entraîné l'arrêt de la procédure législative. Le souhait que le prochain Parlement puisse adopter rapidement une loi générale sur la médiation est néanmoins à formuler.

Toutefois, l'aspect plus marquant de ce texte est l'affirmation qui rend obligatoire la fonction de médiation pour toutes les Administrations publiques, de façon à ce que tout citoyen puisse faire appel au médiateur, indépendamment du territoire où il vit et de l'administration à laquelle il s'adresse.

Il est vrai que la médiation a pourvu de fait aux carences législatives, car il est généralement considéré que le médiateur peut, ou mieux, doit parfois intervenir dans des domaines autres que ceux figurant spécifiquement dans les dispositions qui encadrent son institution. Il lui revient tout d'abord de suppléer aux exigences du citoyen qui a besoin d'être protégé de l'Administration publique dans son ensemble. Il est toutefois indéniable que, dans ces cas, faute d'une légitimité formelle, l'efficacité de l'action du médiateur est fortement limitée. Il ne peut en effet compter que sur le sens des responsabilités des titulaires des différentes structures, sur le principe de la collaboration entre institutions et sur le principe de la subsidiarité.

Pour ce qui a trait notamment aux collectivités locales, le projet de loi s'inscrit dans le cadre des recommandations formulées par le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe dans la Résolution n° 80 de 1999 (Annexe 4), concernant le rôle des médiateurs ou *ombudsmen* régionaux et locaux pour la sauvegarde des droits des citoyens.

En effet, après avoir souligné en termes généraux la nécessité de la médiation et avoir relevé que c'est lorsqu'il agit au niveau local et régional que le médiateur est le plus proche des citoyens, cette résolution invite les pouvoirs locaux ne disposant pas encore de ce type de service à l'instituer. Elle prévoit ensuite, dans le but d'éviter une fragmentation excessive,

l'association de petites Communes, qui pourraient ainsi s'adresser au même Bureau du médiateur, ce qui revient à attribuer à chaque médiateur une compétence territoriale et un nombre d'administrés adéquats.

La possibilité d'ouvrir à tous les citoyens l'accès à la médiation à l'échelon local est représentée, dans cette optique, par l'acceptation du choix de l'association intercommunale.

Il existe toutefois un autre modèle d'organisation qui répond à l'exigence de définir des zones territoriales comportant un nombre satisfaisant d'usagers, afin de garantir un service adéquat du point de vue des compétences de celui qui exerce les fonctions de médiateur, de l'optimisation des ressources, de l'exercice efficace desdites fonctions et de l'accessibilité du service par les usagers. Il s'agit de passer des conventions, selon une perspective que l'on peut qualifier de « verticale », c'est-à-dire d'un accord entre collectivités de niveau différent afin que celles-ci puissent faire appel au Bureau du médiateur institué à l'échelon supérieur. Ce modèle permet d'assurer un service à la communauté locale sans disperser les ressources, en optimisant l'organisme existant du point de vue aussi bien qualitatif qu'économique, et offre d'importantes garanties d'uniformité et de cohérence. Cela implique, bien évidemment, une structure morphologique et démographique, ainsi que la mise en place d'une organisation permettant au modèle de bien fonctionner.

2. La médiation en Vallée d'Aoste.

Il découle de l'examen des caractéristiques démographiques et territoriales de la Vallée d'Aoste que la Commune ne représente pas un bassin d'usagers idéal pour un service de médiation autonome : exception faite pour le chef-lieu régional, aucune Commune ne dépasse les 5 000 habitants et la majorité d'entre elles compte moins de 1 000 résidants.

C'est d'ailleurs pour cette raison que la plupart des statuts communaux qui prévoient la création d'un service de médiation (trente-quatre en tout) font référence aux modèles d'organisation exposés ci-dessus, c'est-à-dire à l'association intercommunale et à la possibilité de passer une convention avec le Conseil de la Vallée en vue du recours aux services du médiateur de la Région Vallée d'Aoste.

Cependant, le premier modèle n'a pas concrètement été utilisé : aucune association de Communes, sous la forme d'une Communauté de montagne ou sous une autre forme, n'a nommé un médiateur que l'on pourrait qualifier « de zone » et aucune Commune n'a nommé de médiateur communal.

Prévoyant que la médiation se serait développée dans la mesure où le médiateur régional aurait pu prendre en charge les problèmes susmentionnés, le législateur régional a envisagé, dès l'institution de cette figure, un instrument important pour ce faire, c'est-à-dire la

possibilité de passer une convention entre le Conseil de la Vallée et les Communes ou Communautés de montagne intéressées par les services du Bureau du médiateur régional. Il a également prévu que ledit Bureau du médiateur puisse ouvrir des antennes locales.

Ces mesures figurent d'ailleurs aussi dans les dispositions actuellement en vigueur qui, au 2e alinéa de l'article 11 de la loi régionale n° 17 du 28 août 2001 (Annexe 1), disposent que « le médiateur est également en droit d'intervenir, suivant les modalités fixées par la présente loi, auprès des collectivités locales territoriales, pour ce qui est de leurs attributions, à condition qu'une convention ad hoc ait été signée par le représentant légal desdites collectivités et le p

résident du Conseil régional ».

Le silence de la loi laissant toute latitude quant aux contenus dudit texte, un modèle de convention a été rédigé par le passé. Contrairement à d'autres réalités où le versement d'une cotisation – forfaitaire ou en rapport avec le nombre d'habitants du territoire concerné – est fixé à titre de participation aux frais du service, ce modèle est caractérisé par sa gratuité, établie dans le but de favoriser une diffusion capillaire du service de médiation, ainsi que de resserrer les relations entre citoyens et pouvoirs publics.

Étant donné que les conventions passées entre-temps prenaient fin à l'expiration du mandat du précédent médiateur, en 2007 un nouveau modèle de convention a été affiné, se différenciant du premier essentiellement par sa durée. Considérant qu'il convenait de privilégier le lien institutionnel inhérent à l'exercice de la fonction, plutôt que le lien personnel avec le sujet qui remplit la fonction, l'échéance naturelle a été fixée à cinq ans, indépendamment de l'expiration du mandat du titulaire de ladite fonction.

Dans le but de renforcer les liens avec la communauté valdôtaine, une action de sensibilisation répétée a été menée envers les administrations locales, grâce à la collaboration déterminante des organes compétents du Conseil régional. Et dernièrement, l'intérêt de souscrire une convention permettant d'avoir recours aux services de médiation, déjà opérationnels dans le chef-lieu régional, a encore été souligné lors d'une audition au Conseil d'administration du Consortium des Collectivités locales de la Vallée d'Aoste.

Les collectivités locales valdôtaines ont réagi positivement à cette proposition : en fin d'année, trente-trois Communes et cinq communautés de montagne avaient passé une convention permettant de faire appel au Bureau du médiateur régional (Annexes 6 et 7), tandis que deux autres Communes avaient lancé les procédures y afférentes[4].

Ces données renforcent la conviction qu'il faut autant que possible donner aux citoyens valdôtains la possibilité de bénéficier de la protection d'un médiateur. Il faut en même temps

[4] Toutes les conventions signées reprennent intégralement les contenus du modèle élaboré, sauf trois d'entre elles. Dans l'une, la durée de la convention est de trois ans, tandis que deux autres ont opté pour une prorogation explicite et non pas tacite.

poursuivre le chemin entrepris en étudiant la possibilité, demain, de mettre en place des antennes décentralisées du Bureau dans les zones stratégiques du territoire régional, et ce, pour que tous les citoyens puissent accéder à ce service sur un pied d'égalité.

Le rayon d'action du service mérite d'être étendu, d'un point de vue non seulement territorial, mais aussi fonctionnel, et ce, afin d'éviter que l'adjudication de fonctions et de services publics au secteur privé ne se traduise par la soustraction d'activités essentiellement administratives au domaine d'action de la médiation.

Selon les dispositions en vigueur, les compétences du médiateur s'étendent aux « établissements, instituts, agences et consortiums dépendant de la Région » ainsi qu'aux « concessionnaires de services publics » (1er alinéa de l'article 11 de la loi régionale n° 17/2001).

En dépit de sa portée, cette disposition réduit le rayon d'action du Bureau et le ramène au rapport de dépendance ou de concession, une démarche qui va à contre-courant de la tendance actuelle où la privatisation des services va croissant et prend des formes diversifiées : concession traditionnelle de services publics, transformation en société à capital public, gestion par des sujets privés conventionnés ou mandat attribué à un sujet privé agissant dans le cadre d'un programme financé par l'organisme public.

Pour que la médiation puisse véritablement garantir la bonne gestion des activités d'intérêt public, une refonte de la loi régionale en vigueur – sur le modèle de la toute récente norme régionale en matière de procédure administrative et de droit d'accès aux documents administratifs – serait nécessaire. Cela permettrait de préciser que l'intervention du médiateur peut viser tous les gérants de services publics, quelle que soit leur nature juridique ou, mieux encore, tous les sujets privés chargés, aux termes d'une loi, d'un règlement ou d'une convention, de gérer les intérêts de la collectivité.

L'ACTIVITÉ DE DÉFENSE DU CITOYEN

1. Prémisses.

La loi qui réglemente le fonctionnement du Bureau du médiateur ne contient pas de dispositions procédurales qui définissent dans le détail l'activité de défense du citoyen en dehors du cours de la justice.

D'une manière analogue aux autres lois régionales, elle identifie les finalités de cette activité, les fonctions que le médiateur est appelé à exercer et les pouvoirs d'instruction dont il dispose, mais elle ne contient pas de dispositions ciblées quant aux modalités d'application des principes énoncés.

C'est là un avantage certain pour le médiateur, qui jouit ainsi d'une vaste liberté et peut moduler ses interventions en fonction du caractère particulier des affaires soumises à son attention, mais ce peut également être la porte ouverte à une conception excessivement personnalisée de cette fonction.

C'est aussi pour cette raison que, d'une façon générale, la réalisation d'un réseau performant – reliant les différents médiateurs à l'échelon local, régional, national et international – est considérée comme essentielle pour une certaine uniformité dans l'exercice du métier de défenseur des citoyens.

J'ai donc mis à profit ce que j'ai appris par d'autres réalités et en consultant divers documents pour me forger une méthode de travail répondant aux meilleurs usages en tentant, d'une part, de respecter certaines des caractéristiques propres à la médiation, c'est-à-dire l'intervention directe et informelle, ainsi que le contact personnel avec les citoyens et, d'autre part, de garantir la transparence de mon action par le biais d'une explicitation écrite de l'activité déployée et de ses issues. Cette démarche s'adresse avant tout aux citoyens, qui ont le droit d'être complètement informés du travail réalisé en vue de répondre à leurs attentes, mais aussi aux administrations, qui peuvent ainsi disposer d'un étalon pour jauger la qualité de leur action.

Les résultats que j'ai obtenus sont exposés ci-dessous. Il faut tout de même considérer qu'au cours de ma première année de travail, la méthode dont je parlais plus haut, même si elle constituait plus qu'une simple aspiration, n'a pas été systématiquement appliquée, et ce, pour deux raisons : d'une part, parce qu'elle est le fruit d'une évolution continuelle, fondée sur les connaissances et sur les expériences acquises au fil du temps et, d'autre part, du fait des limites structurelles du Bureau qui en ont réduit l'application aux cas les plus importants.

2. La méthode suivie.

2.1. Généralités.

La procédure de médiation peut être découpée, *grosso modo*, en trois étapes, dont la première est absolument essentielle : l'initiative prise par le citoyen, l'instruction et enfin la conclusion.

2.2. La phase d'initiative.

Les requêtes peuvent être présentées par les citoyens sous les formes les plus diverses : en se rendant directement au bureau du médiateur, par lettre, par télécopie ou par courriel.

Toutefois, l'usager privilégie le contact direct : un choix que l'on peut facilement comprendre compte tenu, d'une part, de la complexité des questions ou de la difficulté de les exprimer dans un langage technique et juridique et, d'autre part, du fait que les dimensions du territoire régional permettent d'accéder relativement aisément au Bureau du médiateur. C'est pourquoi le citoyen doit pouvoir compter sur la présence physique du médiateur ou d'un de ses collaborateurs, qui peuvent ainsi évaluer avec plus de précision les causes du problème.

Lorsque le citoyen n'a besoin que d'explications techniques et juridiques pour comprendre la portée du problème qu'il a rencontré l'intervention du médiateur peut se limiter à cette première phase. À l'issue de ces éclaircissements, soit il convient que l'activité administrative a été menée correctement, soit il décide d'opter pour une autre voie, plus appropriée, pour résoudre son problème, soit encore, plus simplement, il obtient les indications requises pour dialoguer efficacement avec les bureaux publics.

Le premier entretien n'est pas toujours suffisant et il est parfois nécessaire d'approfondir la question, ce qui n'est pas toujours possible dans l'immédiat, en raison de la complexité du dossier.

Les pouvoirs institutionnels du médiateur ne s'étendent toutefois pas à certaines interventions, comme nous allons maintenant le voir de plus près.

Il y a en tout premier lieu les cas où le citoyen s'adresse au Bureau du médiateur pour exposer un problème qu'il a rencontré dans le cadre de ses rapports avec une administration qui ne relève pas formellement des compétences de ce dernier. Lorsqu'il est impossible de transmettre le dossier au médiateur compétent – cette figure n'étant pas implantée partout sur le territoire national –, l'on tente habituellement d'aider ledit citoyen en contactant les institutions concernées pour faciliter la résolution du problème.

Les questions qui concernent exclusivement des rapports entre particuliers sont traitées différemment. Dans la mesure où elles ne concernent pas des Administrations publiques,

l'intervention du Bureau ne trouve pas de justification objective et vise uniquement à ne pas décevoir les attentes du citoyen qui a demandé à être écouté et aidé. Le Bureau se borne alors à fournir des indications générales et à indiquer au citoyen les organismes auxquels il peut s'adresser. D'où l'importance de faire mieux connaître la figure du médiateur et la portée de son action.

Quel que soit le cas, le bureau attribue à chaque requête un numéro d'enregistrement progressif en fonction de sa date de présentation, qu'elle soit le fait d'un particulier ou de personnes associées et qu'il y ait ou non d'autres intéressés.

2.3. La phase d'instruction.

Lorsque l'intervention ne peut s'achever avec la première phase – puisque des approfondissements sont nécessaires ou que le Bureau doit intervenir auprès de tiers – une instruction est ouverte. Celle-ci vise à vérifier l'existence d'omissions, de retards ou d'irrégularités dans le cadre de procédures administratives en cours ou d'actes administratifs déjà adoptés, ou bien de dysfonctionnements qui sont à l'origine de la plainte. En fonction du caractère particulier du cas, cette phase peut être menée à l'aide des moyens prévus par les dispositions qui accordent au médiateur le droit de demander, verbalement ou par écrit, des informations ; de consulter et recevoir des copies d'actes et de documents ; de recueillir des informations ; de convoquer le responsable d'une procédure ; d'avoir accès aux bureaux pour y effectuer des vérifications.

À ce stade, un dossier formel est ouvert et numéroté progressivement.

Normalement, la phase d'instruction commence par l'envoi d'une demande d'éclaircissement dûment documentée à l'Administration concernée et s'achève lorsque les questions posées ont reçu une réponse exhaustive.

2.4. La phase de conclusion.

À l'issue de l'instruction ou lorsque les informations précédemment réunies rendent cette phase superflue, si la plainte est jugée fondée et qu'une médiation entre les différentes positions n'a pu aboutir, des observations sont formulées et transmises à l'Administration. Si celle-ci refuse de se conformer à ces indications, elle doit motiver sa décision par écrit.

Le requérant doit être informé, par écrit si possible, de l'issue de l'intervention et des mesures prises par l'Administration. Conformément aux indications contenues dans la Déclaration adoptée lors du IV^{e} Séminaire des médiateurs nationaux des États membres de l'Union européenne et des Pays candidats – qui a eu lieu à Strasbourg, du 14 au 16 octobre 2007 (Annexe 5) –, cette lettre, qui doit également être adressée à l'Administration

concernée, présente clairement les conclusions du Bureau, ainsi que les motifs de celles-ci et les recommandations formelles adressées à l'organisme concerné.

Les demandes d'intervention présentées par écrit, mais qui sont manifestement irrecevables, reçoivent elles aussi une réponse écrite chaque fois que le requérant est identifiable.

3. Le bilan général de l'activité.

Au cours de l'exercice 2007, le Bureau a traité 275 cas, dont 10 qui n'avaient pas été résolus en 2006.

À ce jour, 21 cas sont encore en cours de traitement.

Pour la liste complète des affaires traitées, voir les tableaux en annexe (Annexes n^{os} 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 et 17). Une description analytique des cas les plus significatifs figure en revanche ci-après.

Le choix opéré entend donner un aperçu de l'ensemble de l'activité de ce Bureau pour concrétiser la double finalité de son action : défendre les citoyens et améliorer l'action administrative.

Les cas qui sont exposés ci-dessous se rapportent donc à : des questions juridiquement complexes, dans le cadre desquelles le Bureau a contribué à la bonne application des dispositions en vigueur ; des circonstances où ledit Bureau a joué un rôle de médiation dans le but de permettre au citoyen d'avoir davantage confiance en l'action de l'Administration publique ou de comprendre comment faire valoir ses requêtes ; des événements où le Bureau a sollicité l'examen des instances présentées par les usagers afin d'obtenir la conclusion des procédures administratives ; des situations où il a favorisé l'exercice des pouvoirs de tutelle administrative ou, enfin, formulé des propositions visant à améliorer l'action des structures publiques.

4. Les cas les plus significatifs.

RÉGION AUTONOME VALLÉE D'AOSTE

PRÉSIDENCE DE LA RÉGION

Cas n° 5 – Autorisations d'absences rémunérées pour les fonctionnaires victimes d'une invalidité due à un accident du travail ou à une maladie professionnelle – Présidence de la Région.

À la suite de la demande d'un citoyen concernant une affaire traitée dans le précédent rapport, le médiateur prend acte que les observations formulées alors, en vue de l'introduction de certaines améliorations dans la convention collective régionale du travail des personnels appartenant aux catégories de toutes les collectivités du statut unique de la Vallée d'Aoste, ont été formellement accueillies : les fonctionnaires dont l'invalidité permanente due à un accident du travail ou à une maladie professionnelle a été reconnue pourront bénéficier d'autorisations d'absences rémunérées, même si leur pourcentage d'invalidité est faible.

Cas n° 7 – Légitimité de l'exclusion du remboursement des frais soutenus pour un cours de formation – Présidence de la Région.

Par le passé, ce Bureau était déjà intervenu auprès du directeur de l'Agence régionale de l'emploi, afin de vérifier le bien-fondé de la mesure de non-admission au remboursement d'une partie des frais soutenus par le requérant lors de sa participation à un cours de formation. Après avoir évalué la réponse du dirigeant concerné et examiné les documents reçus, il a constaté la légitimité de cette décision, tout en ayant relevé une carence d'information dans l'avis public concernant ledit cours de formation. Le directeur de l'Agence, ayant pris acte des observations du médiateur, a assuré qu'il en tiendrait compte lors de l'élaboration des prochains avis.

Cas n° 16 – Port obligatoire de l'original de la carte de circulation par le chauffeur d'un véhicule à moteur circulant sur le territoire italien – Présidence de la Région.

Le médiateur de la République française a transmis à ce Bureau la requête d'un citoyen français, chauffeur d'un véhicule dont il n'était pas propriétaire. Le requérant s'était plaint d'avoir été sanctionné pour avoir présenté au poste de police la copie de la carte de circulation dudit véhicule au lieu de son original. Le médiateur de la Vallée d'Aoste a confirmé la légitimité de l'ordonnance du président de la Région exigeant le paiement d'une sanction administrative pour n'avoir pas présenté l'original de la carte de circulation dans les délais prévus par la loi. En effet, aux termes de l'article 180 du Code de la route, le chauffeur est tenu de présenter la carte de circulation de son véhicule ou un document équivalent, mais la simple copie de ladite carte n'est pas jugée recevable.

Cas n° 20 – Délais de vérification du bilan des projets cofinancés par le Fonds social européen – Présidence de la Région.

Le représentant légal d'une coopérative sociale s'est adressé à ce Bureau pour se plaindre d'un retard dans la vérification du bilan des projets cofinancés par le Fonds social européen.

Le médiateur a donc contacté l'Agence régionale de l'emploi pour vérifier les délais d'instruction et de définition des dossiers.

Après que l'existence de retards a été confirmée – retards dont certains seulement sont imputables à l'Administration et dus tant à la complexité des contrôles qu'à l'ampleur du travail – le dirigeant de cette structure a enfin communiqué que les vérifications concernant tous les projets présentés par le requérant avaient été achevées.

Cas n.^{os} 29 et 46 – Non-application aux handicapés psychiques de la procédure d'appel numérique des personnes inscrites sur les listes pour le placement ciblé – Présidence de la Région.

A) Ce Bureau est tout d'abord intervenu auprès de l'Agence régionale de l'emploi afin de repérer des données concernant la position d'un citoyen qui se plaignait de ne pas obtenir un emploi, malgré son inscription sur la liste des handicapés admis aux placements ciblés, conformément à la loi n° 68/1999. Par la suite, le médiateur a confirmé au requérant qu'il occupe effectivement une position favorable sur ladite liste, dont la mise à jour est par ailleurs en cours. Il lui a également fait savoir que cette structure était parfaitement disposée à l'insérer dans un programme de formation professionnelle visant à favoriser l'accès à l'emploi, et ce, du fait que, d'après les dispositions en vigueur, la position du requérant sur ladite liste n'est pas décisive en vue d'un parcours débouchant sur un emploi. En effet, lorsque les employeurs font appel au recrutement de personnel, ils peuvent faire recours à l'appel nominal dans le respect de certaines obligations liées à l'appel numérique, cette dernière procédure étant par ailleurs exclue quand il s'agit, comme ici, d'un handicapé psychique.

B) L'Agence régionale de l'emploi a manifesté la même disponibilité à l'égard d'un autre handicapé psychique qui s'est adressé à ce Bureau. L'intéressé a lui aussi été informé des dispositions concernant le placement ciblé pour des personnes handicapées.

Cas n° 126 – Réponse rapide du Ministère de l'intérieur à une requête émanant du médiateur, au titre de la collaboration entre bureaux publics – Présidence de la Région / Ministère de l'intérieur.

En réponse à la demande d'un citoyen qui a exposé le problème du retour sur le territoire italien d'un étranger précédemment expulsé – la nouvelle admission étant prévue par l'alinéa 13 de l'article 13 du décret législatif n° 286/1998 et le Service préfectoral de la Présidence

de la Région y ayant déjà répondu favorablement – le médiateur est intervenu, au titre de la collaboration entre institutions, auprès de la Direction centrale de l'immigration et de la police des frontières du Ministère de l'intérieur pour obtenir des renseignements quant à l'état d'avancement du dossier.

Le bureau interpellé a promptement répondu à cette demande d'information et indiqué que l'instruction concernant la procédure de réadmission était achevée et que l'arrêté final y afférent allait être pris, ce qu'a par la suite confirmé le Service préfectoral de la Région.

Cas n° 196 – Bénéfice de la présomption de bonne foi pour les déclarations rendues par les organes préposés au contrôle des violations au Code de la route – Présidence de la Région / Commune d'Aoste.

Un citoyen s'est plaint au Bureau du médiateur d'avoir été injustement sanctionné par les agents de l'*A.P.S.* d'Aoste pour ne pas avoir exposé le ticket indiquant l'horaire de stationnement autorisé, et ce, en dépit du fait qu'il était en possession d'un ticket régulier au moment de la constatation de l'infraction, et qu'il ait demandé aux préposés de revenir vérifier le bon positionnement dudit ticket sur le tableau de bord du véhicule.

Les critères de répartition des charges probatoires face à la présomption de bonne foi reconnue aux déclarations rendues par un officier ministériel ou par une personne gérant un service public ont été illustrés au citoyen destinataire du procès-verbal d'infraction au Code de la route. Celui-ci avait adressé un recours au préfet, recevant en retour une injonction de paiement de la sanction. De plus, dans l'intérêt du requérant, le directeur de l'*A.P.S.* et la Direction des sanctions administratives ont été questionnés quant au bien-fondé des mesures prises.

Après éclaircissements, le médiateur a confirmé la légitimité des actes adoptés à l'encontre du citoyen. Ce dernier a ainsi pu mieux comprendre l'attitude des administrations concernées à son égard, sans pour autant partager les raisons de ces dernières.

Cas n° 206 – Location d'immeubles et compétences du Service préfectoral – Présidence de la Région.

À la demande d'un citoyen, ce Bureau est intervenu de manière informelle auprès du Service préfectoral et a ensuite obtenu un entretien avec le dirigeant compétent afin de vérifier si les communications effectuées, sans respecter les procédures habituelles, par l'occupant d'un immeuble appartenant au requérant et loué au Ministère de l'intérieur, étaient ou non conformes au contrat de location.

Le requérant a ainsi été adressé au service régional compétent afin qu'il puisse coordonner les différentes exigences ainsi que les modalités d'exécution des travaux de réaménagement et d'entretien de l'immeuble loué.

Cas n° 226 – Application de la méthode d'épuisement de la liste d'aptitude aux modalités l'attribution d'un poste de dirigeant – Présidence de la Région.

Un citoyen a soulevé la question des modalités d'attribution d'un poste de dirigeant, en ce qui concerne notamment l'utilisation à ce propos de la liste dressée lors d'un concours antérieur, ouvert pour l'embauche d'un dirigeant à affecter à d'autres fonctions. À la suite de cette requête, ce Bureau a demandé des éclaircissements à la Direction du développement organisationnel. Après avoir examiné la loi régionale n° 45/1995 et notamment ses articles 17 et 30, ainsi que les documents et les observations qui lui ont été envoyés, le médiateur a constaté que la disposition portant attribution du poste de dirigeant, après engagement sous contrat à durée indéterminée dans le cadre du statut unique des dirigeants par épuisement de la liste d'un autre concours devait être jugée légitime, et ce, du fait que l'article 30, qui permet à l'Administration régionale de faire appel aux listes d'aptitude dressées à l'issue de concours pour remplir des postes devenus libres après l'adoption desdits avis, s'applique aussi à la catégorie des dirigeants. De plus, dans la mesure où elle précède nécessairement l'attribution des fonctions de dirigeant, l'embauche entraîne automatiquement l'inscription au tableau des dirigeants de la personne ayant obtenu cette qualification. Ladite personne pourra ainsi se voir régulièrement attribuer un mandat aux termes de l'article 17 susmentionné.

Le médiateur a donc classé le dossier, non sans avoir auparavant signalé à la direction concernée qu'il convenait de préciser dans les motivations de l'acte les fondements normatifs de la décision.

Cas n° 247 – Versement rapide des subventions accordées à la suite de l'inondation – Présidence de la Région / Commune de Pollein.

À la demande d'un citoyen qui, après l'inondation du mois d'octobre 2000, avait présenté une demande de subvention aux termes de la loi n° 365/2000 en vue de l'achat d'un nouveau bâtiment à restructurer et investi des sommes importantes dans cette opération immobilière qui ne s'est achevée qu'en 2007, le Bureau est intervenu auprès de la Direction de la protection civile pour obtenir des renseignements quant au transfert à l'Administration communale compétente des sommes destinées à l'intéressé.

La structure interpellée a décrit dans le détail la procédure suivie et souligné que de nouveaux fonds devaient être débloqués, fonds qui avaient été engagés au cours de l'année 2003 mais n'avaient jamais été transférés, d'où la nécessité de contacter la Direction de la programmation et du budget de l'Assessorat du budget, des finances, de la programmation et des participations régionales.

Après quoi, le Bureau du médiateur a vérifié que l'ensemble des démarches s'était rapidement conclu par le paiement au requérant du montant requis.

ASSESSORAT DE L'AGRICULTURE ET DES RESSOURCES NATURELLES

Cas n° 27 – Définition du titulaire des biens concernés par la réalisation d'un chemin par l'Administration – Assessorat de l'agriculture et des ressources naturelles / Assessorat du budget, des finances, de la programmation et des participations régionales.

À la demande d'un citoyen et après avoir examiné les documents y afférents, le Bureau est intervenu auprès de la Direction des forêts, ainsi que de la Direction des expropriations et des droits d'usage pour demander des éclaircissements quant à la réalisation par l'Administration régionale d'un chemin sur des terrains soumis à une servitude de passage, dont ni la nature juridique ni le droit de propriété n'étaient clairement établies, compte tenu notamment des difficultés rencontrées par le requérant, héritier desdits terrains lors du règlement de la succession.

Après avoir vérifié que l'Administration régionale avait pourvu à cadastrer de nouveau ces terrains, qui n'avaient en tout cas fait l'objet d'aucune expropriation pour utilité publique et relevaient donc toujours de la propriété privée, le Bureau a exposé la situation au requérant, qui a confirmé qu'il ne subsistait plus aucune des difficultés surgies au moment du transfert immobilier.

Cas n^{os} 220 et 221 – Collaboration avec l'Administration régionale et l'*AGEA* pour une reconversion d'entreprise – Assessorat de l'agriculture et des ressources naturelles / *Agence des aides à l'agriculture* (*AGEA*).

À la demande d'un citoyen qui se plaignait de retards dans le traitement des dossiers qu'il avait présentés concernant, d'une part, son adhésion au programme d'abandon de la production laitière et, d'autre part, la reconversion de son exploitation dans l'élevage extensif de races laitières non bovines, conformément aux alinéas 20 et 21 de l'article 10 de la loi n° 119/2003, le médiateur – après un examen approfondi des dispositions en vigueur et des compétences des administrations concernées – a tout d'abord demandé des explications

à la Direction des financements aux entreprises et de l'essor de l'élevage. Par la suite, ayant vérifié que l'Administration régionale avait rempli les obligations de son ressort, le médiateur a interpellé, au titre de la collaboration entre institutions, l'Agence des aides à l'agriculture (*AGEA*), qui lui a promptement indiqué dans quels délais les dossiers en question seraient traités.

ASSESSORAT DES ACTIVITÉS PRODUCTIVES ET DES POLITIQUES DU TRAVAIL

Cas n° 166 – Prélèvement de carburant en exemption fiscale interdit aux véhicules exclus du *P.R.A.* – Assessorat des activités productives et politiques du travail.

Un citoyen a soulevé la question du prélèvement de carburant en exemption fiscale durant la période où son véhicule avait été interdit de circulation sur la voie publique, n'étant plus autorisé à circuler que sur des terrains privés, à la suite de quoi l'intéressé avait reçu du chef du Service des produits contingentés un avis l'informant que, conformément à la loi, la procédure de vérification des conditions d'accès à la Carte Vallée avait été engagée. Suite à cette requête, le Bureau s'est adressé au chef dudit Service pour lui demander des explications quant à la position du citoyen et aux décisions que l'Administration était en train d'entreprendre à cet égard.

Le Service interpellé a fourni les explications requises et le médiateur a alors exposé dans le détail au requérant les dispositions régionales en vigueur en la matière. Il ressort en effet de la loi régionale n° 7/1998 et, plus précisément, de son article 15, que « la simple propriété d'un véhicule n'est pas suffisante pour avoir droit au prélèvement de carburant en exemption fiscale et que seuls les propriétaires de véhicules autorisés à circuler sur la voie publique peuvent bénéficier de cet avantage ».

L'instruction a cependant fait ressortir que les informations publiées sur le site de la Région étaient ambiguës dans la mesure où, d'une part, elles citaient au nombre des conditions requises le fait soit d'être propriétaire du véhicule, soit de figurer à titre de bénéficiaire sur le certificat de circulation dudit véhicule ; d'autre part, elles indiquaient, parmi les documents à présenter dans le cadre de l'instruction du dossier d'obtention de la Carte Vallée, le certificat de propriété délivré par le *P.R.A.* ou bien le certificat de circulation.

Après avoir confirmé l'impossibilité, pour les véhicules qui sont interdits de circulation sur la voie publique, d'avoir accès au carburant en exemption fiscale, ce Bureau a proposé de modifier le texte des informations fournies aux citoyens.

Cette proposition a été acceptée et réalisée.

ASSESSORAT DE L'ÉDUCATION ET DE LA CULTURE

Cas n° 3 – Confirmation de l'aide d'un enseignant de soutien – Assessorat de l'éducation et de la culture.

Un citoyen s'est adressé au Bureau au sujet de l'éventuelle suspension, faute de fonds, du service des enseignants de soutien dont un élève handicapé avait bénéficié jusqu'alors. Le médiateur est intervenu auprès de l'Assessorat compétent et a reçu l'assurance que cette aide serait prolongée pour une année supplémentaire, l'élève étant sur le point d'achever ses études.

Cas n° 55 – Participation de mineurs handicapés aux sorties didactiques selon les modalités leur permettant la plus ample insertion – Assessorat de l'éducation et de la culture.

À la requête d'un citoyen, le médiateur s'est adressé au Département de la surintendance des écoles pour vérifier si un élève handicapé faisait effectivement l'objet de discriminations dans le cadre des déplacements scolaires.

Tout en soulignant la légalité de la ligne de conduite adoptée et sa conformité avec les délibérations légitimement prises par le Conseil d'établissement, le Bureau a proposé à ce dernier d'envisager des solutions visant à permettre une plus large intégration de l'élève.

Le surintendant des écoles a par la suite indiqué qu'en accord avec le dirigeant de l'école, il avait trouvé une solution pour que l'élève puisse voyager avec ses camarades de classe et avait reçu l'assurance que celle-ci serait adoptée dès la première sortie projetée, solution qui a aussi été acceptée par le requérant.

Cas n° 57 – Assurance de l'égalité de traitement des guides touristiques en ce qui concerne la visite des châteaux – Assessorat de l'éducation et de la culture.

Un guide touristique s'est plaint auprès du médiateur du fait que les mesures concernant la visite des châteaux appartenant à la Région par des groupes guidés n'assurent pas l'égalité de traitement entre opérateurs professionnels.

Le médiateur a donc demandé à la Direction de la restauration et de la valorisation de lui indiquer les critères et les modalités de gestion des visites des châteaux.

Après avoir examiné la réponse et eu un entretien pour un complément d'information, le médiateur a souligné que la pratique courante ne semble pas assurer le respect rigoureux des règles fixées par une ancienne circulaire relative à la visite des châteaux régionaux. Il souhaite donc que des dispositions soient prises afin de mieux réglementer l'accès des guides touristiques aux châteaux de la Région.

La structure compétente a par la suite indiqué que de nouvelles dispositions, sanctionnant la parité de traitement entre guides touristiques, avaient été adoptées et diffusées.

Cas n° 139 – Légitimité de la mutation d'un fonctionnaire pour des raisons d'organisation – Assessorat de l'éducation et de la culture.

Un fonctionnaire régional muté dans un autre bureau, au sein de la même structure, et ce, pour des raisons d'organisation, doutait de la légitimité de la procédure suivie et a sollicité l'intervention du médiateur pour en vérifier la régularité.

Après avoir analysé les documents produits par le requérant, le médiateur a demandé un entretien informel au responsable de la Direction de la restauration et de la valorisation, afin de vérifier la teneur de cette affaire. Ce dernier lui a ensuite envoyé ses observations, dont les raisons légitimes motivant l'acte.

Les explications fournies semblaient exhaustives, mais le dossier a été déclaré irrecevable après que le requérant ait communiqué qu'il renonçait à poursuivre la question.

Cas n° 150 – Décision du président de la Région d'étendre à l'attestation de la connaissance de la langue française la possibilité d'une inscription sous réserve prévue pour le titre d'études en vue de l'insertion dans les listes d'aptitude qui seront utilisées jusqu'à épuisement – Assessorat de l'éducation et de la culture.

À la demande d'un citoyen, la question concernant l'inscription sous réserve sur les listes du personnel enseignant et éducatif qui seront utilisées jusqu'à épuisement au titre des années scolaires 2007/2008, en attendant l'obtention du titre d'accès définitif, conformément aux dispositions de l'arrêté du président de la Région n° 119/2007, a été analysée. Le médiateur s'est informé auprès du responsable de la Direction du personnel scolaire pour vérifier s'il était possible, ce qui semblait convenable, d'étendre la réserve concernant le titre d'études à ladite attestation de connaissance de la langue française.

Cette décision a été formalisée par l'arrêté du président de la Région n° 239/2007 qui permet aux aspirants à un poste d'enseignant d'être inscrits sous réserve d'obtention – en temps utile pour être insérés à plein titre dans lesdites listes – de l'attestation de la connaissance de la langue française en même temps que de leur titre d'habilitation à l'enseignement. Dans le cas de l'intéressé, qui était titulaire d'un diplôme de maturité de l'école normale – titre reconnu aux fins de l'enseignement dans la Région – l'invitation à passer un examen permettant de vérifier sa connaissance de la langue française était le fruit d'une erreur dans l'envoi des communications ayant trait audit examen.

Cas n^{os} 155, 160 et 170 – Confirmation de la légitimité de la non-inscription sur les listes du personnel enseignant et éducatif en raison d'un retard dans la présentation de la demande – Assessorat de l'éducation et de la culture.

Trois enseignants qui, pour des raisons différentes, n'avaient pas présenté dans les délais prévus la demande de mise à jour de leur position sur les listes du personnel enseignant et éducatif de la Région – listes qui seront utilisées jusqu'à épuisement au titre des années scolaires 2007/2008 et 2008/2009 – se sont adressés au médiateur. Après avoir examiné les dispositions y afférentes et, notamment, l'arrêté du directeur général du Ministère de l'instruction publique du 16 mars 2007 et l'arrêté du président de la Région n° 119 du 23 mars 2007, le Bureau est intervenu auprès des structures compétentes afin de vérifier avec celles-ci s'il était possible d'insérer les requérants dans les listes en question.

L'instruction a été caractérisée par un échange de courriers et par divers entretiens avec le surintendant aux études. Ce dernier a même été invité à examiner attentivement la possibilité d'une réadmission, en considérant que la présentation de la demande au-delà des délais fixés serait excusable, même si la loi spéciale concernant la procédure ne contient aucune disposition en ce sens. À l'issue de l'instruction, la légitimité des mesures d'exclusion des listes a été confirmée. En effet, l'Administration avait non seulement pourvu aux obligations prévues par les dispositions en vigueur (publication desdits décrets au Tableau du Bureau scolaire régional et au Bulletin officiel de la Région Vallée d'Aoste), mais avait aussi veillé à ce que chaque école reçoive les informations nécessaires.

Après avoir vérifié la régularité des actes de la Surintendance, ce Bureau a formulé le vœu qu'à l'avenir, pour des raisons d'équité, les listes régionales puissent être ouvertes à nouveau et qu'y soient réadmis les requérants exclus à ce jour.

Cas n° 159 – Légitimité de l'appréciation du conseil de classe, mais nécessité d'améliorations dans le compte rendu – Assessorat de l'éducation et de la culture.

Un élève d'une institution scolaire valdôtaine s'est plaint auprès de ce Bureau de la décision de non-admission à la classe suivante, prise à son égard par le conseil de classe, en fin d'année. Cette décision ne semblait pas justifiée, compte tenu du fait que d'autres élèves de la même classe avaient été reçus, bien qu'ils se trouvaient dans des conditions de rendement analogues à celles de l'intéressé.

Pour évaluer la régularité de la résolution adoptée par le conseil de classe, les documents prouvant la position scolaire de l'élève, les critères d'évaluation adoptés par chaque enseignant et par le conseil de classe, ainsi que les motivations données lors du scrutin final ont fait l'objet d'une analyse approfondie.

Par la suite, différents entretiens ont été organisés, tant avec le dirigeant scolaire qu'avec les enseignants.

Il s'est avéré à l'issue de l'instruction que l'explication donnée pour ce jugement de non-admission était correcte. Une vérification a été menée en ce qui concerne les élèves qui, au dire de l'intéressé, avaient été reçus bien que n'ayant pas dépassé l'évaluation entraînant le recalage, et ce, d'après les critères d'appréciation de fin d'année figurant dans le *P.O.F.* Cette analyse a démontré que la moyenne arithmétique des notes attribuées à ces élèves, dans les matières faisant l'objet de la comparaison était supérieure à celle du requérant, ce qui justifiait l'arrondissement par excès lors de l'évaluation finale. Bien que la validité dudit procès-verbal ne soit pas mise en cause, ce Bureau a relevé que l'explication formulée pour justifier la décision – pourtant admise – de s'écarter des critères fixés par le *P.O.F.*, pouvait paraître générique ou standardisée et ne pas illustrer la situation réelle des élèves concernés. De plus, toujours pour ce qui est des modalités de verbalisation, un manque de clarté a été relevé dans la formulation des critères de calcul de la moyenne des notes attribuées aux élèves dans chaque matière, en vue de la détermination de la note finale par matière. Le procès-verbal, après avoir indiqué le nombre des épreuves écrites, orales et pratiques effectuées dans chaque matière, rapportait une moyenne pondérée calculée sur la base d'un grand nombre de notes. Si l'on considérait la formulation de l'explication en elle-même, l'on aurait cependant pu en déduire que le calcul de la moyenne pouvait être effectué sur la base d'un nombre de notes ne correspondant pas à celui des épreuves réellement subies et, dans ce cas, aucune précision n'était donnée quant au paramètre de congruité. Les contrôles effectués ont démontré que la note indiquée n'était qu'une simple moyenne arithmétique des notes réellement attribuées à chaque élève, les arrondissements n'intervenant que par la suite, et ce, en raison de l'impossibilité réelle d'effectuer une moyenne pondérée, aucun critère n'ayant été fixé à l'avance pour ce faire, comme il appert des documents et des informations disponibles.

Ces observations ont été présentées à l'institution scolaire compétente et des modalités de verbalisation plus précises lui ont été suggérées pour l'avenir.

Cas n° 197 – Collaboration entre les bureaux régionaux et le médiateur pour l'insertion d'un professeur dans les listes – Assessorat de l'éducation et de la culture.

Un professeur s'est adressé au Bureau du médiateur en déclarant avoir présenté, auprès d'une institution scolaire valdôtaine, une demande en vue de son inscription sur les listes de troisième catégorie dressées par celle-ci, en vue de l'attribution de postes d'enseignant au titre de la période 2007/2008 – 2008/2009. De plus, il a affirmé avoir appris son exclusion de manière informelle, par un message électronique du Ministère de l'instruction publique,

auquel la Direction du personnel scolaire s'était adressée pour obtenir les éclaircissements réclamés par ladite institution scolaire. Ne comprenant pas les raisons de son exclusion présumée des listes – comme il semblait ressortir dudit message électronique, qu'il n'a cependant pas pu produire – l'intéressé a donc saisi le médiateur. Dans la rédaction de son plan d'études, il s'était pourtant tenu scrupuleusement aux indications fournies par l'université afin d'éviter tout problème en vue de son affectation à des postes de suppléance ou de son inscription aux Écoles de spécialisation pour l'enseignement secondaire (*S.S.I.S.*).

Toute l'instruction a été menée de manière informelle, en collaboration avec l'institution scolaire concernée et avec la Direction du personnel scolaire, compte tenu de l'urgence du dossier – les vérifications nécessaires devaient en effet être effectuées avant la publication des listes provisoires ou, du moins, avant l'expiration des délais pour la présentation des réclamations quant aux dites listes, à savoir cinq jours avant leur publication –.

Après obtention de ce message électronique, le Bureau du médiateur a procédé à des vérifications et établi que la teneur de ce courriel ne correspond aucunement au décret du Ministère de l'instruction, de l'université et de la recherche n° 22 du 19 février 2005. Au vu dudit message, les bureaux du Ministère considéraient, pour le concours de la catégorie 36/A, que les crédits requis par les dispositions en vigueur – c'est-à-dire le décret ci-dessus – pour les licences spécialisées dans les différentes disciplines auraient dû être obtenus en faisant la somme des examens annuels valant 12 crédits et des examens semestriels valant 6 crédits, et ce, du fait que *12 crédits correspondent à l'ensemble des examens de l'année pour ce qui est des maîtrises relevant de l'ancienne organisation pédagogique*. En réalité, ce décret se borne strictement à prévoir l'obtention d'un nombre minimum de 24 crédits pour chaque groupe d'examens alors que, pour d'autres catégories de concours, l'obtention de 12 crédits pour chaque examen ou sous-groupe d'examens était effectivement prévue. De plus, le raisonnement exposé dans ledit message portait à la conclusion, jugée anormale, que l'intéressé ne pouvait accéder ni à l'enseignement, en qualité de suppléant, ni aux écoles de spécialisation (les conditions d'accès étant les mêmes), étant donné que l'Université qu'il avait fréquentée avait attribué à ses examens annuels une valeur de 10 crédits et à ses examens semestriels, 5 crédits.

Une discussion serrée s'est engagée avec la Direction du personnel scolaire, d'une part, et le dirigeant de l'institution scolaire, de l'autre.

À l'issue de celle-ci, la nature du titre universitaire du requérant, sur lequel des doutes avaient été avancées, a été éclaircie. De plus, la Direction du personnel scolaire a pris de nouveau contact avec le Ministère de l'instruction publique pour vérifier une fois encore la possibilité d'inclure le requérant dans les listes, en fournissant à l'appui de sa demande les arguments explicités ci-dessus, ce qui lui a valu d'obtenir enfin une réponse positive.

L'intéressé, dans un premier temps exclus des listes provisoires, a été par la suite inséré dans les listes définitives au titre de la période 2007/2008 – 2008/2009, sur la base des résultats de l'instruction de son dossier par le médiateur.

ASSESSORAT DU BUDGET, DES FINANCES, DE LA PROGRAMMATION ET DES PARTICIPATIONS RÉGIONALES

Cas n° 27 – Voir la description figurant dans la section concernant la Région autonome Vallée d'Aoste – Assessorat de l'agriculture et des ressources naturelles.

ASSESSORAT DE LA SANTÉ, DU BIEN-ÊTRE ET DES POLITIQUES SOCIALES

Cas n° 28 – Procédures d'attribution immédiate d'aides complémentaires au minimum vital – Assessorat de la santé, du bien-être et des politiques sociales.

Un citoyen a présenté à ce Bureau une demande d'intervention, en se plaignant de retards dans la procédure d'attribution d'aides complémentaires au minimum vital.

Le médiateur est intervenu de manière informelle auprès du Service de la famille et des politiques de la jeunesse, pour demander des explications au responsable de la procédure.

Après avoir souligné l'impossibilité de mener à terme les procédures d'attribution dans des délais raisonnables – en raison du nombre extrêmement important de demandes parvenues – celui-ci a souligné que, même si les demandes sont normalement traitées par ordre chronologique, lorsque le Service social signale un cas d'urgence motivée, ce dossier est examiné lors de la première séance de la commission compétente qui suit la date d'enregistrement.

Cette option a été communiquée au requérant, qui a eu recours à la procédure d'urgence et a immédiatement obtenu la contribution requise.

Cas n° 42 – Majoration des allocations sociales en présence des conditions requises par la loi – Assessorat de la santé, du bien-être et des politiques sociales.

À la suite de la requête d'un citoyen, ce Bureau a pris contact de manière informelle avec la Direction des politiques sociales afin de vérifier la régularité de la procédure de révocation de la majoration prévue en faveur des titulaires de pension sociale par la loi n° 388/2000, et a confirmé le bien-fondé de cette décision, en l'absence des conditions requises concernant le revenu.

Cas n^{os} 54, 60 et 87 – Information préalable des usagers quant aux augmentations tarifaires liées aux hospitalisations et au régime contributif – Assessorat de la santé, du bien-être et des politiques sociales / USL de la Vallée d'Aoste.

Plusieurs citoyens se sont adressés au médiateur pour se plaindre de n'avoir reçu communication d'une augmentation de la pension relative à l'hospitalisation de membres de leur famille dans un centre de soins semi-résidentiel, assortie d'une demande de paiement que trois mois après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, adoptés par la délibération du Gouvernement régional n° 2419 du 25 août 2006 (1er octobre 2006).

Cet affaire a concerné l'Agence USL de la Vallée d'Aoste, avec laquelle le centre de soins est conventionné, le Service de la santé territoriale et le Service de la famille et des politiques de la jeunesse de l'Assessorat de la santé, du bien-être et des politiques sociales, respectivement promoteur de ladite délibération et responsable de l'affectation de la contribution régionale visée à la loi régionale n° 22/1993. De l'analyse des documents et des entretiens avec les responsables des bureaux des différents organismes intéressés, le médiateur a pu déduire que ledit centre de soins avait été informé de ces modifications liées à son organisation et à ses tarifs dans des délais suffisants. En effet, dès le mois d'octobre 2006, il avait confirmé son ajustement structurel aux nouvelles dispositions en recevant de la part de l'USL, à partir du 1er octobre 2006, le nouveau montant fixé par le Gouvernement régional pour la participation de la Région aux services sanitaires.

Étant donné que le centre de soins entretient un rapport contractuel direct et spécifique avec les usagers dans le cadre de prestations de services d'assistance rétribuées, il était apparemment de son ressort de prévenir immédiatement ses clients des modifications contractuelles adoptées, compte tenu notamment des obligations en matière d'information des structures autorisées et accréditées par la Région en matière de prestations socio-sanitaires.

Les citoyens requérants ont été informés de ces conclusions, qui ont été communiquées à titre d'information à l'Agence USL et aux bureaux régionaux intéressés, et ce, conformément à la mission de contrôle du bon fonctionnement des services fournis par les établissements accrédités et conventionnés.

Par ailleurs, conformément à ladite délibération, l'un des citoyens concernés s'était vu révoquer – avec effet rétroactif antérieur à la communication du changement de régime – l'aide régionale au versement de la pension visée à la loi régionale n° 22/1993, dont il bénéficiait auparavant.

Vu la contradiction entre les articles 21bis et 21quinques de la loi n° 241/1990, le Service de la famille et des politiques de la jeunesse a réexaminé le dossier et reconnu que ledit citoyen

avait le droit de percevoir cette aide tant que l'avis de révocation ne lui avait pas été communiqué.

Cas n° 133 – Reconnaissance du droit de percevoir une aide à dater du dépôt de la demande auprès des services sociaux – Assessorat de la santé, du bien-être et des politiques sociales.

Un citoyen s'est adressé à ce Bureau pour se plaindre de n'avoir perçu que partiellement les aides visées à la loi régionale n° 22/1993 et destinées à éviter le placement des personnes âgées dans une maison de soins, et ce, pendant la période, singulièrement longue comprise entre la date de présentation de la demande y afférente à l'assistante sociale territorialement compétente et celle de la réception formelle de ladite demande par les bureaux de l'Administration régionale. Le Bureau du médiateur a donc contacté le Service de la famille et des politiques de la jeunesse pour souligner que, même si ladite demande n'est pas accompagnée de toutes les pièces requises, elle doit être promptement transmise au bureau régional chargé de la traiter. Le citoyen ne pouvant être accusé d'avoir présenté ladite demande en retard, l'acceptation de celle-ci entraîne le droit au versement de l'aide économique à compter de la date de son dépôt.

Le Service consulté a reconnu les faits et est revenu sur sa décision : la date d'octroi de l'aide a été modifiée et coïncide désormais avec la date de présentation de la demande à l'assistante sociale territorialement compétente.

Cas n° 177 – Réclamation injustifiée mettant toutefois en lumière la nécessité d'une mise à jour de la réglementation concernant les délais et les modalités – Assessorat de la santé, du bien-être et des politiques sociales.

À la demande de deux citoyens, le Bureau du médiateur est intervenu auprès du Service de la famille et des politiques de la jeunesse afin de vérifier l'état d'avancement de plusieurs dossiers relatifs à l'attribution d'aides économiques. Selon les intéressés, ces demandes – présentées conformément à l'art. 8 de la loi régionale n° 17/1984 (*Subventions extraordinaire en faveur des mineurs qui se trouveraient dans le besoin*) et à l'article 3 de la loi régionale n° 19/1994 (*Subventions complémentaires du minimum vital*) – étaient depuis plusieurs mois en attente.

Des explications ont donc été demandées au dirigeant compétent. Il en est ressorti que deux des subventions requises avaient déjà été octroyées et versées. De plus, l'assistante sociale compétente avait signé une quittance pour l'une de celles-ci et utilisé régulièrement la

somme pour les besoins des deux fils des requérants. Quant aux autres procédures, l'issue des demandes, rejetées, a été communiquée aux intéressés.

Bien que les plaintes formulées se soient avérées dénuées de fondement, des recommandations ont cependant été formulées à l'intention de l'Administration, l'invitant à mieux réglementer les délais et les modalités d'affectation desdites aides économiques.

ASSESSORAT DU TERRITOIRE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DES OUVRAGES PUBLICS

Cas n° 17 – Autorisation à passer le contrat finalisant le prêt pour l'habitation principale : les requêtes urgentes doivent être mieux justifiées – Assessorat du territoire, de l'environnement et des ouvrages publics.

Un citoyen a demandé que soit vérifié le bien-fondé des informations demandées par le Service du logement en vue de l'autorisation à la passation du contrat finalisant le prêt pour l'achat de son habitation principale. Après une première évaluation de la portée de certains travaux réalisés et non prévus par le projet initial de construction de l'immeuble, le médiateur a demandé des explications audit Service. Un entretien avec le dirigeant compétent – le chef du Bureau des prêts et des aides au logement – et avec le responsable de la procédure a suivi, en vue de la solution de ce problème.

À l'issue de cet entretien et après avoir constaté qu'il était impossible de résoudre le problème immédiatement et en faveur du requérant, le Service a mieux expliqué à ce dernier les obligations liées à la passation du contrat, accompagnant la demande dûment motivée d'un nouveau et plus ample délai, à concorder en vue de la réalisation des démarches requises.

Cas n° 96 – Bonne administration et enlèvement de biens matériels appartenant à des particuliers en vue de la réalisation d'un ouvrage public – Assessorat du territoire, de l'environnement et des ouvrages publics.

Un citoyen, autorisé par l'Administration communale à cultiver des terrains appartenant à celle-ci et adjacents à une route régionale récemment élargie, s'est plaint que sa serre, ses arbres et d'autres matériaux lui appartenant, installés sur le sol public qu'il exploitait, avaient été enlevés et détruits par l'entreprise chargée d'élargir la chaussée. Celle-ci avait commencé les travaux sans donner un préavis convenable aux intéressés, se limitant à apposer, deux jours seulement avant l'ouverture du chantier, un panneau leur enjoignant de libérer lesdits terrains.

Ce Bureau ayant demandé des éclaircissements au directeur des Ouvrages routiers, il est apparu que le directeur des travaux et le responsable de la sûreté du chantier n'avaient pas jugé nécessaire d'informer officiellement le requérant, dans la mesure où il n'était pas propriétaire des terrains et où, vu le type et la pauvreté dudit matériel, les jours écoulés entre l'apposition de l'avis et la mise en œuvre des travaux auraient été suffisants pour qu'il puisse être déplacé.

Le citoyen, tout en contestant les épithètes qualifiant ses biens, a décidé de ne pas poursuivre la question, d'autant que la Commune d'Aoste l'a autorisé à exploiter un autre terrain à titre gratuit, mais aussi en raison du fait qu'il était effectivement tenu à déplacer ses biens lors desdits travaux.

Ayant pris acte de cela, le médiateur a rappelé aux personnes préposées aux travaux qu'il convient, lors de l'exécution de décisions administratives, de veiller autant que possible aux intérêts des particuliers, même si ceux-ci sont secondaires par rapport à l'intérêt public, et ce, quelle que soit la valeur économique des biens concernés.

Cas n° 182 – Autorisation de changement de destination d'un immeuble faisant l'objet d'un prêt bonifié et dérogations au P.T.P. – Assessorat du territoire, de l'environnement et des ouvrages publics / Assessorat du tourisme, des sports, du commerce et des transports.

À la requête du représentant légal d'une société en nom collectif, le médiateur est intervenu auprès de la Direction de l'urbanisme et de la Direction des structures d'accueil et des politiques de développement des entreprises, du tourisme et du commerce, dans la mesure où il ne pouvait pas contrôler l'action d'un autre organisme directement intéressé, la matière n'étant pas de son ressort. Il devait vérifier, d'une part, la régularité d'une décision prise entre temps par le Gouvernement régional qui rejetait, par dérogation aux dispositions de l'alinéa 6 de l'article 29 du Plan territorial et paysager (P.T.P.), un projet modifiant la destination d'un établissement hôtelier et qui, en tant que tel, avait fait l'objet d'un prêt régional à taux bonifié, et, d'autre part, l'état d'avancement de la procédure d'autorisation du changement de destination de l'immeuble ainsi financé.

À l'issue d'une instruction complexe, le médiateur a établi que la procédure de rejet dudit projet était bien conforme à la loi, bien qu'elle ait été adoptée après les délais fixés pour sa conclusion, de même que la suspension – demandée par ladite société – de la procédure d'autorisation du changement de destination s'y rapportant. La validité de la délibération du Gouvernement régional tient notamment aux raisons suivantes :

– le 1er alinéa de l'article 8 de la loi régionale n° 11/1998 admet que le Gouvernement régional ne puisse déroger aux dispositions du P.T.P. que quand les variations de destination concernent la réalisation « d'ouvrages d'intérêt général et de travaux ayant une importance sociale et économique particulière. L'importance ou l'intérêt général desdits travaux doit être reconnu et dûment motivé dans la délibération portant dérogation » ;

– la portée des expressions « *travaux d'intérêt général* » et « *travaux ayant une importance sociale et économique particulière* » a été précisée par la délibération du Gouvernement régional n° 4245 du 29 décembre 2006, adoptée lorsque la procédure exposée ci-dessus était pendante. Pour ce qui est des procédures de dérogation au P.T.P., l'annexe B) de cette délibération explique en effet, au paragraphe 1.2., que *la notion d'intérêt général et celle d'importance sociale et économique relèvent de ce que les ouvrages ou les travaux qui ont fait l'objet de dérogations doivent, d'une part, s'adresser à l'ensemble de la collectivité et, d'autre part, satisfaire surtout un intérêt personnel.*

Dans la mesure où le projet pour lequel une dérogation avait été demandée concernait la transformation d'un immeuble destiné à être une structure d'accueil en une résidence secondaire et en l'absence de justification des présupposés ci-dessus, la décision adoptée par le Gouvernement régional a été jugée correcte.

Le Bureau du médiateur a tout de même souhaité que l'Administration régionale mène une réflexion pour vérifier si la législation régionale en vigueur est cohérente avec les intérêts publics qu'elle entend poursuivre.

ASSESSORAT DU TOURISME, DES SPORTS, DU COMMERCE ET DES TRANSPORTS

Cas n° 182 – Voir la description figurant dans la section concernant la Région autonome Vallée d'Aoste – Assessorat du territoire, de l'environnement et des ouvrages publics.

ÉTABLISSEMENTS, INSTITUTS, AGENCES ET CONSORTIUMS DÉPENDANT DE LA RÉGION ET CONCESSIONNAIRES DE SERVICES PUBLICS

CHAMBRE VALDÔTAINE DES ENTREPRISES ET DES ACTIVITÉS LIBÉRALES

Cas n° 128 – Versement du droit annuel dû à la Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales légitime en cas de non-présentation d'une demande de radiation du tableau des entreprises – Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales.

A) Un usager reçoit un avis de paiement concernant les droits à verser à la Chambre de commerce pour une société en nom collectif, dont il était membre et dont l'activité a cessé en 1985, mais pour laquelle aucune requête de radiation du Registre des entreprises n'a été présentée. Le paiement est requis seulement au titre des années 1996-2006, en raison de la prescription décennale à laquelle ces droits sont assujettis. Le médiateur indique tout d'abord que lesdits droits constituent une forme d'impôt, au sens de l'article 18 de la loi n° 580/1993, et informe ensuite l'intéressé du fait que la Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales a la faculté de constater directement la cessation de l'activité des entreprises inscrites et d'en disposer la radiation du Registre des entreprises. De plus, ce Bureau précise les conséquences de ces compétences de ladite Chambre pour les sujets immatriculés et indique que, selon lui, les droits en question sont toujours dus. Par ailleurs, il s'est penché sur la question du délai de prescription en vigueur en la matière – dix ans, d'après une partie de la jurisprudence – et a précisé que le contrôle de la violation de l'obligation fiscale et l'application de la sanction y afférente sont soumis aux dispositions du décret législatif n° 472/1997, ce qui signifie que la notification doit être signifiée à l'intéressé dans les cinq ans suivant la violation.

B) Un citoyen, liquidateur d'une société dont le siège secondaire se trouve à Aoste, s'est adressé à ce Bureau pour expliquer que, quoique la liquidation de la société remonte à 1997, il a reçu en 2003 un avis de paiement des droits annuels dus à la Chambre au titre des années 2000 et 2001. Après s'être rendu auprès de la structure régionale qui était compétente à l'époque pour éclaircir la question, il a obtenu l'annulation dudit avis. Toutefois, en 2007, un nouvel avis concernant les doits annuels au titre de l'année 2002 lui a été notifié. La Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales lui a communiqué à cet égard que l'impôt était dû, étant donné qu'aucune demande n'a été présentée en vue de la radiation de ladite société du Registre.

Il s'est avéré par la suite que la demande de radiation avait bien été présentée, à Milan. Le médiateur a alors procédé à un examen approfondi des dispositions en la matière et, notamment, de la loi n° 580/1919, du décret du président de la République n° 581/1995, du décret ministériel n° 359/2001 (*Regolamento in materia di accertamento, riscossione e liquidazione del diritto annuale*), du décret du président de la République n° 247/2004 et du décret ministériel n° 54/2005. Une explication détaillée a ensuite été donnée au requérant, en insistant surtout sur les délais de prescription du droit dû à la Chambre et sur la sanction prévue en cas de non-paiement. Autre point approfondi, le fait qu'il ne soit apparemment pas nécessaire de présenter une demande de radiation pour un siège secondaire, étant une procédure similaire à celle de l'immatriculation de la société. En effet, il semblerait résulter des dispositions relatives à l'immatriculation du siège secondaire qu'il revient à la Chambre de commerce compétente pour le siège principal de transmettre l'information quant à la

demande de radiation à la Chambre d'inscription du siège secondaire, et ce, en raison du fait que c'est elle qui reçoit la demande de radiation.

Le citoyen a décidé d'informer de ces faits la Chambre de commerce de Milan, compétente pour le siège principal, avant que le médiateur n'intervienne auprès de la Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales.

AGENCE RÉGIONALE POUR LE LOGEMENT

Cas n° 43 – Impossibilité pratique d'un changement de logement social – Agence régionale pour le logement (*A.R.E.R.*).

Un citoyen, bénéficiaire d'un logement social, s'est adressé à ce Bureau pour demander des informations quant à l'état d'avancement de la demande de changement de logement qu'il avait présentée à l'Agence régionale pour le logement (*A.R.E.R.*), son appartement ne convenant plus aux nouvelles exigences de sa famille. Le médiateur est intervenu d'une manière informelle auprès du directeur de l'A.R.E.R. qui lui a expliqué qu'aucun changement n'était possible en raison du manque de logements sociaux.

Cas n° 178 – Non application des critères de dimensions prévus par le décret ministériel sur la santé du 5 juillet 1975 aux immeubles bâtis avant cette date – Agence régionale pour le logement (*A.R.E.R.*).

Le directeur de l'*A.R.E.R.* a été contacté de manière informelle à la suite de la demande d'un citoyen quant à l'habitabilité de son appartement. Grâce à la collaboration complète dudit directeur, il a pu être établi que le logement répondait aux normes en vigueur. L'article 3 du décret ministériel sur la santé du 5 juillet 1975, concernant les conditions hygiéniques et sanitaires des locaux à usage d'habitation, ne pouvait en effet s'appliquer à cet immeuble puisque ce dernier a été bâti avant l'entrée en vigueur dudit décret.

AGENCE USL DE LA VALLÉE D'AOSTE

Cas n^{os} 54, 60 et 87 – Voir la description figurant dans la section concernant la Région autonome Vallée d'Aoste – Assessorat de la santé, du bien-être et des politiques sociales.

Cas n° 80 – Légitimité de la non-admission de la demande de mutation d'un fonctionnaire – Agence USL.

Un fonctionnaire de l'Agence USL s'est plaint à ce Bureau d'avoir été affecté à un nouveau poste après une longue période de maladie et d'avoir ensuite reçu une réponse négative à sa demande de réintégration au poste précédemment occupé.

Après évaluation des documents produits par le requérant et suite à un entretien avec le directeur général de l'Agence, le médiateur a pu constater, au vu d'une reconstruction des faits différente, la régularité de la procédure de déni adoptée par l'Agence. Il a notamment pris connaissance des motivations justifiant cette procédure, c'est-à-dire les conditions de santé du fonctionnaire qui, sur la base des résultats d'une visite antérieure de la commission médicale, ne permettraient pas à l'intéressé de remplir correctement les fonctions auxquelles il demande à être réassigné.

Cas n^{os} 157 et 158 – Acceptation obligatoire des autorisations d'absence dans le cadre du droit aux études, lorsque le cours suivi permet d'obtenir une attestation légalement reconnue – Agence USL.

Deux fonctionnaires de l'USL avaient présenté une demande de congés rétribués dans le cadre du droit aux études au titre de l'année académique 2006/2007 en vue de passer un *master*. Leur demande, acceptée dans un premier temps, avait par la suite été rejetée, ce *master* n'étant pas reconnu à des fins professionnelles.

Suite à une analyse minutieuse de la question, il ressort de l'article 21 de la convention collective nationale du travail de cette catégorie professionnelle au titre des années 1994/1997 – source de droit en la matière – que cette disposition est applicable si le titre d'études visé est légalement reconnu – comme celui pour lequel la demande a été présentée – et non pas si ledit titre est reconnu à des fins strictement professionnelles. Le Bureau du médiateur a donc proposé à l'Agence d'exercer son pouvoir d'auto-contrôle et de revoir sa décision de rejet.

L'Agence a accepté la proposition formulée par le médiateur et accordé les autorisations qu'elle avait précédemment refusées.

Cas n° 200 – Modifications apportées par la Commission médicale locale des permis de conduire aux procédures concernant les patients effectuant une auto-déclaration quant à leur consommation de méthadone à des fins thérapeutiques – Agence USL.

Un citoyen a signalé à ce Bureau que la procédure de révision du permis de conduire pour les patients suivant un traitement à base de méthadone, adoptée par la Commission médicale, présentait des incohérences générant des coûts inutiles à la charge des intéressés, en imposant notamment à ces derniers d'effectuer des analyses et des visites sanitaires sans

intérêt en vue de l'évaluation finale, conditionnée de toute évidence par l'usage de la méthadone.

Le médiateur est intervenu auprès du directeur de la Structure globale chargée de la médecine légale, ainsi qu'auprès de la Commission médicale locale des permis de conduire afin de vérifier le bien-fondé des plaintes présentées par l'intéressé. Le directeur, faisant preuve d'une prompte et efficace collaboration, a communiqué que, suite aux observations formulées, ladite Commission a décidé de modifier les procédures pour les patients qui déclarent sur l'honneur faire usage de méthadone à des fins thérapeutiques, de façon à éviter à ces derniers de supporter des frais supplémentaires.

Cas n° 205 – Inapplicabilité du *malus* en cas de non-présentation d'un patient à une visite médicale s'il n'est pas démontré que ce dernier savait qu'il avait un rendez-vous – Agence USL.

À la demande d'un citoyen qui se plaignait de s'être vu appliquer un *malus* (visé au règlement de l'Agence USL sur la mise en place du système de *bonus-malus*, à la loi régionale n° 3/2007 et à la délibération du Gouvernement régional n° 816/2007) parce qu'il ne s'était pas présenté à une visite médicale pour laquelle le rendez-vous avait été pris à son nom par le médecin spécialisé sans qu'il en ait été informé, ce Bureau a demandé au directeur général des explications détaillées.

L'instruction n'a mis en évidence aucune preuve quant à la communication au patient du rendez-vous pris et, par conséquent, aucune preuve d'une faute commise par ce dernier.

L'Agence a révoqué sa décision d'appliquer la sanction conformément à la requête en ce sens avancée par le médiateur.

COMMUNES CONVENTIONNÉES

Cas n° 174 – Conditions requises pour l'accès aux Fonds sociaux communaux – Commune d'Aoste.

À la demande d'une famille qui, ayant reçu un jugement d'expulsion exécutoire, a présenté à la Commune d'Aoste une demande d'aide économique au titre du Fonds social communal, le médiateur a examiné la situation exposée ainsi que les documents y afférents et a pu vérifier la régularité des décisions prises par la Commune en application du règlement communal adopté par la délibération du Conseil communal n° 185/2006.

Cas n° 180 – Accessibilité des textes élaborés par les autres candidats à un concours – Commune d'Aoste.

Un citoyen qui avait participé à un concours public ouvert par l'Administration communale d'Aoste, a demandé à ce Bureau s'il était possible d'avoir accès aux documents se rapportant à ce concours. Le médiateur, après avoir examiné les dispositions en matière d'accès aux documents administratifs et l'interprétation donnée à cet égard par la jurisprudence, a confirmé que l'intéressé avait le droit d'accéder aux documents élaborées par les autres candidats dans le cadre des épreuves, dès la fin du concours.

Cas n° 185 – Rétablissement du service d'eau potable – Commune de Fénis.

À la demande d'un citoyen qui se plaignait de ne pas disposer d'eau potable depuis un certain temps, le médiateur est intervenu auprès du syndic afin de solliciter la réparation des tuyaux du réseau de distribution.

L'intervention rapide de l'Administration a permis audit citoyen de pouvoir bénéficier à nouveau de ce service.

Cas n° 194 – Feu vert à la réalisation d'un parking – Commune de Charvensod.

Un citoyen s'est adressé au médiateur en lui expliquant qu'il avait présenté au Bureau technique de la Commune de Charvensod la déclaration de commencement des travaux pour la réalisation d'un parking. L'Administration communale l'a prévenu que, pour commencer les travaux, il lui fallait compléter son dossier par un acte notarié stipulant que ledit parking était strictement destiné à l'usage du bâtiment principal. L'intéressé a envoyé une lettre, restée toutefois sans réponse, par laquelle il soulignait le coût de cet acte et demandait des explications à cet égard.

Après avoir vérifié le cadre d'application de la disposition relative aux parkings privatifs afférents à des logements (article 18 de la loi n° 765/1967 ; article 9 de la loi n° 122/1989), le médiateur a demandé des informations quant à l'avancement du dossier, ainsi qu'un rapport sur le type de bâtiment projeté et les dispositions appliquées.

Le Bureau technique communal a répondu que la question avait été résolue et que l'intéressé ainsi que l'auteur du projet avaient reçu l'autorisation de réaliser ledit parking, fait que le requérant a ensuite confirmé.

Cas n° 196 – Commune d'Aoste – Voir la description figurant dans la section concernant la Région autonome Vallée d'Aoste – Présidence de la Région.

Cas n° 212 – Éventuelle réduction arbitraire de la *T.A.R.S.U.* par l'Administration communale, mais seulement dans les cas prévus par la législation de l'État – Commune de Brusson.

Un citoyen s'est adressé à ce Bureau pour soumettre à son attention la non-prévision et la non-application par la Commune des réductions de la taxe sur le ramassage des déchets solides urbains internes pour les logements destinés à la location qui n'ont pas été loués durant l'année, d'où la non-utilisation ou l'utilisation réduite de ce service.

Il ressort de l'examen du décret législatif n° 507/1993 que les seules réductions possibles sont celles prévues par l'article 66. D'après celui-ci, le tarif de ladite taxe peut être réduit d'un tiers au plus dans certains cas précis, dont celui des habitations réservées à une utilisation saisonnière ou à une autre utilisation limitée ou non-continuelle. La Commune peut donc prévoir des mesures à cet effet dans son règlement d'application de la taxe sur l'enlèvement des ordures ménagères.

Cas n° 227 – Légitimité du remboursement de la *T.A.R.S.U.* rien que pour les deux dernières années – Commune d'Aoste.

À la demande d'un citoyen, le médiateur vérifie la légitimité de la décision de l'Administration communale d'Aoste qui refuse de rembourser à ce dernier une partie de la taxe qu'il a versée au titre du ramassage des déchets solides urbains, comme le prévoit l'article 75 du décret législatif n° 507/1993. Ce texte prévoit uniquement le remboursement des sommes versées en excès par le contribuable au cours des deux années précédentes, les dispositions introduites par l'alinéa 164 de l'article 1er de la loi n° 296 du 27 décembre 2006 ne s'appliquant pas aux rapports clos.

Cas n° 247 – Commune de Pollein – Voir la description figurant dans la section concernant la Région autonome Vallée d'Aoste – Présidence de la Région.

Cas n° 265 – Dispense du versement de la sanction majorée lorsque le montant réduit a été réglé, même si les frais de notification restent à régler – Commune de Gressoney-Saint-Jean.

À la demande d'un citoyen, le médiateur est intervenu auprès du comandant de la Police locale de la Commune de Gressoney-Saint-Jean pour demander des explications quant à une demande de paiement des frais d'expédition concernant la notification d'un procès-verbal d'infraction au Code de la route. Le montant exigé comprenait la sanction administrative

majorée, en dépit du fait que le requérant avait déjà pourvu au paiement du montant réduit de ladite sanction dans les délais prévus par la loi.

Partageant l'opinion de ce Bureau quant au manque de fondement de la demande de l'Administration communale concernant la sanction administrative déjà payée – le dossier étant clos de ce fait –, la Police municipale a rectifié la somme requise et limité celle-ci aux frais d'expédition de la lettre recommandée avec accusé de réception informant l'intéressé du fait que le procès-verbal était en dépôt auprès du Bureau des Postes, vu l'absence du destinataire au moment de sa notification.

ADMINISTRATIONS PÉRIPHÉRIQUES DE L'ÉTAT

Cas n° 30 – Remise du courrier égaré au Guichet unique pour l'immigration – Poste Italiane S.p.A.

À la demande d'un citoyen qui se plaignait de la non-remise au Guichet unique pour l'immigration d'Aoste d'une demande de rapprochement familial envoyée par lettre assurée, le Bureau a demandé des explications au directeur de la filiale d'Aoste des *Poste Italiane S.p.A.* Ce dernier a promptement répondu que ledit courrier avait été retrouvé et remis à son destinataire.

Cas n° 53 – Paiements corrects des pensions d'invalidité – Agence des recettes / *I.N.P.S.*

À la demande d'un citoyen qui se plaignait du manque de transparence des organismes intéressés et après analyse des nombreux documents produits, le médiateur est intervenu auprès du bureau de Châtillon de l'Agence des recettes et du siège de Verrès de l'*I.N.P.S.* pour demander des explications quant aux critères utilisés pour le calcul du montant des versements des pensions d'invalidité, dont le paiement, suspendu en décembre 1999, avait été rétabli en mai 2003, avec le versement des arriérés, majorés des intérêts légaux, suite à un jugement du Tribunal d'Aoste.

Le jugement étant pendant, en 2001 l'*I.N.P.S.* avait pourvu au versement de 11/12èmes du treizième mois au titre de l'année 1999, alors que le calcul des arriérés avait pris en compte le total du treizième mois dû au titre de l'année 1999 au lieu de déduire les sommes versées en 2001. L'impôt *I.R.P.E.F.,* sur les revenus des années précédant 2003 a été calculé de manière erronée puisque, d'une part, la déduction se rapportait à la somme nette accréditée au bénéficiaire de la pension, sans tenir compte de ce qui avait déjà été versé à titre d'acompte *I.R.P.E.F.* et que, d'autre part, aucune déduction ne figure dans le *CUD* présenté.

L'Agence des impôt s'est limitée à adresser le Bureau du médiateur à l'*I.N.P.S.* Le directeur de cet institut a éclairci de façon exhaustive les différents aspects de l'affaire.

L'Agence des recettes a donc recalculé l'impôt *I.R.P.E.F.* dû par le citoyen concerné en défalquant les sommes exactes. Le directeur de l'*I.N.S.P.* a toutefois souligné que son l'Institut entendait récupérer l'acompte *I.R.P.E.F.* versé auparavant au bénéficiaire de la pension et qui n'a pas été déduit lors du calcul des arriérés versés en application du jugement du Tribunal d'Aoste.

Le médiateur a illustré et expliqué à l'intéressé dans le détail, aussi bien verbalement que par écrit, toutes les phases de l'affaire, en reconstituant les calculs opérés par l'*I.N.P.S.* et par l'Agence des recettes, dont la conduite s'est avérée correcte. De plus, il a examiné une fois encore la demande de restitution d'une partie des sommes détaxées, avancées par l'*I.N.P.S.*, en expliquant au requérant les dispositions en vigueur en matière de retraites, en cas d'erreurs de l'organisme payeur.

Cas n° 62 – Reconstitution de carrière exacte du point de vue des cotisations sociales – *I.N.P.S.* / *I.N.P.D.A.P.*

Le Bureau du médiateur est intervenu, à la demande d'un citoyen et après avoir examiné les documents produits par ce dernier, auprès de la *Direzione compartimentale Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta* de l'*I.N.P.D.A.P.* et auprès de la Direction régionale de l'*I.N.P.S.*, pour demander des explications quant au calcul des périodes de cotisation dans le but de reconstituer la carrière de l'intéressé, aux fins du calcul de sa pension, demandée au sens de l'article 2 de la loi n° 29/1979.

À la suite d'un entretien circonstancié, les structures sollicitées ont fourni des explications exhaustives relativement aux calculs faits en vue de ladite reconstitution, ce qui a permis de vérifier que les calculs étaient fondamentalement corrects, ce dont l'intéressé s'est déclaré satisfait.

Cas n° 102 – Issue positive de l'action administrative grâce à l'intervention du médiateur – Motorizzazione civile (M.C.T.C.).

Un citoyen s'est adressé à ce Bureau pour exposer les difficultés qu'il a rencontrées pour obtenir du bureau provincial de la Direction générale de la *M.C.T.C.* un double de la carte de circulation, mise à jour avec les nouvelles données techniques du véhicule.

Grâce à la collaboration concrète du directeur dudit Bureau, contacté de manière informelle par le médiateur, ladite carte de circulation a pu être mise à jour.

Cas n° 132 – Communication par le Bureau provincial de l'*I.N.P.D.A.P.* des données concernant les cotisations nécessaires à la reconstitution de carrière des personnes exerçant une profession libérale – *I.N.P.D.A.P.*

Un citoyen s'est adressé à ce Bureau en déclarant avoir été inscrit à l'*I.N.P.D.A.P.* pendant quelques années, avoir changé ensuite de société de prévoyance et avoir présenté à cette dernière une demande en vue de l'incorporation des cotisations de sécurité sociale versées auparavant. Le requérant a découvert par la suite que son dossier était depuis longtemps en souffrance auprès de l'*I.N.P.D.A.P.* qui n'avait toujours pas transmis à la nouvelle société de prévoyance les données nécessaires.

Le médiateur, après avoir examiné les documents produits par le citoyen, est intervenu en demandant au Bureau provincial de l'*I.N.P.D.A.P.* d'Aoste des éclaircissements à cet égard.

Par la suite le requérant a informé ce Bureau que ledit organisme, qui n'a d'ailleurs pas prévenu le médiateur, a transmis à la nouvelle société de prévoyance la documentation requise.

Cas n° 153 – Collaboration en vue d'un rapprochement familial – Préfecture de police d'Aoste.

Un citoyen s'est adressé à ce Bureau en demandant au médiateur de lui exposer les dispositions en vigueur en matière de délivrance de permis de séjour au titre du regroupement familial, par rapport à une procédure pendante auprès du Bureau de l'immigration de la Préfecture de police d'Aoste.

Grâce à la collaboration efficace du dirigeant compétent, contacté de manière informelle, ce Bureau a pu fournir les informations requises.

COMMUNES NON ENCORE CONVENTIONNÉES

Cas n° 6 – Solution d'un problème de logement d'urgence grâce à la collaboration de l'Administration communale avec le médiateur – Commune de Châtillon.

Un citoyen s'était adressé à ce Bureau pour se plaindre de ce que l'Administration d'une Commune non conventionnée avait rejeté la demande d'attribution d'un logement d'urgence pour un foyer comprenant entre autres un mineur gravement handicapé.

En vue d'établir une collaboration réelle entre administrations même en l'absence de toute convention, le médiateur est intervenu auprès du syndic de la Commune intéressée sans faire

aucun commentaire quant au problème mais en demandant simplement quel était l'état d'avancement du dossier.

L'Administration a communiqué que la commission compétente avait inscrit le requérant à la première place de la liste des cas nécessitant un hébergement d'urgence mais que, malheureusement, aucun logement n'était disponible sur le territoire communal pour le moment.

Un peu moins de deux mois après l'envoi de cette lettre, le syndic a informé ce Bureau qu'un logement appartenant à l'A.R.E.R. avait été attribué à l'intéressé à titre définitif.

Cas n° 33 – Délais de deux ans pour la vérification de l'impôt municipal sur la publicité – Commune d'Aoste (*A.P.S.*).

Un citoyen a exposé un problème lié à ses rapports avec l'*Agenzia Pubblici Servizi Città di Aosta* (*A.P.S.*) concernant une sanction infligée en matière d'impôt communal sur la publicité. Le médiateur, suite à cette requête et après avoir constaté l'échéance de la convention avec la Commune, a tout de même examiné les documents fournis et les dispositions en vigueur. Il a ensuite donné les informations requises en soulignant notamment que l'organisme concerné dispose d'un délai de deux ans à dater de la violation pour établir l'infraction et notifier l'avis y afférent, dûment motivé, aux termes de l'article 10 du décret législatif n° 507/1993. Ce dernier peut être appliqué au cas présent en dérogation des dispositions générales de l'article 20 du décret législatif n° 472/1997 concernant les modalités de versement des taxes, lequel fait état d'un délai de cinq ans.

Cas n° 97 – Légitimité de la non-délivrance du certificat de conformité – Commune d'Aoste.

À la requête d'un citoyen concernant un dossier déjà ouvert, ce Bureau est intervenu auprès du dirigeant du Bureau du bâtiment, de l'urbanisme et du patrimoine afin de vérifier la légitimité du refus de l'Administration communale de délivrer un certificat de conformité pour le logement appartenant au requérant.

À la suite d'un entretien qui a permis de clarifier la situation et après avoir reçu un rapport détaillé, le médiateur a confirmé la régularité de la position adoptée par l'Administration. En effet, celle-ci ne pouvait pas délivrer le certificat de conformité parce que la route propre à l'urbanisation n'avait toujours pas été achevée par les concessionnaires de ce projet, parmi lesquels figure celui qui est en procès avec l'intéressé.

ADMINISTRATIONS ET ORGANISMES HORS COMPÉTENCE

Cas n° 2 – Collaboration de l'Administration avec le médiateur – Commune de La Salle.

Un citoyen s'est adressé à ce Bureau pour se plaindre de ce que l'Administration d'une Commune non conventionnée n'avait pas répondu à sa demande d'aide. En vue d'une collaboration efficace entre institutions et sans porter de jugement quant à la situation, le médiateur est intervenu auprès du syndic de la Commune intéressée, en se bornant à solliciter la réponse à la lettre envoyée par le requérant, à la suite de quoi l'intéressé a en effet reçu rapidement une réponse.

Cas n° 82 – Résolution des problèmes concernant un transfert d'une Université à l'autre grâce au réseau des médiateurs – Université des Études de Turin.

Un citoyen étranger, résidant à Aoste et inscrit à la Faculté de médecine et chirurgie de l'Université des Études de Turin, a exposé un problème concernant une procédure de transfert auprès de l'Université de Novare, lancée à sa demande par le Secrétariat de la faculté de Turin

L'intéressé s'est plaint notamment que, juste avant l'échéance du délai pour ce transfert (le 31 décembre 2006), ledit Secrétariat lui a demandé un complément de documents en original, ayant constaté que le dossier ne comportait pas l'attestation du titre d'études obtenu à l'étranger. Le temps nécessaire pour présenter ces documents ayant dépassé l'échéance fixée pour la demande de transfert, cette dernière a été rejetée par l'Université de Novare et, bien qu'il ait versé, lors de la présentation de la demande, la somme requise au titre du transfert d'une université à l'autre, l'étudiant n'a pu s'inscrire à Novare pour l'année académique 2006/2007.

De plus, l'étudiant ayant renouvelé sa demande au titre de l'année académique suivante, le Secrétariat de la Faculté de Turin lui a demandé de régler les droits universitaires de l'année perdue afin de pouvoir entamer la nouvelle procédure de transfert.

La demande d'aide a été transmise au médiateur de la Région Piémont, qui est territorialement compétent, et suivie conjointement à celui-ci.

Après être intervenu auprès du responsable du Secrétariat des étudiants, *Segreteria Classi Sanitarie* de la Faculté de médecine et chirurgie de Turin, ainsi qu'auprès du dirigeant de la *Divisione Didattica e Studenti*, *Sezione Affari generali e legali* de cette même Faculté, le Bureau du médiateur de la Région Piémont a communiqué que, outre recevoir le remboursement de la somme déjà versée au titre du transfert demandé et non obtenu en

raison de la perte des documents nécessaires, le requérant a été dispensé du paiement des droits universitaires au titre de l'année académique 2006/2007 et autorisé à s'inscrire à l'Université de Novare pour l'année académique 2007/2008.

Cas n° 122 – Réussite de la collaboration entre institutions – Commune de Brissogne.

À la demande d'un citoyen, qui se plaignait de ce que la lettre qu'il avait envoyée à l'Administration communale était restée sans réponse, le médiateur est intervenu auprès du syndic pour solliciter une réponse. La Commune concernée n'étant pas conventionnée pour l'utilisation du service de médiation, cette démarche, entamée au titre de la collaboration entre institutions, a tout de même permis à l'intéressé de recevoir une réponse rapide.

Cas n° 126 – Ministère de l'intérieur – Voir la description figurant dans la section concernant la Région autonome Vallée d'Aoste – Présidence de la Région.

Cas n^{os} 220 et 221 – Agence des aides à l'agriculture (*AGEA*) – Voir la description figurant dans la section concernant la Région autonome Vallée d'Aoste – Assessorat de l'agriculture et des ressources naturelles.

Cas n° 232 – Mention de l'intérêt du requérant nécessaire pour la demande d'accès aux documents administratifs – Commune de Courmayeur.

Un citoyen s'est adressé à ce Bureau en expliquant qu'il avait reçu une réponse négative à sa demande d'accès aux actes concernant un concours public parce que sa requête n'était pas dûment motivée. Le médiateur, compétent en la matière, a examiné les documents produits par l'intéressé, en lui expliquant les dispositions en matière d'accès aux documents. Il a par ailleurs confirmé l'inadmissibilité de la demande, étant donné que l'indication des motifs d'ordre personnels ne suffit pas pour démontrer l'intérêt direct, concret et actuel qui justifie l'accès. Il a ensuite proposé à l'intéressé de réitérer sa demande en spécifiant cette fois l'intérêt qui la justifie.

L'ORGANISATION DU BUREAU ET LES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

1. Siège et horaires d'ouverture au public.

Comme de coutume, le Bureau du médiateur était cette année ouvert au public, le mardi de 9h à 12h et de 15h à 17h, le mercredi de 15h à 18h, ainsi que le jeudi de 9h à 12h sans besoin de rendez-vous. Toutefois, afin de répondre aux exigences fondées des usagers, des rendez-vous ont pu être fixés avec ces derniers en dehors de ces plages horaires.

Il résulte de l'analyse statistique des accès que l'affluence du public est répartie de façon homogène sur les trois journées d'ouverture au public. Une éventuelle modification partielle des horaires pourrait toutefois être envisagée, de façon à réserver toute la journée du jeudi aux rendez-vous demandés par les usagers. Cette solution présenterait plusieurs avantages : d'une part, les citoyens disposeraient d'un horaire plus étendu ce qui contribuerait aussi à réduire le temps d'attente, et, d'autre part, le Bureau pourrait mieux planifier son activité.

De plus, compte tenu des barrières architecturales existant dans l'immeuble qui abrite les locaux du médiateur, il a été prévu que les personnes handicapées puissent fixer un rendez-vous dans un lieu de leur choix. Par ailleurs, lesdits locaux répondent aux exigences des usagers et du personnel, notamment pour ce qui est des équipements et des outils de travail, y compris le matériel informatique. Toutes ces ressources ont d'ailleurs été renforcées au cours de l'année par l'installation de programmes permettant la gestion électronique des documents, programmes qu'il est prévu de compléter par des logiciels d'application en vue d'une gestion informatisée de l'ensemble des procédures.

Il peut par ailleurs sembler paradoxal qu'un service destiné, entre autres, à garantir le respect du principe d'égalité soit installé dans un immeuble d'accès problématique. C'est pourquoi il serait souhaitable que des mesures nécessaires à l'élimination desdites barrières architecturales soient adoptées. Faute de quoi, il faudrait peut-être envisager le déménagement du Bureau du médiateur dans des locaux mieux adaptés à ses fonctions.

2. Les ressources humaines et instrumentales.

Au premier janvier de l'exercice 2007, le personnel affecté au Bureau du Médiateur se composait d'une seule unité, avec qualification d'agent de bureau.

Le 29 janvier, le personnel a été renforcé par l'embauche d'un autre fonctionnaire, relevant de la même qualification que le premier, et ce, pour une période déterminée s'achevant le 29 octobre 2007.

Le 29 février, les deux mandats d'avocat-conseil précédemment attribuées ont été renouvelés.

Enfin, depuis le 27 novembre, un autre agent de bureau a été affecté au Bureau du médiateur à titre permanent, dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée.

Le personnel du Bureau se compose donc actuellement de deux fonctionnaires affectés au secrétariat et de deux experts externes chargés de recevoir le public, mais également responsables de l'examen, de l'instruction et de la définition des dossiers.

Si la structure actuelle s'avère adéquate pour ce qui est des activités de support, l'augmentation prévisible de la charge de travail, ainsi que l'acquisition de nouvelles connaissances – indispensables en raison de l'extension des compétences du Bureau aux collectivités locales – indiquent qu'il faudra prochainement l'étoffer, l'apport des consultants n'étant plus suffisant, en dépit des excellentes capacités professionnelles de ceux-ci, pour satisfaire rapidement les requêtes des citoyens.

Il serait donc souhaitable que le personnel du Bureau puisse être renforcé par l'affectation d'un instructeur administratif possédant des compétences juridiques suffisantes pour traiter les dossiers concernant la défense des citoyens en dehors des cours de justice.

3. Les activités complémentaires.

3.1. Les rapports institutionnels et les rapports externes.

La médiation consiste sans aucun doute à défendre les droits du citoyen face à l'Administration publique : il faut pour cela recevoir l'intéressé pour écouter et comprendre ses plaintes, instruire son dossier en prenant contact avec la contrepartie, approfondir les aspects techniques et juridiques de chaque cas et, enfin, présenter des observations et des propositions à l'administration concernée, toutes opérations qui requièrent beaucoup de temps et d'énergie.

Pour mener cette tâche à bien, la confrontation avec les autres institutions qui s'occupent de médiation est importante : elle permet de partager les informations, d'adapter les interventions aux meilleures pratiques et, en définitive, d'offrir le meilleur service possible.

Si cela est généralement vrai, ce l'est plus encore pour qui vient de se voir confier un mandat et doit à la fois maîtriser les instruments dont il dispose pour travailler et utiliser ceux-ci au mieux.

C'est pour cette raison que j'ai participé avec régularité aux réunions de la *Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome* (Annexe 8), qui est coordonnée depuis le 29 mai 2007 par le médiateur de la Région Lombardie. Au cours de ces

rencontres, plusieurs thèmes fondamentaux ont été abordés, dont la question du réseau des médiateurs, c'est-à-dire l'importance d'une étroite collaboration entre collègues, et ce, à tous les niveaux, pour uniformiser l'action de la médiation sur l'ensemble du territoire italien. Ces réunions ont permis de commencer à réviser le Règlement constitutif de la Conférence, en vue d'institutionnaliser la présence des médiateurs locaux au sein de celle-ci, présence essentielle pour garantir l'échange de points de vue avec des personnes qui travaillent d'ailleurs dans des conditions analogues à celles du médiateur de la Vallée d'Aoste, dans la mesure où ce dernier est appelé chaque jour à traiter des questions liées aux compétences des Communes et, parfois même, à s'occuper de cas qui, en dehors du territoire valdôtain, relèvent des Provinces.

Dans la même perspective, j'ai participé à divers congrès sur la médiation (Annexe 8) et, en tout premier lieu, à ceux qui ont été organisés à l'occasion de certaines séances de la *Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome*. J'ai ainsi pu cerner différents problèmes et instaurer des rapports professionnels fructueux. À cet égard je tiens à mentionner plus particulièrement les congrès de Matera et de Venise. Celui de Matera qui avait pour thème principal le rapport entre les droits de l'homme et la médiation, a réuni un certain nombre de représentants influents des institutions européennes et du monde académique, ainsi que des représentants réputés des structures de médiation d'autres Pays. À cette occasion, la récente loi sur le médiateur de la Région Basilicate, qui introduit plusieurs éléments tout à fait nouveaux, a également été présentée. Le congrès de Venise concernait quant à lui les éventuelles relations entre la figure du médiateur et la profession d'avocat, et ce, afin d'étendre les moyens de défense du citoyen.

C'est dans le même esprit que j'ai confirmé l'adhésion aux associations de médiation œuvrant à l'échelon international, c'est-à-dire l'I.O.I. (*International Ombudsman Institute*), l'E.O.I. (*European Ombudsman Institute*) et surtout l'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie). Notre Bureau a contribué activement à l'activité de cette dernière, puisque nous avons tout d'abord reçu la visite de son vice-président, le médiateur de la Wallonnie, avant de participer au V^{e} congrès ordinaire de l'Association « Le Médiateur, garant de l'équilibre entre droits collectifs et droits individuels », qui a eu lieu à Bamako du 11 au 13 décembre. La déclaration finale rédigée à l'issue de ce dernier invite notamment les autorités des pays membres de la francophonie à prêter la plus grande attention aux droits des mineurs et des sujets privés de liberté personnelle, à quelque titre que ce soit.

3.2. Les activités de communication et d'information.

Le médiateur ne peut remplir efficacement son rôle principal que si, au-delà de son existence, les citoyens connaissent aussi les tâches qui lui sont confiées.

C'est pour cette raison qu'actuellement, suite à une expérience plus que décennale, la communication – expressément prévue par la loi instituant le médiateur régional – prend de l'importance. Elle a pour but principal de faire connaître l'étendue précise des compétences du médiateur : une démarche fondamentale si l'on considère que bon nombre de citoyens qui font appel à lui ne savent pas quelles sont ses compétences et, surtout, croient qu'elles s'étendent aux rapports de droit privé ; d'autres encore le confondent avec un juge de paix.

L'activité menée en ce sens s'est développée dans deux directions : d'un côté, avec la collaboration des moyens de communication de masse, surtout par la publication d'articles dans des revues spécialisées en la matière et la diffusion d'interviews par une radio ainsi que par une agence spécialisée ; de l'autre, en participant à des congrès ou entretiens, parfois même en qualité de rapporteur. Au nombre de ceux-ci, je tiens à mentionner tout particulièrement *Il reclamo nell'Amministrazione pubblica: problema o risorsa? – Uffici Relazioni con il Pubblico a confronto,* qui s'est avéré particulièrement profitable, non seulement pour faire connaître l'institution du médiateur – en fait, essentiellement auprès des opérateurs de ce secteur – mais aussi pour approfondir les moyens de protéger les usagers des services publics qui ont été prévus par les différentes chartes et les rapports desdits moyens avec les instruments juridictionnels de résolution des différends.

Les bases de certains projets, dont l'élaboration sera parachevée au cours de l'année 2008, ont été jetées : l'envoi à toutes les familles valdôtaines d'un dépliant présentant l'action et les compétences du médiateur, et l'amélioration de la section consacrée à ce dernier sur le site internet du Conseil régional.

3.3. Les autres activités.

Le 23 octobre 2007, j'ai participé à la réunion d'installation de l'Observatoire pour la vérification de l'application du protocole d'accord entre le Ministère de la justice et la Région Vallée d'Aoste. Ce document, qui fut signé par les parties le 17 septembre 2007 et rédigé par les soins du groupe d'étude coordonné par le médiateur de l'époque, est destiné à favoriser le dialogue et la coopération entre la gestion pénitentiaire et les services sociaux, sanitaires, éducatifs et de promotion du travail qui œuvrent sur le territoire régional dans le but d'améliorer les conditions de vie des détenus de la maison d'arrêt de Brissogne.

Suite à cette réunion j'ai eu l'occasion de rencontrer le président de l'*Associazione valdostana Volontariato carcerario,* qui est lui aussi membre dudit Observatoire et m'a fourni des indications intéressantes quant aux besoins et aux droits des détenus.

CONSIDÉRATIONS CONCLUSIVES

Comme il appert de l'exposé que je viens de faire, l'année 2007 a été caractérisée par une extension du domaine de compétence du médiateur, en raison de l'intérêt manifesté par de nombreuses collectivités locales qui ont offert à leurs administrés la possibilité de faire appel à ce dernier en adhérant au service régional.

Mais la généralisation du recours à la médiation dépendra aussi de l'efficacité dont ce Bureau fera preuve dans l'exercice de ses fonctions.

C'est pourquoi il est essentiel que la population soit informée, d'une part, de cette possibilité qui lui est offerte de faire appel à l'aide du médiateur, mais aussi de ce que ce dernier peut concrètement lui apporter. Des activités de communication ciblées devront donc suivre la distribution capillaire du dépliant d'information, déjà programmée, et ce, afin que le citoyen puisse mieux comprendre le sens et la nature de cette institution, même s'il en connaît déjà l'existence.

De plus, dans le but d'augmenter l'efficacité de la médiation et, surtout, d'éviter que, certains services publics étant confiés à des structures extérieures à l'Administration, les citoyens soient moins bien protégés, il conviendrait peut-être d'étudier l'opportunité de modifier la loi régionale en vigueur en vue de soumettre à la compétence de ce Bureau tous les sujets qui exercent des activités substantiellement administratives.

Le traitement des dossiers a démontré que, dans la plupart des cas, l'Administration publique a œuvré correctement et, grâce à l'action de ce Bureau, le rapport de confiance entre le citoyen et les organismes publics, aujourd'hui mis à dure épreuve, a pu être raffermi.

Dans d'autres cas, les Administrations publiques ont accepté les indications formulées dans le cadre de procédures administratives et, chose encore plus significative, elles ont révisé en faveur du requérant des décisions déjà prises, en ayant recours à leurs mesures de correction internes. Cela démontre que le médiateur fait plus que fournir un service utile au citoyen : il œuvre pour garantir le fonctionnement de l'administration, une garantie dont l'importance va croissant à mesure que les contrôles sur l'activité administrative diminuent.

Enfin, là où ont été relevés des problèmes qui, bien qu'ils n'entachent pas la légitimité des actes, dénotent tout de même une certaine lenteur ou un manque de transparence, l'on ne peut que souhaiter que les indications fournies par ce Bureau puissent contribuer à améliorer la qualité de l'action administrative.

APPENDICE

ANNEXE I – Loi réglementant le fonctionnement du Bureau du médiateur régional. 53

ANNEXE II – Autres sources normatives. 63

ANNEXE III – Projet de loi portant institution du médiateur national. 71

ANNEXE IV – Résolution n° 80 de 1999 du C.P.R.L. du Conseil de l'Europe 83

ANNEXE V – Déclaration du Réseau européen des médiateurs des 14-16 octobre 2007. 87

ANNEXE VI – Liste des Communes conventionnées. 92

ANNEXE VII – Liste des Communautés de montagne conventionnées. 94

ANNEXE VIII – Liste des activités complémentaires. 95

ANNEXE IX – Région autonome Vallée d'Aoste. 98

ANNEXE X – Établissements, instituts, agences et consortiums dépendant de la Région et concessionnaires de services publics. 106

ANNEXE XI – Agence USL Vallée d'Aoste. 107

ANNEXE XII – Communes conventionnées. 109

ANNEXE XIII – Communautés de montagne conventionnées. 112

ANNEXE XIV – Administrations périphériques de l'État. 113

ANNEXE XV – Communes non encore conventionnées. 115

ANNEXE XVI – Administrations et établissements hors compétence. 118

ANNEXE XVII – Questions entre particuliers. 122

ANNEXE I – Loi réglementant le fonctionnement du Bureau du médiateur régional.

Loi régionale n° 17 du 28 août 2001, *portant réglementation des fonctions du médiateur et abrogation de la loi régionale n° 5 du 2 mars 1992 (Création de la charge de médiateur).*

CHAPITRE I[er]

FONCTIONS DU MÉDIATEUR

Art. 1 [er]

(Médiateur)

1. La présente loi réglemente l'élection du médiateur, en établit les fonctions et fixe les modalités d'exercice de ces dernières.

Art. 2

(Principes sous-tendant l'activité du médiateur)

1. Le médiateur exerce ses fonctions en pleine liberté et indépendance et n'est soumis à aucune forme de contrôle hiérarchique ou fonctionnel.
2. Le médiateur assure, en conformité avec les modalités prévues par la présente loi, la défense non juridictionnelle des droits subjectifs, des intérêts légitimes ainsi que des intérêts collectifs ou généraux et ce, pour que soit garanti le respect des principes établis par les dispositions en vigueur en matière de bon fonctionnement, impartialité, légalité, transparence, efficience et efficacité de l'Administration.
3. Le médiateur :
   a) Exerce les fonctions de conseil et apporte son soutien aux personnes physiques et morales dans la solution de leurs problèmes avec l'Administration publique ;
   b) S'emploie en permanence à assurer les fonctions d'intermédiaire entre les institutions et la communauté régionale ;
   c) Formule des propositions visant à améliorer la qualité de l'action administrative.
4. Le médiateur contribue à garantir le respect de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes et s'emploie à éliminer toute discrimination fondée sur le sexe, la race, la langue, la religion, les opinions politiques et la position personnelle ou sociale des administrés.

Art. 3

(Conditions requises)

1. Le médiateur est choisi parmi les citoyens de nationalité italienne offrant toute garantie d'indépendance et d'objectivité et ayant acquis une expérience et des compétences professionnelles notoires en matière juridique et administrative.
2. Le médiateur doit réunir les conditions suivantes :
   a) Être résidant en Vallée d'Aoste depuis cinq ans au moins ;
   b) Être titulaire d'une licence en droit ou d'un titre équivalent ;
   c) Être âgé de plus de 40 ans ;
   d) Ne pas avoir subi de condamnations pénales ;
   e) Ne pas être inéligible au sens du premier alinéa de l'article 7 de la présente loi ;
   f) Connaître la langue française.

Art. 4

(Procédure électorale)

1. Aux fins de l'élection du médiateur, le Président de la Région dispose la publication, au Bulletin officiel, d'un avis public indiquant :
   a) L'intention de la Région de procéder à l'élection du médiateur ;
   b) Les conditions requises, au sens de l'article 3 de la présente loi ;
   c) Le traitement prévu ;
   d) Le délai de dépôt des candidatures auprès de la Présidence du Conseil régional, soit 30 jours à compter de la date de publication de l'avis en question au Bulletin officiel de la Région.
2. Les propositions de candidature peuvent être formulées directement par les candidats ou bien par des citoyens, des établissements ou des associations.
3. Les propositions de candidature doivent préciser :
   a) Les nom, prénom, lieu et date de naissance et résidence du candidat ;
   b) Ses titres d'études ;
   c) Son curriculum ;
   d) Tout renseignement susceptible de mettre en valeur ses compétences, expériences, capacités professionnelles ou aptitudes, ainsi que tout élément permettant d'évaluer sa connaissance de la réalité sociale et culturelle de la Vallée d'Aoste.
4. Toute proposition de candidature doit être assortie d'une déclaration, signée par le candidat, attestant qu'il est disposé à remplir les fonctions en cause.
5. Le secrétariat général du Conseil régional est chargé de vérifier si le candidat remplit ou non les conditions évoquées à l'article 3 de la présente loi. Les candidats qui ne réunissent pas toutes les conditions requises sont exclus par délibération du bureau de la Présidence.

Art. 5

(Vérification de la connaissance de la langue française)

1. Les candidats aux fonctions de médiateur doivent prouver qu'ils connaissent la langue française.
2. Aux fins visées au premier alinéa du présent article et préalablement à toute élection, les candidats doivent réussir une épreuve de vérification de la connaissance de la langue française. Ladite épreuve est organisée selon les modalités prévues pour l'accès aux catégories de direction de l'Administration régionale. Le secrétaire général du Conseil régional est chargé de nommer les membres du jury, aux termes des dispositions en vigueur en matière d'accès, par une voie autre que le concours, aux catégories de direction de l'Administration régionale.
3. Le président du Conseil régional convoque les candidats admis à l'épreuve de vérification de la connaissance de la langue française.

Art. 6

(*Élection*)

1. À l'issue de l'épreuve visée à l'article 5 de la présente loi, le président du Conseil régional transmet à la commission du Conseil compétente en matière de respect des droits des citoyens la liste des candidats qui remplissent les conditions requises. Ladite commission rédige un rapport sur la base des propositions de candidature présentées et demande au président du Conseil régional d'inscrire l'élection du médiateur à l'ordre du jour de la première séance du Conseil régional.
2. Le Conseil régional élit le médiateur au scrutin secret et à la majorité des deux tiers des conseillers attribués à la Région.
3. Si, à l'issue de deux votes consécutifs, aucun des candidats n'a obtenu la majorité visée au deuxième alinéa du présent article, le Conseil procède à un troisième vote au cours de la même séance. Est élu le candidat voté par la majorité absolue des conseillers attribués à la Région.

Art. 7

(*Inéligibilité, incompatibilité et démission d'office*)

1. Ne peuvent être élues à la charge de médiateur les personnes ayant exercé pendant les trois dernières années :

   a) Les fonctions de :

      1) Membre du Parlement européen ou du Parlement italien ;
      2) Président de la Région, assesseur ou conseiller régional de la Vallée d'Aoste ;
      3) Président, assesseur ou conseiller d'une communauté de montagne de la Vallée d'Aoste ;
      4) Syndic ou assesseur d'une commune de la Vallée d'Aoste ;

5) Conseiller d'une commune de la Vallée d'Aoste ayant une population supérieure à 5.000 habitants ;

b) Des fonctions de direction au sein d'un parti politique ou d'un mouvement syndical ;

c) Des fonctions auprès des organes de contrôle sur les actes de l'Administration publique.

2. La charge de médiateur est incompatible avec toute activité professionnelle indépendante ou salariée, ainsi qu'avec toute autre activité d'entreprise.

3. Le médiateur est tenu de signaler sans délai au président du Conseil régional la survenance des causes éventuelles d'inéligibilité et d'incompatibilité évoquées aux premier et deuxième alinéas.

4. Le Conseil régional proclame la démission d'office du médiateur au cas où des causes d'inéligibilité ou d'incompatibilité seraient constatées et ce, par le biais d'un recours écrit introduit par des citoyens résidant dans la région.

5. Avant que le Conseil régional ne statue au sujet de la démission d'office du médiateur pour cause d'inéligibilité ou d'incompatibilité, le président du Conseil régional envoie une notification à l'intéressé, par lettre recommandée avec avis de réception. Le médiateur dispose de 20 jours à compter de la réception de ladite notification pour présenter ses observations.

6. Le président soumet au Conseil régional les actes relatifs à la démission d'office du médiateur lors de la première séance qui suit le délai mentionné au cinquième alinéa du présent article.

7. Les causes d'inéligibilité visées au premier alinéa du présent article n'ont aucun effet si l'intéressé cesse ses fonctions pour démission dans les 7 jours qui suivent la date de publication de l'avis évoqué au premier alinéa de l'article 4 de la présente loi.

Art. 8

(*Causes d'inéligibilité à d'autres fonctions*)

1. Toute personne exerçant ou ayant exercé les fonctions de médiateur est inéligible aux charges suivantes :

a) Président de la Région, assesseur ou conseiller régional de la Vallée d'Aoste ;

b) Président, assesseur ou conseiller d'une communauté de montagne de la Vallée d'Aoste ;

c) Syndic ou assesseur d'une commune de la Vallée d'Aoste ;

d) Conseiller d'une commune de la Vallée d'Aoste ayant une population supérieure à 5.000 habitants.

2. Les causes d'inéligibilité visées au premier alinéa du présent article n'ont aucun effet si l'intéressé a cessé ses fonctions de médiateur au moins trois ans avant le jour fixé pour le dépôt des candidatures

3. En cas de dissolution anticipée des assemblées dont font partie les sujets mentionnés au premier alinéa du présent article, les causes d'inéligibilité qui y sont prévues n'ont aucun effet si le médiateur cesse ses fonctions dans les 7 jours qui suivent la date de l'acte de dissolution.

Art. 9

(*Durée du mandat et révocation*)

1. Le médiateur est nommé pour cinq ans et ne peut être réélu qu'une seule fois.
2. Trois mois avant l'expiration du mandat du médiateur ou immédiatement après que celui-ci a cessé ses fonctions pour cause de démission ou pour toute autre raison, le président de la Région entame la procédure évoquée à l'article 4 de la présente loi.
3. Au cas où le mandat du médiateur expirerait pendant les six derniers mois de la législature régionale, la procédure visée à l'article 4 de la présente loi est entamée après le renouvellement du Conseil régional.
4. Sauf dans les cas de démission d'office ou de révocation, les pouvoirs du médiateur sont reconduits jusqu'à l'entrée en fonction de son successeur et, en tout état de cause, pendant un an maximum à compter de la date d'expiration du mandat en cause.
5. Pour des raisons graves liées à l'exercice de ses fonctions, le médiateur peut être révoqué par le Conseil régional, sur proposition motivée du bureau de la Présidence et par délibération approuvée à la majorité des deux tiers des conseillers attribués à la Région.

Art. 10

(*Traitement*)

1. Le médiateur touche un traitement qui correspond à l'indemnité de fonction versée aux conseillers régionaux.
2. Les indemnités de mission et les remboursements des frais de déplacement supportés dans l'accomplissement de ses fonctions lui sont également attribuées, selon des montants analogues à ceux des indemnités allouées aux conseillers régionaux.

CHAPITRE II

EXERCICE DES FONCTIONS DE MÉDIATEUR

Art. 11

(*Sujets concernés et champ d'action*)

1. L'action du médiateur peut être sollicitée, sans aucune formalité particulière, par les citoyens, les ressortissants étrangers ou les apatrides ayant leur résidence ou leur domicile en Vallée d'Aoste, ainsi que par les établissements ou les groupes sociaux, dans tous les cas d'omission, retard, irrégularité ou illégitimité qui ont trait à des procédures administratives en cours ou à des actes administratifs déjà pris et sont imputables :
   a) Aux organes et structures de l'Administration régionale ;
   b) Aux établissements, instituts, agences et consortiums dépendant de la Région, ainsi qu'aux concessionnaires de services publics ;

c) Aux collectivités locales territoriales, pour ce qui est des fonctions déléguées ou subdéléguées par la Région ;

d) À l'Agence sanitaire régionale USL de la Vallée d'Aoste.

2. Le médiateur est également en droit d'intervenir, suivant les modalités fixées par la présente loi, auprès des collectivités locales territoriales, pour ce qui est de leurs attributions, à condition qu'une convention ad hoc ait été signée par le représentant légal desdites collectivités et le Président du Conseil régional.

3. Jusqu'à ce qu'un médiateur national soit nommé, le médiateur siégeant en Vallée d'Aoste exerce ses fonctions également auprès des administrations déconcentrées de l'État, pour ce qui est de leurs attributions respectives, à l'exclusion de celles qui œuvrent dans les secteurs de la défense, de la sécurité publique et de la justice.

Art. 12

(*Modalités d'action*)

1. Dans le cadre de ses fonctions et à la requête des sujets intéressés, le médiateur peut :

a) Demander, verbalement ou par écrit, des informations sur la situation des dossiers et des cas soumis à son attention ;

b) Consulter et recevoir des copies de tous les actes et documents relatifs à l'objet de son action, ainsi que recueillir les renseignements nécessaires ;

c) Convoquer le responsable de la procédure en vue d'obtenir des éclaircissements sur le déroulement de celle-ci et sur les causes d'un éventuel disfonctionnement, dans le but de trouver des solutions susceptibles de concilier l'intérêt général avec celui du requérant ;

d) Avoir accès aux bureaux de l'administration concernée pour y effectuer les vérifications qui se rendraient nécessaires ;

e) Soumettre aux élus des cas juridiquement controversés ou des cas de vide juridique et solliciter l'adoption de mesures appropriées ;

f) Présenter des observations aux organes régionaux de contrôle et demander à être entendu par ces derniers, afin de leur illustrer les causes susceptibles d'engendrer des vices de forme ou de fond des actes.

2. Suite à son intervention, le médiateur est en droit de formuler des observations et de les transmettre dans les plus brefs délais à l'Administration intéressée. Au cas où celle-ci refuserait de se conformer aux indications susdites, elle doit motiver par écrit sa décision et la notifier au médiateur.

3. Le médiateur informe le requérant des résultats de son action et des mesures adoptées par l'Administration et le met au courant des démarches qu'il pourrait entreprendre auprès des autorités administratives et juridictionnelles.

4. Le médiateur est tenu de faire preuve de discrétion professionnelle, même après avoir cessé ses fonctions.

Art. 13

(*Dispositions concernant le responsable de la procédure*)

1. Il responsabile del procedimento è tenuto a fornire al Difensore civico quanto gli viene richiesto, senza ritardo.
2. Le médiateur peut informer les élus compétents de tout éventuel retard ou empêchement ayant entravé son action, afin qu'une procédure disciplinaire puisse être engagée à l'encontre du responsable en cause.
3. L'engagement et les résultats de la procédure disciplinaire ainsi que l'éventuel classement du dossier doivent être communiqués au médiateur.

Art. 14

(*Rapports avec les commissions du Conseil*)

1. Le médiateur peut demander à être entendu par les commissions du Conseil au sujet de problèmes particuliers concernant son activité.
2. Les commissions du Conseil ont la faculté de convoquer le médiateur pour lui demander des informations sur son activité.

Art. 15

(*Rapport sur l'activité exercée*)

1. Au plus tard le 31 mars de chaque année, le médiateur soumet au Conseil régional, conformément aux dispositions en vigueur en matière de protection des données personnelles, un rapport sur l'activité exercée au cours de l'année précédente, éventuellement assorti de propositions d'innovations dans le domaine de la législation ou de l'administration. Le médiateur présente lui-même ledit rapport devant la commission compétente en matière de respect des droits des citoyens.
2. Dans des cas particulièrement importants ou urgents, le médiateur présente des rapports spécifiques au président du Conseil régional et au président de la Région, en vue de l'adoption des mesures nécessaires.
3. Le médiateur s'emploie, de sa propre initiative, à rendre publique son activité et ce, dans l'intérêt des citoyens, seuls ou associés.

CHAPITRE III

DISPOSITIONS SUR L'ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR

Art. 16

(*Organisation*)

1. Le médiateur exerce son activité dans le chef-lieu de la région, à la Présidence du Conseil régional; il peut également accomplir ses fonctions dans des sièges décentralisés.

2. Le bureau de la Présidence du Conseil régional adopte tous les actes nécessaires pour permettre au médiateur :

   a) D'exercer ses fonctions au niveau décentralisé ;

   b) D'accomplir les fonctions visées au troisième alinéa de l'article 11 de la présente loi.

Art. 17

(*Personnels et bureaux*)

1. Le bureau de la Présidence fixe, dans le cadre de l'organigramme du Conseil régional, le nombre de personnel à affecter au bureau du médiateur, selon les exigences exprimées par celui-ci. Lesdits personnels sont placés sous l'autorité du médiateur du point de vue hiérarchique et fonctionnel.
2. Pour ce qui est de la gestion administrative du personnel, le médiateur fait appel à la structure du Conseil régional compétente en matière de personnels.
3. Le bureau de la Présidence, sur proposition motivée du médiateur et dans les limites de la dotation annuelle prévue par l'article 18 de la présente loi, a la faculté de :

   a) Demander les consultations et les traductions nécessaires à l'activité du médiateur ;

   b) Attribuer des mandats au sens du chapitre I^{er} de la loi régionale n° 18 du 28 avril 1998 portant dispositions pour l'attribution de fonctions aux sujets n'appartenant pas à l'Administration régionale, pour la constitution d'organes collégiaux non permanents, pour l'organisation et la participation aux manifestations publiques et pour des campagnes publicitaires.
4. Le bureau de la Présidence du Conseil régional fournit au médiateur les locaux nécessaires à l'accomplissement de ses fonctions.

Art. 18

(*Frais de fonctionnement et de gestion*)

1. Les dépenses indiquées ci-après, liées à l'activité du médiateur, sont couvertes par les crédits inscrits chaque année au chapitre du budget du Conseil régional prévu à cet effet :

   a) Traitement, déplacements et missions du médiateur ;

   b) Dépenses pour les locaux et leur gestion administrative ;

   c) Frais de promotion et de représentation ;

   d) Dépenses pour consultations, traductions et mandats.
2. Pour ce qui est de la gestion administrative et comptable du bureau, le médiateur fait appel à la structure du Conseil régional compétente en matière de gestion des ressources et du patrimoine.

CHAPITRE IV

DISPOSITIONS FINANCIÈRES, TRANSITOIRES ET FINALES

Art. 19

(*Dispositions financières*)

1. La dépense dérivant de l'application de la présente loi – estimée, au titre de 2001, à 200 millions de lires (103.291,38 €) et, à compter de 2002, à 258.000 € par an – grève le budget du Conseil régional et est couverte par les crédits inscrits au chapitre 20000 (« Fonds pour le fonctionnement du Conseil régional ») du budget prévisionnel 2001 et du budget pluriannuel 2001/2003 de la Région.

Art. 20

(*Abrogations*)

1. Sont abrogées :
   a) La loi régionale n° 5 du 2 mars 1992 ;
   b) La loi régionale n° 49 du 16 août 1994 ;
   c) La loi régionale n° 15 du 22 avril 1997 ;
   d) La loi régionale n° 26 du 4 août 2000.

Art. 21

(*Dispositions transitoires*)

1. Jusqu'à l'élection du premier médiateur au sens de la présente loi et, en tout état de cause, au plus tard le 31 décembre 2001, les attributions et les pouvoirs conférés au médiateur en fonction à la date d'entrée en vigueur de la présente loi sont reconduits et, du fait qu'ils ne sont pas incompatibles avec la loi régionale n° 5/1992, demeurent sous le coup des dispositions émanant de celle-ci.
2. Aux fins du respect des dispositions en matière de réélection visées au premier alinéa de l'article 9 de la présente loi, le mandat du médiateur, rempli au sens de la loi régionale n° 5/1992, et sa reconduction, accordée en vertu du troisième alinéa de l'article 8 de ladite loi, sont considérés comme un seul et unique mandat.
3. Lors de la première application de la présente loi, les causes d'inéligibilité visées au premier alinéa de l'article 7 n'ont aucun effet si l'intéressé a été déclaré démissionnaire dans les 7 jours qui suivent la date de publication de l'avis mentionné au premier alinéa de l'article 4 de la présente loi.
4. En ce qui concerne le médiateur qui se trouverait en fonction à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, le délai évoqué au deuxième alinéa de l'article 8 est ramené à un an.

Art. 22

(*Déclaration d'urgence*)

1. La présente loi est déclarée urgente aux termes du troisième alinéa de l'article 31 du Statut spécial de la Vallée d'Aoste et entrera en vigueur le jour qui suit celui de sa publication au Bulletin officiel de la Région.

ANNEXE II – Autres sources normatives[5].

Costituzione delle Repubblica Italiana – estratto articolo 97**.**

Art. 97

I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'amministrazione.

Nell'ordinamento degli uffici sono determinate le sfere di competenza, le attribuzioni e le responsabilità proprie dei funzionari.

Agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni si accede mediante concorso, salvo i casi stabiliti dalla legge.

L. 8 giugno 1990, n. 142. – *Ordinamento delle autonomie locali* – estratto articolo 8.

Art. 8

Difensore civico

1. Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.
2. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale.

L. 7 agosto 1990, n. 241. – *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi* – estratto articolo 25.

Art. 25

Modalità di esercizio del diritto di accesso e ricorsi[6]

1. Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e con i limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.
2. La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.

[5] Seules les lois de la Région autonome Vallée d'Aoste sont traduites en français.
[6] Rubrica aggiunta dall'*articolo 21, l. 11 febbraio 2005, n. 15.*

3. Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'articolo 24 e debbono essere motivati.

4. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi del comma 5, ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27. Il difensore civico o la Commissione per l'accesso si pronunciano entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto. Se il difensore civico o la Commissione per l'accesso ritengono illegittimo il diniego o il differimento, ne informano il richiedente e lo comunicano all'autorità disponente. Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico o della Commissione, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al difensore civico o alla Commissione, il termine di cui al comma 5 decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al difensore civico o alla Commissione stessa. Se l'accesso è negato o differito per motivi inerenti ai dati personali che si riferiscono a soggetti terzi, la Commissione provvede, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta, decorso inutilmente il quale il parere si intende reso. Qualora un procedimento di cui alla sezione III del capo I del titolo I della parte III del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, o di cui agli articoli 154, 157, 158, 159 e 160 del medesimo decreto legislativo n. 196 del 2003, relativo al trattamento pubblico di dati personali da parte di una pubblica amministrazione, interessi l'accesso ai documenti amministrativi, il Garante per la protezione dei dati personali chiede il parere, obbligatorio e non vincolante, della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. La richiesta di parere sospende il termine per la pronuncia del Garante sino all'acquisizione del parere, e comunque per non oltre quindici giorni. Decorso inutilmente detto termine, il Garante adotta la propria decisione[7].

5. Contro le determinazioni amministrative concernenti il diritto di accesso e nei casi previsti dal comma 4 è dato ricorso, nel termine di trenta giorni, al tribunale amministrativo regionale, il quale decide in camera di consiglio entro trenta giorni dalla scadenza del termine per il deposito del ricorso, uditi i difensori delle parti che ne abbiano fatto richiesta. In pendenza di un ricorso presentato ai sensi della legge 6 dicembre 1971, n. 1034, e successive modificazioni, il ricorso può essere proposto con istanza presentata al presidente e depositata presso la segreteria della sezione cui è assegnato il ricorso, previa notifica all'amministrazione o ai controinteressati, e viene deciso con ordinanza istruttoria adottata in camera di consiglio. La decisione del tribunale è appellabile, entro trenta giorni dalla notifica della stessa, al Consiglio di Stato, il quale decide con le medesime modalità e negli stessi termini. Le controversie relative

[7] Comma così sostituito prima dall'*articolo 15, l. 24 novembre 2000, 340 e* poi dall'*articolo 17, l. 11 febbraio 2005, n. 15,* con la decorrenza indicata nel comma 3 dell'articolo 23 della stessa legge.

all'accesso ai documenti amministrativi sono attribuite alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo[8].

5-*bis*. Nei giudizi in materia di accesso, le parti possono stare in giudizio personalmente senza l'assistenza del difensore. L'amministrazione può essere rappresentata e difesa da un proprio dipendente, purché in possesso della qualifica di dirigente, autorizzato dal rappresentante legale dell'ente[9].

6. Il giudice amministrativo, sussistendone i presupposti, ordina l'esibizione dei documenti richiesti[10].

L. 5 febbraio 1992, n. 104. – *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate* – estratto articolo 36.

Art. 36

Aggravamento delle sanzioni penali.

1. Per i reati di cui agli articoli 527 e 628 del codice penale, nonché per i delitti non colposi contro la persona, di cui al titolo XII del libro II del codice penale, e per i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75 , qualora l'offeso sia una persona handicappata la pena è aumentata da un terzo alla metà[11].
2. Per i procedimenti penali per i reati di cui al comma 1 è ammessa la costituzione di parte civile del difensore civico, nonché dell'associazione alla quale risulti iscritta la persona handicappata o un suo familiare.

L. 15 maggio 1997, n. 127. – *Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo* – estratto articolo 16.

Art 16

Difensori civici delle regioni e delle province autonome.

1. A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i difensori civici delle regioni e delle province autonome, su sollecitazione di cittadini singoli o associati, esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali.

[8] Comma così modificato prima dall'*articolo 17, l. 11 febbraio 2005, n. 15* e poi dall'articolo 3, comma 6-*decies*, d.l. 14 marzo 2005, n. 35, nel testo integrato dalla relativa legge di conversione.
[9] Comma aggiunto dall'*articolo 17, l. 11 febbraio 2005, n. 15.*
[10] Comma così sostituito dall'*articolo 17 , l. 11 febbraio 2005, n. 15.*
[11] Comma così modificato dall'*articolo 17, l. 15 febbraio 1996, n. 66* (Gazz. Uff. 20 febbraio 1996, n. 42).

2. I difensori civici inviano ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati entro il 31 marzo una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente ai sensi del comma 1.

L.r. n° 54 du 7 décembre 1998, *portant système des autonomies en Vallée d'Aoste* – article 42.

Art. 42

(Médiateur)

1. Le statut communal peut prévoir l'institut du médiateur, qui exerce le rôle de garant de l'impartialité et du rendement de l'administration communale, en signalant, de lui-même également, les abus, les cas de mauvais fonctionnement, les carences et les retards de l'administration vis-à-vis des citoyens et des résidants.
2. Le statut communal réglemente l'élection, les prérogatives et les moyens du médiateur ainsi que ses rapports avec les organes de la commune.
3. Après accord entre les établissements, le statut communal peut prévoir l'institution d'un seul médiateur avec la Région et avec d'autres collectivités locales.

D.lgs. 18 agosto 2000, n. 267. – *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali* – estratto articolo 11.

Art. 11

Difensore civico

1. Lo statuto comunale e quello provinciale possono prevedere l'istituzione del difensore civico, con compiti di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.
2. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale.
3. Il difensore civico comunale e quello provinciale svolgono altresì la funzione di controllo nell'ipotesi prevista all'articolo 127.

D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196. – *Codice in materia di protezione dei dati personali* – estratto articolo 73.

Art. 73

Altre finalità in ambito amministrativo e sociale

1. Si considerano di rilevante interesse pubblico, ai sensi degli articoli 20 e 21, nell'ambito delle attività che la legge demanda ad un soggetto pubblico, le finalità socio-assistenziali, con particolare riferimento a:

a) interventi di sostegno psico-sociale e di formazione in favore di giovani o di altri soggetti che versano in condizioni di disagio sociale, economico o familiare;

b) interventi anche di rilievo sanitario in favore di soggetti bisognosi o non autosufficienti o incapaci, ivi compresi i servizi di assistenza economica o domiciliare, di telesoccorso, accompagnamento e trasporto;

c) assistenza nei confronti di minori, anche in relazione a vicende giudiziarie;

d) indagini psico-sociali relative a provvedimenti di adozione anche internazionale;

e) compiti di vigilanza per affidamenti temporanei;

f) iniziative di vigilanza e di sostegno in riferimento al soggiorno di nomadi;

g) interventi in tema di barriere architettoniche.

2. Si considerano, altresì, di rilevante interesse pubblico, ai sensi degli articoli 20 e 21, nell'ambito delle attività che la legge demanda ad un soggetto pubblico, le finalità:

a) di gestione di asili nido;

b) concernenti la gestione di mense scolastiche o la fornitura di sussidi, contributi e materiale didattico;

c) ricreative o di promozione della cultura e dello sport, con particolare riferimento all'organizzazione di soggiorni, mostre, conferenze e manifestazioni sportive o all'uso di beni immobili o all'occupazione di suolo pubblico;

d) di assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica;

e) relative alla leva militare;

f) di polizia amministrativa anche locale, salvo quanto previsto dall'articolo 53, con particolare riferimento ai servizi di igiene, di polizia mortuaria e ai controlli in materia di ambiente, tutela delle risorse idriche e difesa del suolo;

g) degli uffici per le relazioni con il pubblico;

h) in materia di protezione civile;

i) di supporto al collocamento e all'avviamento al lavoro, in particolare a cura di centri di iniziativa locale per l'occupazione e di sportelli-lavoro;

j) dei difensori civici regionali e locali.

D.lgs. 19 agosto 2005, n. 195. – *Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale* – estratto articolo 7.

Art. 7

Tutela del diritto di accesso

1. Contro le determinazioni dell'autorità pubblica concernenti il diritto di accesso e nel caso di mancata risposta entro i termini di cui all'articolo 3, comma 2, il richiedente può presentare ricorso in sede giurisdizionale secondo la procedura di cui all'articolo 25, commi 5, 5-bis e 6 della legge 7 agosto 1990, n. 241, ovvero può chiedere il riesame delle suddette determinazioni, secondo la procedura stabilita all'articolo 25, comma 4, della stessa legge n. 241 del 1990, al difensore civico competente per territorio, nel caso

di atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, o alla Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27 della citata legge n. 241 del 1990, nel caso di atti delle amministrazioni centrali o periferiche dello Stato.

D.p.r. 12 aprile 2006, n. 184. – *Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi* – estratto articolo 12.

Art. 12

Tutela amministrativa dinanzi la Commissione per l'accesso

1. Il ricorso alla Commissione per l'accesso da parte dell'interessato avverso il diniego espresso o tacito dell'accesso ovvero avverso il provvedimento di differimento dell'accesso, ed il ricorso del controinteressato avverso le determinazioni che consentono l'accesso, sono trasmessi mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. Il ricorso può essere trasmesso anche a mezzo fax o per via telematica, nel rispetto della normativa, anche regolamentare, vigente.
2. Il ricorso, notificato agli eventuali controinteressati con le modalità di cui all'articolo 3, è presentato nel termine di trenta giorni dalla piena conoscenza del provvedimento impugnato o dalla formazione del silenzio rigetto sulla richiesta d'accesso. Nel termine di quindici giorni dall'avvenuta comunicazione i controinteressati possono presentare alla Commissione le loro controdeduzioni.
3. Il ricorso contiene:
   a) le generalità del ricorrente;
   b) la sommaria esposizione dell'interesse al ricorso;
   c) la sommaria esposizione dei fatti;
   d) l'indicazione dell'indirizzo al quale dovranno pervenire, anche a mezzo fax o per via telematica, le decisioni della Commissione.
4. Al ricorso sono allegati:
   a) il provvedimento impugnato, salvo il caso di impugnazione di silenzio rigetto;
   b) le ricevute dell'avvenuta spedizione, con raccomandata con avviso di ricevimento, di copia del ricorso ai controinteressati, ove individuati già in sede di presentazione della richiesta di accesso.
5. Ove la Commissione ravvisi l'esistenza di controinteressati, non già individuati nel corso del procedimento, notifica ad essi il ricorso.
6. Le sedute della Commissione sono valide con la presenza di almeno sette componenti. Le deliberazioni sono adottate a maggioranza dei presenti. La Commissione si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso o dal decorso del termine di cui al comma 2. Scaduto tale termine, il ricorso si intende respinto. Nel caso in cui venga richiesto il parere del Garante per la protezione dei dati personali il termine è prorogato di venti giorni. Decorsi inutilmente tali termini, il ricorso si intende respinto.
7. Le sedute della Commissione non sono pubbliche. La Commissione:

a) dichiara irricevibile il ricorso proposto tardivamente;

b) dichiara inammissibile il ricorso proposto da soggetto non legittimato o comunque privo dell'interesse previsto dall'articolo 22, comma 1, lettera *b*), della legge;

c) dichiara inammissibile il ricorso privo dei requisiti di cui al comma 3 o degli eventuali allegati indicati al comma 4;

d) esamina e decide il ricorso in ogni altro caso.

8. La decisione di irricevibilità o di inammissibilità del ricorso non preclude la facoltà di riproporre la richiesta d'accesso e quella di proporre il ricorso alla Commissione avverso le nuove determinazioni o il nuovo comportamento del soggetto che detiene il documento.

9. La decisione della Commissione è comunicata alle parti e al soggetto che ha adottato il provvedimento impugnato entro lo stesso termine di cui al comma 6. Nel termine di trenta giorni, il soggetto che ha adottato il provvedimento impugnato può emanare l'eventuale provvedimento confermativo motivato previsto dall'articolo 25, comma 4, della legge.

10. La disciplina di cui al presente articolo si applica, in quanto compatibile, al ricorso al difensore civico previsto dall'articolo 25, comma 4, della legge.

L.r. n° 19 du 6 août 2007, *portant nouvelles dispositions en matière de procédure administrative et de droit d'accès aux documents administratifs* – article 43.

Art. 43

(*Modalités d'exercice du droit d'accès*)

1. La demande d'accès, orale ou écrite, à tout document doit être motivée et adressée à la structure de l'Administration qui a établi ou qui conserve ledit document.

2. Le droit d'accès s'exerce par la consultation et la duplication de documents administratifs. La consultation des documents est gratuite. La délivrance d'une copie est subordonnée uniquement au remboursement des frais de reproduction, sans préjudice des dispositions en vigueur en matière de droit de timbre.

3. Les documents pour lesquels l'accès est demandé doivent être déterminés ou aisément déterminables. En tout état de cause, le droit d'accès n'implique pas la faculté de demander à l'Administration la réalisation d'enquêtes, le traitement de données et la communication d'informations qui ne sont pas contenues dans les actes administratifs.

4. La procédure engagée par la demande d'accès doit s'achever dans les trente jours qui suivent la date de réception de ladite demande de la part de l'Administration. Ce délai passé inutilement, la demande doit être considérée comme rejetée.

5. L'accès peut être refusé, reporté ou limité par un acte écrit et motivé. Lorsque le report suffit à l'effet de garantir de manière adéquate la protection de l'intérêt public, l'accès aux documents administratifs ne peut être refusé.

6. Le report est décidé quand l'accès aux documents peut causer un grave préjudice aux exigences de bon fonctionnement et de rapidité de l'action administrative, notamment

pendant la phase préparatoire. L'accès est, en tout état de cause, reporté lorsqu'il concerne les actes indiqués ci-après, et ce, jusqu'à l'achèvement des procédures y afférentes :

a) Productions écrites des candidats aux concours en vue du recrutement et de l'avancement de personnel ;

b) Documents relatifs à la formation et à la fixation des prix et des offres dans le cadre des procédures d'adjudication de marchés publics.

7. L'acte portant report de l'accès indique la durée de celui-ci et est communiqué par écrit au demandeur.

8. Contre les décisions administratives relatives au droit d'accès sont ouvertes les voies de recours visées à l'art. 25 de la loi n° 241/1990.

ANNEXE III – Projet de loi portant institution du médiateur national.

CAMERA DEI DEPUTATI N. 1879

PROPOSTA DI LEGGE

D'INIZIATIVA DEI DEPUTATI

SPINI, MIGLIORI, D'ANTONA, GIACHETTI, SERVODIO

Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore civico nazionale

Presentata il 2 novembre 2006

ONOREVOLI COLLEGHI ! —La difesa civica in Italia è stata attuata in diverse regioni a cominciare dai primi anni '70. Toscana e Liguria furono le prime a istituire il loro difensore civico regionale. Ma a tutt'oggi alcune regioni sono ancora prive del difensore civico.

La prima legge statale riguardante la difesa civica è la legge n. 142 del 1990, che ha previsto la facoltà degli enti locali di istituire il difensore civico – disposizione confermata dalla nuova disciplina degli enti locali adottata con il testo unico di cui al decreto legislativo n. 267 del 2000. Altre leggi statali hanno attribuito funzioni al difensore civico: la legge n. 241 del 1990, come modificata dalla legge n. 15 del 2005, la legge n. 104 del 1992, e la legge n. 127 del 1997, come modificata dalla legge n. 191 del 1998.

Manca però tuttora una legge organica che disciplini la materia della tutela non giurisdizionale (peraltro non prevista da alcuna norma costituzionale), diversamente dalla gran parte dei Paesi dell'Unione europea e anche dei Paesi dell'est europeo, nei quali sono vigenti leggi statali sulla difesa civica ed è istituito anche il Difensore civico nazionale. L'Unione europea dispone anch'essa di un proprio istituto, il Mediatore europeo, eletto dal Parlamento di Strasburgo.

La difesa civica in Italia è presente « a macchia di leopardo », con larghi vuoti specialmente nel meridione, e dunque la tutela non giurisdizionale non è garantita a tutti i cittadini. Manca, inoltre, un Difensore civico nazionale.

I documenti internazionali delle Nazioni Unite e del Consiglio d'Europa hanno più volte invitato gli Stati a dotarsi di un difensore civico e l'Italia è stata oggetto di un espresso richiamo del Comitato per i

diritti umani delle Nazioni Unite che, già nel 1994, osservava, nel commento al rapporto dell'Italia, alla voce « principali soggetti di preoccupazione » che « la funzione di Difensore civico non è ancora stata istituita a livello nazionale (...) ciò si traduce in una protezione ineguale degli individui secondo il diritto del territorio in cui vivono » (*Observations du Comité des droits de l'homme, Comité des droits de l'homme*, 51ª sessione, 3 agosto 1994, CCPR/C/79/Add.37); anche il recente rapporto del Commissario per i diritti umani del Consiglio d'Europa, ai paragrafi 226 e 227, esamina tale problematica, segnalando la carenza dell'Italia per l'assenza di un Difensore civico nazionale e di un sistema compiuto di difesa civica su tutto il territorio ed evidenziando come tale istituto contribuirebbe probabilmente anche a deflazionare il ricorso alla Corte europea dei diritti dell'uomo.

Va ricordato che Unione europea e Consiglio d'Europa, nel valutare i parametri di democraticità delle nuove democrazie che chiedono di entrare nelle due organizzazioni, pretendono che lo Stato che chiede di accedere sia, fra l'altro, dotato di un proprio Difensore civico nazionale e l'Italia, fondatrice di entrambe le organizzazioni, ne è tuttora priva.

Tuttavia l'importanza della difesa civica è sempre più avvertita anche nel nostro Paese e costituisce un aspetto rilevante della riforma della pubblica amministrazione. Il diritto del cittadino alla buona amministrazione e la tutela dei suoi interessi legittimi vengono garantiti dalla difesa civica, là dove esiste, con un'azione di mediazione, conciliazione e persuasione che non richiede spese, formalismi burocratici e tempi lunghi e può tendere, in prospettiva, a deflazionare il contenzioso giurisdizionale.

La presente proposta di legge si prefigge, dunque, di colmare due lacune del nostro ordinamento: la mancanza di una disciplina organica dell'istituto e di un Difensore civico nazionale. La proposta di legge è stata elaborata e presentata dalla Conferenza nazionale dei difensori civici regionali e delle province autonome integrata da alcuni difensori civici comunali e provinciali.

Il capo I della proposta di legge stabilisce i princìpi generali della materia senza prevedere norme di dettaglio, che spettano agli ordinamenti regionali e locali, ricordando che comunque stiamo parlando di livelli essenziali per l'esercizio di due diritti fondamentali, quali quello alla tutela non giurisdizionale e alla buona amministrazione.

Vanno sottolineati i più importanti tra questi princìpi.

Fra le finalità della difesa civica vi è la tutela del diritto alla buona amministrazione, della imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione (commi 1 e 2). Ogni persona fisica e soggetto giuridico ha diritto di chiedere l'intervento del Difensore civico per la tutela dei propri diritti e interessi nei confronti della pubblica amministrazione (articolo 2, comma 4). La difesa civica si articola in Difensore civico nazionale, Difensore civico regionale e Difensore civico locale (articolo 2, comma 3).

I Difensori civici sono autonomi e indipendenti (articolo 3). L'articolo 4 stabilisce i princìpi in materia di elezione e revoca, mentre l'articolo 5 definisce il ruolo istituzionale e lo *status* del Difensore civico, stabilendo, fra l'altro, che egli non è soggetto ad alcuna forma di controllo gerarchico o funzionale.

L'attività del Difensore civico si svolge nei confronti di tutti i soggetti di diritto pubblico e dei soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse (articolo 6).

Il Difensore civico può intervenire su istanza di parte o di propria iniziativa e non può essergli opposto il segreto d'ufficio sugli atti e i documenti ai quali ha il potere di accesso (articolo 7). La proposizione di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non esclude né limita l'intervento del Difensore civico (articolo 7).

Il Difensore civico presenta e illustra all'assemblea di riferimento una relazione annuale sull'attività svolta (articolo 10).

Il capo II prevede l'istituzione del Difensore civico nazionale (articolo 11) e ne

disciplina l'elezione, la durata del mandato e le cause di ineleggibilità e incompatibilità.

L'elezione avviene da parte del Parlamento in seduta comune a maggioranza dei voti dei componenti (articolo 12).

L'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico nazionale sono disciplinati da un regolamento emanato ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge n. 400 del 1988 (articolo 15).

Il capo III contiene le disposizioni finali e, in particolare, stabilisce il principio di sussidiarietà per quanto riguarda la competenza territoriale in caso di mancanza del difensore civico regionale, provinciale o comunale, in modo da rendere sempre possibile, su tutto il territorio della Repubblica, il ricorso alla tutela non giurisdizionale (articolo 16).

L'articolo 17 modifica alcune norme della legge n. 241 del 1990, in particolare stabilendo la competenza del Difensore civico nazionale nei confronti delle amministrazioni centrali dello Stato e del Difensore civico regionale nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, degli enti e delle aziende nazionali operanti a livello regionale e infraregionale (articolo 17).

PROPOSTA DI LEGGE

—

CAPO I

PRINCÌPI GENERALI

ART. 1.

(Oggetto).

1. La presente legge stabilisce norme generali in materia di difesa civica, in conformità con gli articoli 3 e 97 della Costituzione, con la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e con gli indirizzi espressi dall'Organizzazione delle Nazioni Unite e dal Consiglio d'Europa, e istituisce il Difensore civico nazionale.

ART. 2.

(Finalità della difesa civica).

1. Il Difensore civico tutela il diritto alla buona amministrazione.

2. Il Difensore civico opera a garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione, assicurando che atti e comportamenti siano ispirati al rispetto dei princìpi di dignità della persona, di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa e delle disposizioni in materia di procedimento amministrativo nonché di accesso ai documenti amministrativi.

3. La difesa civica, in relazione all'ambito di competenza, si articola in:

a) Difensore civico nazionale;

b) Difensore civico regionale;

c) Difensore civico locale.

4. Ogni persona fisica e soggetto giuridico ha diritto, secondo quanto previsto dalla presente legge, di chiedere l'inter-

vento del Difensore civico per la tutela di propri diritti e interessi nei confronti della pubblica amministrazione. Tale diritto attiene ai livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera *m)*, della Costituzione, ferma restando la potestà delle regioni e degli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, di garantire livelli ulteriori di tutela.

ART. 3.

(Rapporti tra Difensori civici).

1. I Difensori civici nazionale, regionali e locali, nei rispettivi ambiti di competenza, sono autonomi e indipendenti.

2. I Difensori civici favoriscono forme e iniziative di collaborazione reciproca, a livello locale, regionale, nazionale e internazionale, allo scopo di promuovere l'efficienza e l'efficacia della loro azione.

ART. 4.

(Elezione e revoca).

1. Il Difensore civico regionale è eletto da ciascuna regione nonché dalle province autonome di Trento e di Bolzano. Il Difensore civico locale è eletto da ciascun ente locale territoriale.

2. Si applicano al Difensore civico le condizioni di ineleggibilità e di incompatibilità previste dai rispettivi ordinamenti giuridici.

3. Il Difensore civico può essere revocato solo per gravi e reiterate violazioni di legge dall'organo che lo ha nominato, con le stesse modalità con cui è stato eletto.

ART. 5.

(Ruolo istituzionale e status*).*

1. Il Difensore civico esercita la sua attività in piena libertà e indipendenza e

non è soggetto ad alcuna forma di controllo gerarchico o funzionale.

2. Lo *status* giuridico e il trattamento economico, comprese le indennità di carica, dei Difensori civici nazionale, regionali e locali sono disciplinati dai rispettivi ordinamenti con riferimento, in quanto compatibili, ai senatori della Repubblica, ai consiglieri regionali e agli amministratori locali. In particolare, si applicano in materia di lavoro e previdenziale, le disposizioni vigenti riferite:

a) ai senatori, per quanto concerne il Difensore civico nazionale;

b) ai consiglieri regionali, per quanto concerne il difensore civico regionale;

c) agli assessori degli enti locali, per quanto riguarda il difensore civico locale.

3. Il Difensore civico concerta con l'Amministrazione di riferimento le risorse umane, organizzative e finanziarie, stanziate in un apposito capitolo di bilancio, da assegnare al suo ufficio. Tali risorse devono comunque essere adeguate allo svolgimento delle rispettive funzioni.

ART. 6.

(Destinatari degli interventi).

1. L'attività dei Difensori civici nazionale, regionali e locali, nei rispettivi ambiti di competenza, si svolge nei confronti di tutti i soggetti di diritto pubblico e dei soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse.

2. I Difensori civici nazionale, regionali e locali intervengono nei confronti dei soggetti destinatari di cui al comma 1, avuto riguardo, rispettivamente, all'estensione nazionale, regionale o locale della loro competenza.

3. I soggetti destinatari degli interventi di cui al comma 2 sono tenuti a prestare con la massima sollecitudine, entro il termine fissato dai rispettivi ordinamenti, la loro collaborazione al Difensore civico. La qualità dei rapporti con il Difensore civico è elemento considerato nel sistema di valutazione del personale.

ART. 7.

(Poteri).

1. Il Difensore civico informa la propria azione ai princìpi generali dell'attività amministrativa e al perseguimento dell'equità, anche attraverso il metodo della mediazione.

2. Il Difensore civico può intervenire su istanza di parte o di propria iniziativa.

3. Il Difensore civico può:

a) accedere a tutti gli atti e documenti detenuti dai soggetti di cui all'articolo 6, comma 1, senza i limiti del segreto d'ufficio anche qualora si tratti di documenti sottratti per legge o regolamento all'accesso. Il Difensore civico è tenuto al segreto sulle notizie delle quali è venuto a conoscenza e che, in base alla legge, sono escluse dal diritto d'accesso o comunque soggette a segreto o a divieto di divulgazione, nonché ad attenersi alla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali;

b) convocare il responsabile del procedimento o i dirigenti delle strutture amministrative coinvolte per un esame congiunto della questione oggetto di intervento dello stesso difensore civico;

c) accedere a qualsiasi sede o ufficio dei soggetti destinatari degli interventi per compiere sopralluoghi e accertamenti;

d) chiedere, in caso di mancata collaborazione, l'attivazione del procedimento disciplinare a carico del responsabile del procedimento e dei dirigenti delle strutture coinvolte, della cui conclusione deve essere data notizia allo stesso Difensore civico.

4. Il Difensore civico può, in qualsiasi momento, dare notizia agli organi di stampa e ai mezzi di comunicazione di massa della propria attività e dei problemi eventualmente rilevati, fatto salvo il rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza dei dati personali.

5. La proposizione di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non esclude né limita il diritto di chiedere l'intervento del Difensore civico.

6. Nei casi in cui la legge prevede che possa costituirsi parte civile, l'avvio dell'azione penale è comunicato al Difensore civico competente per territorio, con riferimento al luogo ove si svolge il processo penale.

7. Nei casi di cui al comma 6 e negli altri casi in cui abbia bisogno di assistenza legale in giudizio, il Difensore civico è assistito con una delle seguenti modalità:

a) dall'avvocatura dell'amministrazione di riferimento;

b) da funzionari del proprio ufficio in possesso del titolo di avvocato, iscritti a tale fine nell'albo speciale degli avvocati-sezione speciale per i dipendenti pubblici;

c) da altri soggetti scelti di concerto tra il Difensore civico e l'amministrazione di riferimento.

ART. 8.

(Esito degli interventi).

1. Il Difensore civico indirizza ai competenti organi dei soggetti destinatari degli interventi suggerimenti, proposte e raccomandazioni, anche di carattere generale, sul piano normativo e amministrativo.

2. Gli organi destinatari degli interventi devono comunicare al Difensore civico le motivazioni giuridiche e gli elementi di fatto fondanti un eventuale non accoglimento, anche parziale, delle indicazioni formulate ai sensi del comma 1.

ART. 9.

(Rapporti con altri organismi di tutela).

1. Il Difensore civico promuove rapporti di collaborazione e di consultazione con le associazioni riconosciute di tutela dei cittadini e degli utenti e con altre autorità e organismi di garanzia e tutela

dei diritti e degli interessi per favorire la realizzazione di un sistema integrato di tutela non giurisdizionale e diffonderne la conoscenza e l'utilizzo.

ART. 10.

(Relazione sull'attività).

1. Il Difensore civico presenta e illustra agli organismi parlamentari o consiliari di riferimento, entro il termine fissato dai rispettivi ordinamenti, una relazione ordinaria annuale sull'attività svolta, sui risultati conseguiti e sui rimedi organizzativi e normativi ritenuti utili o necessari.

2. Nei casi di particolare importanza o meritevoli di urgente considerazione, il Difensore civico può presentare in qualsiasi momento all'organo che lo ha scelto relazioni straordinarie, che devono essere tempestivamente esaminate.

3. Le relazioni del Difensore civico e le determinazioni assunte in merito dall'organo competente al loro esame sono rese pubbliche con le stesse modalità previste per il bilancio dell'amministrazione di riferimento.

4. Il Difensore civico può diffondere in qualsiasi altra forma le sue relazioni anche prima della loro presentazione ai sensi dei commi 1 e 2.

CAPO II

DIFENSORE CIVICO NAZIONALE

ART. 11.

(Istituzione).

1. È istituito il Difensore civico nazionale.

ART. 12.

(Elezione, durata del mandato, ineleggibilità e incompatibilità).

1. Il Difensore civico nazionale è eletto dal Parlamento in seduta comune. Risulta

eletto il candidato che ha ottenuto almeno la metà più uno dei voti dei componenti delle due Camere. Qualora per nessun candidato si raggiunga, entro la terza votazione, il *quorum* previsto, risulta eletto il candidato che ha conseguito il maggior numero di voti.

2. Il Difensore civico nazionale è scelto tra cittadini, aventi i requisiti per l'elezione al Senato della Repubblica, che diano garanzia di comprovata competenza giuridico-amministrativa e di imparzialità e indipendenza di giudizio.

3. Il Difensore civico nazionale resta in carica sette anni e non è rieleggibile. Salvi i casi di revoca o decadenza, esercita le sue funzioni fino all'entrata in carica del suo successore.

4. Al Difensore civico nazionale si applicano, in quanto compatibili, le cause di ineleggibilità e incompatibilità stabilite per i senatori della Repubblica.

ART. 13.

(Destinatari degli interventi).

1. Il Difensore civico nazionale esercita le sue funzioni nei confronti:

a) delle amministrazioni centrali e sovraregionali dello Stato;

b) degli altri soggetti di diritto pubblico aventi una competenza territoriale nazionale o sovraregionale;

c) di soggetti di diritto privato che esercitano la propria attività di livello nazionale sovraregionale, limitatamente alle attività di pubblico interesse.

ART. 14.

(Relazione annuale).

1. Ai sensi quanto previsto dell'articolo 10, comma 1, entro il 31 marzo di ogni anno il Difensore civico nazionale invia una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente al Senato della Repubblica e alla Camera dei deputati.

ART. 15.

(Organizzazione e funzionamento).

1. Il Difensore civico nazionale si avvale di un apposito Ufficio.

2. La sede, l'organizzazione interna, la dotazione organica del personale, il funzionamento e le modalità d'intervento dell'Ufficio del Difensore civico nazionale, nonché la definizione degli obblighi di collaborazione e di risposta dei soggetti destinatari degli interventi, sono disciplinati da un regolamento da emanare, entrato quattro mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, e successive modificazioni, su proposta del Difensore civico nazionale.

CAPO III

DISPOSIZIONI FINALI

ART. 16.

(Applicazione della legge).

1. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano e gli enti locali istituiscono e disciplinano il Difensore civico secondo i princìpi generali stabiliti dal capo I, garantendo, in particolare, il diritto di cui all'articolo 2, comma 4, anche con modalità derivanti dall'applicazione dei princìpi di sussidiarietà, adeguatezza e differenziazione.

2. Sino a quando ciascun ente non ha provveduto, per quanto di competenza, all'attivazione della difesa civica ovvero in mancanza di nomina del Difensore civico regionale, provinciale o comunale, sono competenti, rispettivamente, i difensori civici nazionale, regionale o provinciale.

3. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano favoriscono l'esercizio associato delle funzioni della difesa civica.

ART. 17.

(Modifiche alla legge 7 agosto 1990, n. 241).

1. All'articolo 3, comma 4, del legge 7 agosto 1990, n. 241, sono aggiunte, in fine, le seguenti parole: « e il Difensore civico competente di cui è possibile chiedere l'intervento ».

2. All'articolo 25, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241 le parole: « Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27 » sono sostituite dalle seguenti: « Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali dello Stato tale richiesta è inoltrata al Difensore civico nazionale; nei confronti degli atti delle amministrazioni periferiche dello Stato, degli enti e delle aziende nazionali operanti a livello regionale e infraregionale la richiesta è inoltrata per il riesame al Difensore civico regionale ».

ART. 18.

(Abrogazione di norme).

1. L'articolo 16, comma 1, della legge 15 maggio 1997, n. 127, e successive modificazioni, nonché l'articolo 11 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, sono abrogati.

€ 0,30

15PDL0019350

ANNEXE IV – Résolution n° 80 de 1999 du C.P.R.L. du Conseil de l'Europe

CONGRÈS DES POUVOIRS LOCAUX ET RÉGIONAUX DE L'EUROPE

Résolution 80 (1999)[1] sur le rôle des médiateurs/ombudsmen locaux et régionaux dans la défense des droits des citoyens

(Extrait de la Gazette officielle *du* Conseil de l'Europe *– Juin 1999)*

Le Congrès,

1. Rappelant les textes adoptés par les organes du Conseil de l'Europe en matière de médiation ;

2. Tenant compte des résultats de la Conférence de Messine (Italie), (13-15 novembre 1997), sur «Une protection des droits plus proche des citoyens : le médiateur aux niveaux local et régional» ainsi que de l'enquête du Congrès menée auprès des médiateurs, ombudsmen et défenseurs civiques locaux et régionaux européens ;

3. Ayant pris connaissance des résultats des travaux menés par le Conseil de l'Europe dans le cadre des «Tables rondes avec les ombudsmen européens» de Florence (7-8 novembre 1991), Lisbonne (16-17 juin 1994), Limassol (8-10 mai 1996) et Malte (octobre 1998),

4. Considère que les citoyens éprouvent de plus en plus la nécessité d'avoir recours à une institution capable, d'une part, d'être à l'écoute de leurs besoins et, d'autre part, de promouvoir de manière efficace auprès des administrations publiques la défense de leurs droits ;

5. Estime que la «médiation» peut donner satisfaction aux citoyens en facilitant leurs relations avec les institutions locales et régionales et souligne que des villes et régions d'Europe ont déjà mis en place des Bureaux de médiateurs/ombudsmen donnant ainsi aux citoyens une possibilité, facilement accessible, de veiller au bon fonctionnement de leurs administrations ;

6. Rend attentif au fait que les catégories faibles de la société, telles que les handicapés, les groupes socialement défavorisés, les mineurs, les minorités, les immigrés, etc., qui ont souvent besoin plus que d'autres catégories de recourir à l'administration publique, requièrent des moyens simples et fiables d'accès aux procédures de l'administration publique ;

7. Attire l'attention sur le fait que dès 1981 la Norvège a créé la fonction de défenseur civique pour les enfants et suggère d'examiner l'opportunité de confier la mission de défense et de promotion des droits de l'enfant (Convention des Nations Unies de 1989), aux bureaux des médiateurs, en les dotant d'un personnel compétent et de moyens adéquats ;

8. Est convaincu que la «médiation», en tant que moyen de prévention et de règlement des situations litigieuses, peut réduire le recours à des procédures judiciaires et, par conséquent, la charge du contentieux administratif et civil, peut donner des réponses satisfaisantes aux citoyens et faciliter ainsi les relations entre les citoyens d'une part et les administrations locales et régionales d'autre part ;

9. Souligne que la mise en place d'une institution poursuivant la recherche de l'équité, du respect de l'Etat de droit et de la bonne administration, tout en étant capable d'établir un dialogue avec les citoyens, s'avère nécessaire dans plusieurs pays ;

10. Constate que plusieurs autorités locales et régionales, qui sont par définition les plus proches des besoins des citoyens, ont déjà mis en place dans différents pays européens une telle institution qui permet aux citoyens de contribuer à l'amélioration du fonctionnement de l'administration publique ; rappelle que c'est la Suède qui, en 1809, a instauré, pour la première fois, la fonction de la défense civique, suivie par la Finlande en 1919 ;

11. Est d'avis que l'activité des médiateurs locaux et régionaux, capables d'exercer des fonctions d'enquête et de vérification du bon fonctionnement de l'action administrative, peut contribuer :

– à réduire la distance entre l'administration publique et les citoyens européens ;

– à améliorer l'efficacité et la transparence des services administratifs en facilitant l'accès des citoyens aux procédures administratives ;

– à l'établissement d'un véritable dialogue citoyen-administration publique en s'appuyant également sur les activités exercées par les Bureaux d'Information des citoyens existant dans plusieurs administrations ;

12. Rappelle que les participants à la Conférence de Messine, en analysant l'expérience acquise en Europe par les médiateurs locaux et régionaux, ont manifesté le souhait que cette institution soit adoptée dans tous les pays européens au bénéfice des citoyens ne disposant pas encore de cette forme de protection ;

Déclare :

13. Que l'institution de médiateurs locaux et régionaux contribue à la mise en œuvre des principes contenus dans la Charte européenne de l'autonomie locale ;

14. Que la pratique de la «médiation civique« devrait être renforcée là où elle existe déjà ou introduite et institutionnalisée dans les régions et villes ne disposant pas encore de cette forme de protection du citoyen ;

Adopte :

15. Les principes régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional, tels qu'ils figurent en annexe à la présente résolution ;

1. Discussion par le Congrès et adoption le 17 juin 1999, 3e séance (voir doc. CG (6) 9, projet de résolution présenté par M. M. Haas, Rapporteur).

1

Résolution 80

Recommande :

I. *Aux autorités locales et régionales ne disposant pas de cette institution :*

16. La mise en place auprès de villes et régions de Bureaux de médiateurs disposant de moyens adéquats tant au point de vue juridique qu'au point de vue des fonctions, des structures et du personnel, à la lumière des principes régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional ;

17. D'envisager, si nécessaire, le regroupement de communes de petite taille pour la mise en place de Bureaux communs de médiation :

II. *Aux autorités locales et régionales disposant déjà de cette institution :*

18. De prendre en considération les principes en question afin de réformer, le cas échéant, cette institution ;

19. La création d'un réseau transnational des médiateurs locaux et régionaux ayant le but de mettre en place un échange d'expériences et d'explorer des possibilités de coopération/coordination pour la solution des problèmes des citoyens vis-à-vis de l'administration publique ;

20. Une meilleure information des citoyens, mieux diffusée, quant aux possibilités offertes par une telle institution ;

Demande à ses organes compétents :

21. d'envisager l'organisation de conférences, séminaires et autres, de préférence dans les pays de l'Europe centrale ou orientale, destinés à promouvoir la connaissance et la mise en place de cet instrument de défense civique ;

22. de créer au sein du Congrès un groupe restreint de médiateurs locaux et régionaux ayant un rôle consultatif et d'information pour les activités du Congrès.

Annexe

Principes régissant l'institution du médiateur aux niveaux local et régional

Préambule

1. La diversité des systèmes juridiques des pays européens, les différentes formes de décentralisation, la variété des solutions adoptées en ce qui concerne la mise en œuvre du médiateur aux niveaux local et régional, militent toutes en faveur de la proposition d'un modèle ayant un caractère général, qui pourrait être appliqué dans les différents Etats membres du Conseil de l'Europe, en fonction des spécificités de chaque système.

Les bases juridiques

2. Compte tenu de la diversité des systèmes juridiques des Etats membres du Conseil de l'Europe, il n'est pas opportun de fixer des principes figés en ce qui concerne le niveau des règles juridiques qui instituent le médiateur (lois constitutionnelles, lois spécifiques, statuts de régions ou de communes, arrêtés, règlements, etc.). Dans le cadre des lois étatiques, chaque instance concernée pourra adopter à cet égard les actes juridiques les plus adéquats au but recherché.

La notion de médiateur

3. L'institution du médiateur (européen, national, régional, provincial, communal, etc.) contribue, d'une part, à renforcer le système de protection des droits de l'homme et, d'autre part, à améliorer les relations entre l'administration publique et les usagers.

4. Sans interférence avec les activités exercées par les autorités judiciaires (cours, comités et organes de contrôle internationaux, autorités judiciaires nationales), le médiateur protège les droits, intérêts et situations spécifiques de l'individu par rapport aux actes et comportements de l'administration publique.

5. En fonction de la décentralisation administrative des Etats et des pouvoirs autonomes conférés aux collectivités territoriales à différents niveaux (Etats, Länder, Cantons, régions, Communautés autonomes, Départements, provinces, communes, etc.) l'institution du médiateur aux niveaux local et régional vise à réaliser la protection la plus proche possible des citoyens.

6. Le contrôle sur les autorités qui exercent une activité directe sur les administrés et les usagers des services, se révèle être plus profond et plus efficace aux niveaux local et régional qu'il ne l'est à des niveaux plus vastes (national ou européen) car ceux-ci ont, avant tout, des missions de programmation, d'orientation et de coordination.

7. Il apparaît clairement que la proximité entre le médiateur et le citoyen est avantageuse pour ce dernier. Pour la réaliser, la solution consistant à créer des médiateurs compétents pour chaque collectivité locale ou régionale ayant une autonomie administrative et/ou législative, est de loin préférable à la solution consistant à étendre la compétence du médiateur national aux actes et comportements de la collectivité locale ou régionale.

8. La configuration de la décentralisation administrative existant dans quelques Etats pourrait justifier l'institution d'un médiateur dans chaque commune. Cependant, afin d'éviter toute fragmentation excessive, il serait souhaitable de procéder à des regroupements afin d'attribuer à chaque médiateur une compétence territoriale et un nombre d'administrés adéquats.

Le choix du médiateur

9. L'indépendance, l'impartialité et la compétence sont les qualités essentielles d'un médiateur en relation avec ses fonctions. Dans cette optique, la personne choisie ne doit pas être influencée (ni subir de pressions) par les organes des collectivités locales et régionales, les hauts fonctionnaires de celles-ci, les partis politiques, etc.

10. Il est conseillé :

i. d'éviter la nomination d'un homme politique (en tant qu'élu à une assemblée ou membre d'un parti) : l'indépendance et l'impartialité du médiateur doivent être clairement perçues par les citoyens ;

ii. d'évaluer soigneusement les candidatures à la fonction de médiateur, afin d'écarter les personnes qui pourraient avoir (ou même paraître avoir) des relations avec la

collectivité locale ou régionale (intérêts de carrière, de fonctions, politiques, économiques, etc.);

iii. de vérifier que la formation et les qualifications des candidats soient conformes aux fonctions de médiateur qui devrait posséder une connaissance adéquate du fonctionnement et des règles de l'administration.

11. Dans la même perspective, il serait souhaitable d'établir la durée du mandat, les limites à la réélection, ainsi que les fonctions et les activités incompatibles avec les tâches du médiateur. A cette fin, il faudrait également tenir compte d'un équilibre entre fonctions et limitations pour garder la possibilité d'obtenir des candidatures appropriées.

12. Une rémunération adéquate de l'activité du médiateur, rapportée au système de recrutement (plein-temps, temps partiel, etc.) devrait être fixée. Les fonctions de médiateur exercées gratuitement n'offrent pas une garantie suffisante d'indépendance et d'impartialité.

13. La nomination du médiateur, après épuisement des procédures appropriées (proposition, évaluation des candidatures, avis, etc.) devrait être confiée à l'assemblée élue dans le cadre des collectivités territoriales.

14. La pratique des pays européens suggère la création du médiateur en tant qu'organe individuel. Toutefois, il ne semble pas qu'il y ait des objections de fond sur le choix d'un organe collégial.

15. L'institution de médiateurs ayant des compétences spécialisées par matière (santé, télécommunication, etc.) ou par groupe de personnes à protéger (handicapés, groupes socialement défavorisés, mineurs, immigrés, minorités, etc.) ne constitue pas une alternative au médiateur ayant une compétence générale. Rien ne s'oppose, en principe, à l'institution de ces médiateurs spécialisés en sus d'autres médiateurs. Toutefois, il est nécessaire d'éviter une prolifération excessive qui pourrait gêner le fonctionnement d'un système général de protection des droits de l'homme.

Le bureau et les services du médiateur

16. L'adoption de solutions appropriées à chaque cas d'espèce, en fonction des différents facteurs d'organisation, de dimension de la collectivité locale/régionale, du budget, etc., ne permet pas de formuler des lignes directrices dans ce domaine. Toutefois il est utile de rappeler les buts essentiels à poursuivre:

– le médiateur devrait être doté d'un personnel adéquat, en nombre et qualifications, à l'étendue de sa compétence territoriale et au nombre des individus qui pourraient demander ses services;

– le personnel pourrait être mis à la disposition du médiateur par l'administration territoriale ou recruté directement par le médiateur. Cette deuxième solution est préférable en fonction de l'exigence d'indépendance qui s'applique même aux fonctionnaires du Bureau;

– le médiateur doit disposer de locaux, services techniques et autres moyens nécessaires à l'exercice efficace de ses fonctions.

Les compétences et les fonctions du médiateur

17. Les différences existant entre systèmes juridiques, organisation administrative, niveau d'autonomie des collectivités locales et régionales, jouent un rôle fondamental pour la détermination des compétences du médiateur. A cet égard, s'il n'est pas souhaitable de proposer un modèle unique afin de sauvegarder la spécificité de l'organisation de chaque Etat, il est toutefois utile de signaler, compte tenu de la matière sensible, quels sont les objectifs des compétences du médiateur.

i. Ayant établi une relation directe entre autonomie des collectivités locales/régionales et médiateur, il en découle que les compétences de celui-ci devraient s'étendre à tout acte et comportement de l'administration locale ou régionale;

ii. Les compétences du médiateur national et celles établies au niveau local et/ou régional devraient être organisées de façon à couvrir toute activité et comportement des différentes administrations concernées et éviter des vides dans lesquels l'individu n'aurait aucun moyen de protection; dans certains cas, médiateurs locaux et régionaux pourraient exercer leur action sur les administrations périphériques de l'Etat décentralisées aux niveaux local et régional;

iii. Les limitations des compétences concernant les actes et comportements des administrations en fonction, par exemple, des matières intéressées (défense nationale, sécurité publique, police, etc.) devraient être réduites à l'indispensable;

iv. S'agissant de la délimitation de compétences entre médiateur et autorité judiciaire, les risques d'existence de zones grises ou de chevauchements demeurent possibles. Toutefois, il conviendrait, dans l'intérêt de la protection des individus, de ne pas exclure la possibilité d'un choix entre les deux procédures ainsi que de leur utilisation successive.

18. Dans l'organisation des compétences et des tâches du médiateur, il sera nécessaire de prévoir:

i. une fonction de consultation pour aider les individus dans la solution de leurs problèmes avec l'administration publique;

ii. la fonction essentielle de veiller au bon fonctionnement de l'administration et celle, tout aussi essentielle, de médiation consistant en un effort permanent de rapprochement des parties adverses;

iii. une fonction de promotion nécessaire pour contribuer à résoudre à la source les cas de mauvaise administration et pour réaliser une meilleure administration publique, en établissant un dialogue avec les administrés.

L'accès au médiateur

19. L'accès au médiateur doit être ouvert à toute personne physique ou morale qui estime avoir subi un préjudice, quelle qu'en soit la nature, suite à un acte ou à un

comportement de l'administration de la collectivité locale ou régionale. Toute discrimination fondée sur la nationalité (limitation de l'accès aux seuls citoyens) la race, le sexe, etc., est contraire aux principes généraux régissant la protection des droits de l'homme ainsi qu'à la fonction même du médiateur.

20. Pour faciliter, dans la pratique, l'accès au médiateur, le Bureau du médiateur devrait être ouvert tous les jours et l'on devrait prévoir également des consultations téléphoniques et/ou télématiques. L'usage de nouvelles technologies de communication pour les contacts entre médiateur et citoyens est fortement conseillé.

21. Les services du médiateur doivent être rendus gratuitement et la procédure doit être souple et sans formalités majeures afin d'éviter retards, complications et dépenses pour les usagers.

22. Le demandeur devrait être informé des initiatives entreprises par le médiateur, si possible de leur évolution et du résultat final. Lorsque l'action entreprise se dirige vers une solution de compromis, l'accord préalable du demandeur doit être requis.

23. Au médiateur doit être reconnu le pouvoir d'agir de sa propre initiative, au moins chaque fois qu'il a eu connaissance d'actes, comportements et/ou situations qui peuvent déterminer des préjudices pour les individus en général ou pour une catégorie ou un groupe d'individus.

Les moyens d'action du médiateur

24. La liberté d'accès aux actes, dossiers, archives de l'administration concernée, essentielle pour l'accomplissement de ses fonctions, doit être garantie au médiateur. En dehors des cas extrêmes du secret d'Etat, éventuellement prévu pour raisons de défense, sécurité nationale, etc., aucun refus ne devrait être admis.

25. La liberté d'accès devrait également comprendre la possibilité de mener des enquêtes, de faire des visites et/ou d'inspections sur place, avec l'assistance d'experts lorsque la situation l'exige.

26. Le fonctionnaire, responsable de l'acte ou du comportement mis en cause, doit se rendre disponible pour répondre au médiateur et pour l'aider dans l'accomplissement de sa fonction.

27. L'administration concernée devrait être obligée de prendre en considération les recommandations, suggestions et autres initiatives adoptées par le médiateur et de motiver, en tout état de cause, les raisons qui, à son avis, empêchent de les suivre. La réponse de l'administration devrait parvenir dans un délai déterminé.

28. Afin de rendre effective la liberté d'accès, les refus, les obstacles, les entraves ainsi que toute autre forme d'obstructionnisme d'un fonctionnaire ou agent de l'administration, devraient être prévus et sanctionnés par des dispositions appropriées.

29. Les conclusions des interventions du médiateur contenues dans des rapports spécifiques, des rapports périodiques ou annuels, ou dans d'autres documents, devraient être rendues publiques par des moyens de publicité appropriés.

30. Pour mener à bien la fonction de promotion, le médiateur devrait pouvoir s'adresser à l'organe des collectivités territoriales chargé d'adopter les dispositions pertinentes en matière d'action administrative, d'organisation des services, de règlements, de procédures, etc., afin de formuler toute suggestion utile (abrogation, modification de textes en vigueur, proposition de nouvelles dispositions, etc.), susceptible d'améliorer l'efficacité de l'administration dans le respect des droits des individus.

31. Dans le but de rendre plus efficace l'intervention du médiateur, l'Etat et les collectivités locales et régionales devraient examiner la possibilité de lui accorder:

i. le pouvoir de de suggérer l'ouverture d'une procédure disciplinaire à l'égard de l'agent ou fonctionnaire de l'administration qui a entravé, de manière grave, l'exercice de ses fonctions, ou lorsque l'action du médiateur a découvert et prouvé la responsabilité directe de l'agent ou du fonctionnaire à l'origine du préjudice subi par le demandeur;

ii. le pouvoir de solliciter l'ouverture des procédures prévues par la loi à l'encontre du refus de l'administration de suivre les recommandations et suggestions formulées, lorsque les motivations opposées par celle-ci n'apparaissent pas satisfaisantes.

ANNEXE V – Déclaration du Réseau européen des médiateurs des 14-16 octobre 2007.

Le Réseau européen des Médiateurs

Déclaration

Déclaration adoptée lors du Sixième séminaire des médiateurs nationaux des Etats membres de l'UE et des pays candidats qui s'est tenu à Strasbourg, du 14 au 16 octobre 2007

Le réseau européen des médiateurs a rédigé cette déclaration afin de mieux faire connaître la dimension communautaire du travail des médiateurs et de préciser les services qu'ils offrent aux personnes qui leur adressent des plaintes concernant des questions relevant du droit de l'Union européenne.

Les médiateurs nationaux et régionaux jouent un rôle essentiel pour permettre aux citoyens et résidents de l'Union européenne de connaître et d'exercer leurs droits. Avec le médiateur européen, ils forment le *Réseau européen des médiateurs.*

> *Le réseau européen des Médiateurs rassemble, sur la base du volontariat, les Médiateurs et organismes similaires à l'échelon national et régional des États membres de l'Union européenne, les Médiateurs nationaux des pays candidats, de l'Islande et de la Norvège ainsi que le Médiateur européen et la commission des pétitions du Parlement européen. En Allemagne, les commissions des pétitions au niveau national et régional remplissent le même rôle que les médiateurs. Elles font partie du réseau.*

Le droit et les politiques de l'Union européenne ont des répercussions de plus en plus importantes sur la vie quotidienne des citoyens et résidents des États membres. La plupart sont mis en application par les autorités publiques dans les Etats membres. Les médiateurs nationaux et régionaux traitent les plaintes contre les autorités publiques des États membres, y compris celles ayant trait aux activités relevant du droit de l'Union européenne. Le médiateur européen supervise les institutions de l'Union européenne, comme la Commission européenne.

> *Le médiateur national ou régional compétent est chargé de traiter les plaintes dirigées contre les autorités publiques d'un État membre, y compris les plaintes concernant une question relevant du droit de l'Union européenne. Le médiateur européen enquête sur des plaintes dirigées contre les institutions et organes de l'Union européenne.*

Bien que les attributions et les responsabilités des différents Médiateurs du réseau varient énormément, tous ont à cœur de rendre un service qui soit impartial, efficace et juste. Dans les limites de leurs mandats, ils défendent les principes sur lesquels se fonde l'Union européenne.

> *"L'Union est fondée sur les principes de la liberté, de la démocratie, du respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales, ainsi que de l'État de droit, principes qui sont communs aux États membres" (article 6, paragraphe 1, du traité sur l'Union européenne).*

L'une des principales activités du réseau est le partage d'informations sur le droit de l'Union et les meilleures pratiques, de manière à offrir un service optimal au public. Les Médiateurs nationaux et régionaux du réseau peuvent demander au Médiateur européen des réponses écrites à des questions relatives au droit de l'Union européenne et à son interprétation, y compris des questions soulevées lors du traitement de certains cas particuliers.

Le rôle et la fonction des médiateurs

Les médiateurs du réseau sont des personnes indépendantes et impartiales, dont la fonction est établie par la constitution ou par la loi, et qui traitent des plaintes dirigées contre les autorités publiques.

Ils tentent d'obtenir un résultat adapté pour chaque plainte. Après avoir examiné une plainte et avoir conclu qu'elle est fondée, un médiateur peut critiquer ce qui c'est passé et déclarer comment, selon lui ou elle, l'affaire aurait dû être traitée correctement. Dans de nombreux pays, le médiateur peut également proposer des solutions, qui peuvent être, par exemple, la révision d'une décision, des excuses ou la fourniture d'une compensation financière. Certains Médiateurs peuvent tenter de rechercher une solution à l'amiable pour le plaignant.

Dans certains cas, le plaignant peut avoir le choix entre la saisine du médiateur ou d'un tribunal. Toutefois, un médiateur ne peut généralement pas examiner une plainte si un tribunal a déjà traité ou traite de la question. Contrairement à celles d'un tribunal, les décisions du médiateur ne sont pas juridiquement contraignantes mais les autorités publiques se plient généralement aux recommandations du médiateur. Si elles ne le font pas, le médiateur peut, par exemple en notifiant le Parlement, attirer l'attention des pouvoirs politiques et du public sur l'affaire.

Outre le traitement des plaintes, les médiateurs travaillent également en amont, pour améliorer la qualité de l'administration et des services publics. Ils encouragent la bonne administration et le respect des droits, suggèrent des solutions pertinentes pour résoudre des problèmes structuraux, diffusent les bonnes pratiques et encouragent une culture du service.

Les médiateurs incitent les autorités publiques à considérer les plaintes comme une occasion de communiquer véritablement avec le plaignant et de remédier aux éventuelles carences de leurs services. En conséquence, la plupart des médiateurs n'enquêtent pas sur les plaintes avant que l'organe concerné par la plainte n'ait eu la possibilité raisonnable d'y répondre lui-même.

Les raisons précises justifiant l'intervention d'un médiateur peuvent varier grandement au sein du réseau mais il s'agit généralement d'une violation des droits, y compris des droits de l'homme et des droits fondamentaux; de tout autre comportement illégal, y compris le non-respect des principes généraux du droit; et de toute action qui n'est pas conforme aux principes de bonne administration. Parmi les exemples de mauvaise administration qu'un médiateur peut contribuer à corriger, citons: des délais déraisonnables, le non-respect des procédures ou des politiques établies, l'absence d'impartialité, l'injustice, la communication d'informations ou de conseils erronés, l'incohérence et le manque de politesse.

Service au public

Les Médiateurs du réseau s'engagent à traiter tous les membres du public avec courtoisie et respect. Ils s'emploient à être accessibles et à avoir le sens du service, à être justes, impartiaux, cohérents et efficaces.

Dans les limites fixées par la loi et dans le respect de la vie privée et des raisons légitimes justifiant la confidentialité, les Médiateurs du réseau s'engagent à la transparence de leurs actions et de leurs décisions. Ils rendent publics les critères appliqués dans le traitement des plaintes, motivent leurs décisions et informent le public de leurs activités.

Les Médiateurs du réseau cherchent à maintenir un équilibre entre l'examen détaillé des plaintes et la rapidité de traitement des plaintes, en tenant compte des intérêts du plaignant et de la nécessité d'utiliser efficacement les ressources dont ils disposent.

Accessibilité

Les Médiateurs du réseau cherchent à faciliter un accès libre et égal pour chaque personne autorisée à faire appel à leurs services.

En règle générale, les plaintes peuvent être adressées directement à un Médiateur.

Les services d'un Médiateur sont généralement gratuits pour le plaignant.

Lorsque la loi impose des dérogations aux principes susmentionnés, le Médiateur cherche, autant que faire se peut, à en limiter les effets négatifs pour les plaignants.

Traitement des plaintes

Les membres du réseau se fixent comme objectif de traiter rapidement et avec efficacité les plaintes. Ils tiennent compte des dispositions du droit communautaire applicables en la matière, y compris des principes généraux du droit, comme le respect des droits fondamentaux. La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne pourrait constituer à cet égard une précieuse référence.

Chaque plainte reçue est analysée avec soin en vue d'y apporter la solution adéquate.

Si une plainte n'est pas recevable, le Médiateur en informe rapidement le plaignant, en lui en expliquant clairement la ou les raisons. Si possible, le Médiateur suggère au plaignant de contacter un autre organisme susceptible de l'aider.

Certains Médiateurs ont recours à une procédure simplifiée, si une analyse préliminaire montre que le problème du plaignant peut être résolu rapidement, par un appel téléphonique, par exemple.

Si la plainte donne lieu à une enquête approfondie, le Médiateur fournit des informations au plaignant concernant l'enquête, ou s'assure que le plaignant peut facilement obtenir ces informations qui pourraient, par exemple, concerner:

- la procédure appliquée;
- la portée de l'enquête, y compris l'aspect/les aspects examiné(s); et
- l'avancement de l'enquête.

À la fin de son enquête, le médiateur rédige un rapport ou une décision qui comporte normalement les éléments suivants:

- les résultats de l'enquête du médiateur;
- si le médiateur estime la plainte en partie ou totalement justifiée et les raisons motivant cette opinion; et

- le cas échéant, les recommandations du Médiateur aux autorités publiques concernées.

Publication de l'information

Les médiateurs appartenant au réseau publient des informations faciles à comprendre sous une forme largement accessible. Ces informations portent, par exemple, sur:

- qui est autorisé à adresser une plainte;
- contre quelles autorités publiques une plainte peut être introduite;
- les types d'activités susceptibles de faire l'objet d'une plainte, y compris les activités relevant du droit de l'Union européenne;
- les conditions présidant à la recevabilité des plaintes;
- la manière de se plaindre;
- la/les langue(s) à utiliser pour se plaindre;
- *(le cas échéant)* les conditions dans lesquelles le Médiateur a recours à une procédure simplifiée;
- comment obtenir un conseil personnalisé sur la possibilité d'adresser une plainte (service d'assistance téléphonique, par exemple); et
- les résultats et solutions envisageables si la plainte s'avère justifiée.

Le Médiateur européen s'est engagé à faciliter un large accès aux informations publiées par les membres nationaux et régionaux du réseau.

> Des informations sur le réseau et les liens vers les sites web de ses membres sont disponibles sur le site web du Médiateur européen (http://www.ombudsman.europa.eu). Ces informations sont également disponibles sur demande auprès de ses services (tél. +33 3 88 17 23 13).

Une amélioration constante du service offert au public

Les Médiateurs appartenant au réseau s'engagent à améliorer de façon constante le service offert au public. À cet effet, la présente déclaration sera régulièrement mise à jour, au moins tous les deux ans, afin de refléter l'évolution des meilleures pratiques.

ANNEXE VI – Liste des Communes conventionnées.

N.	Commune	Échéance convention précédente[12]	Souscription convention[13]	Échéance convention
1	Allein	/	26.6.2007	25.6.2012
2	Aoste	22.1.2007	29.5.2007	28.5.2012
3	Avise	/	3.7.2007	2.7.2012
4	Aymavilles	/	11.12.2007	10.12.2012
5	Brusson	22.1.2007	24.4.2007	23.4.2012
6	Charvensod	22.1.2007	28.6.2007	27.6.2012
7	Châtillon	/	6.6.2007	5.6.2012
8	Cogne	/	30.10.2007	29.10.2012
9	Étroubles	/	11.10.2007	10.10.2010
10	Fénis	/	28.6.2007	27.6.2012
11	Gaby	/	29.5.2007	28.5.2012
12	Gressan	/	19.10.2007	18.10.2012
13	Gressoney-Saint-Jean	22.1.2007	29.5.2007	28.5.2012
14	Introd	/	17.8.2007	16.8.2012
15	Issime	/	24.7.2007	23.7.2012
16	Issogne	/	7.8.2007	6.8.2012
17	Jovençan	/	11.12.2007	10.12.2012
18	Perloz	/	9.8.2007	8.8.2012
19	Pollein	/	8.6.2007	7.6.2012
20	Pontey	/	10.7.2007	9.7.2012
21	Quart	22.1.2007	31.5.2007	30.5.2012
22	Roisan	/	2.10.2007	1.10.2012

[12] Date d'échéance du mandat du médiateur précédent.
[13] Date de passation de la convention.

N.	Commune	Échéance convention précédente	Souscription convention	Échéance convention
23	Saint-Christophe	/	26.6.2007	25.6.2012
24	Saint-Nicolas	/	7.8.2007	6.8.2012
25	Saint-Oyen	/	5.12.2007	4.12.2012
26	Saint-Rhémy-en-Bosses	/	4.12.2007	3.12.2012
27	Valgrisenche	/	7.8.2007	6.8.2012
28	Valpelline	/	3.7.2007	2.7.2012
29	Valsavarenche	/	31.7.2007	30.7.2012
30	Valtournenche	/	30.10.2007	29.10.2012
31	Villeneuve	/	28.8.2007	27.8.2012

ANNEXE VII – Liste des Communautés de montagne conventionnées.

N.	Communauté de montagne	Échéance convention précédente[14]	Souscription convention[15]	Échéance convention
1	Valdigne – Mont-Blanc	22.01.2007	10.7.2007	9.7.2012
2	Grand-Combin	/	5.7.2007	4.7.2012
3	Mont-Émilius	/	24.7.2007	23.7.2012
4	Mont-Cervin	/	14.6.2007	13.6.2012
5	Walser – Haute Vallée du Lys	/	21.8.2007	20.8.2012

[14] Date d'échéance du mandat du médiateur précédent.
[15] Date de passation de la convention.

ANNEXE VIII – Liste des activités complémentaires.

A – Communication.

- Entretien avec le secrétaire régional du *Codacons – Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e dei consumatori* – Aoste, le 3 avril 2007 ;
- Participation du médiateur en tant que rapporteur au Congrès *La gestione del rischio clinico*, organisé par l'Agence USL de la Vallée d'Aoste – Aoste, le 17 avril 2007 ;
- Conférence de presse de présentation du médiateur, en présence du président du Conseil de la Vallée – Aoste, le 22 mai 2007 ;
- Interview accordée à Radio Vallée d'Aoste 101 sur le rôle du médiateur – Aoste, le 6 juin 2007 ;
- Interview accordée à AviPress publiée sur le site internet du Conseil de la Vallée – Aoste, le 6 juillet 2007 ;
- Article *Prossimità della difesa civica in Valle d'Aosta*, paru dans *I difensori civici d'Europa. Bollettino di informazione* n° 9 – octobre 2007 du médiateur européen ;
- Article *Difesa civica, strumento di raccordo tra Amministrazione e comunità regionale*, publié dans *Valfidi informa*, n° 13 – V^{e} année – octobre, novembre, décembre 2007 ;
- Participation, en tant que rapporteur, au colloque *Il reclamo nell'Amministrazione pubblica: problema o risorsa? – Uffici Relazioni con il Pubblico a confronto*, organisé par l'*Associazione italiana della comunicazione pubblica e istituzionale, Delegazione Piemonte e Valle d'Aosta*, en collaboration et avec le parrainage de la ville de Turin, de l'*ASO Molinette*, de l'ASL de la Vallée d'Aoste, des *ASL 3* et *4 Torino*, et de la *Federsanità – Torino*, le 27 novembre 2007.

B – Rapports institutionnels et relations externes.

- Participation à l'inauguration de l'année judiciaire à la Section juridictionnelle pour la Région autonome Vallée d'Aoste de la Cour des comptes – Aoste, le 7 février 2007 ;
- Audition du médiateur accordée au bureau de la Présidence du Conseil de la Vallée – Aoste, le 12 février 2007 ;
- Participation à l'inauguration de l'année judiciaire au Tribunal administratif régional pour la Vallée d'Aoste – Aoste, le 15 février 2007 ;

- Participation à l'inauguration de l'année judiciaire fiscal à la Commission fiscale régionale – Aoste, le 9 mars 2007 ;
- Audition du médiateur accordée à la I^e^ Commission du Conseil communal d'Aoste – Aoste, le 26 mars 2007 ;
- Présentation du médiateur au Conseil communal d'Aoste – Aoste, le 27 mars 2007 ;
- Audition du médiateur accordée au conseil d'administrazione du Consortium des collectivités locales de la Vallée d'Aoste – Aoste, le 10 juillet 2007 ;
- Entretien avec le vice-président de l'*Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie* (A.O.M.F.), qui est ainsi médiateur de la Wallonnie – Aoste, le 30 août 2007 ;
- Entretien avec les représentants de l'association culturelle « Chanoine P.L. Vescoz » – Aoste, le 14 novembre 2007 ;
- Entretien avec le président de l'*Associazione valdostana Volontariato carcerario* – Aoste, le 23 novembre 2007 ;
- Participation au V^e^ congrès ordinaire de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie – Bamako (Mali), du 11 au 13 décembre 2007 ;
- Participation aux réunions suivantes de la *Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano* :
  - *Matera*, le 28 février 2007 ;
  - *Roma*, le 16 avril 2007 ;
  - *Roma*, le 29 mai 2007 ;
  - *Roma*, le 9 juillet 2007 ;
  - *Genova*, le 28 septembre 2007 ;
  - *Venezia*, le 21 octobre 2007 ;
  - *Roma*, le 19 décembre 2007.
- Participation au congrès *Ventennale della difesa civica in Basilicata – Diritti umani e difesa civica*, organisé par la Présidence du Conseil de la Région Basilicate et par le Bureau du médiateur régional – *Matera*, les 1^er^ et 2 mars 2007 ;
- Participation à la journée d'étude *Il Difensore civico: proposte – progetti – prospettive*, organisée par le Bureau du médiateur de la Province de *Pisa* – *Pisa*, le 12 mars 2007 ;
- Participation au congrès *La prevenzione della violenza contro le donne*, organisé par l'Agence USL de la Vallée d'Aoste – La Salle, les 18 et 19 mai 2007 ;

- Participation à la table ronde "*Cittadinanza e istituzioni locali. Il ruolo del Difensore civico*", organisée par la Comune de Ascoli Piceno avec le parrainage du Conseil regional des Marches – *Ascoli Piceno*, le 9 juin 2007 ;
- Participation au colloque *La giustizia tributaria incontra il Paese reale: il cittadino contribuente*, organisé par l'*Associazione Magistrati* Tributari Sezione Valle d'Aosta – Aoste, le 14 juillet 2007 ;
- Participation au congrès *La difesa civica tra presente e futuro*, organisé par la Présidence du Conseil de la Région Ligurie et par le médiateur régional – *Genova*, le 29 settembre 2007 ;
- Participation au congrès *La difesa civica in Europa ed in Italia: esperienze e prospettive*, organisé par le Conseil régional du *Veneto*, par le médiateur de la Région *Veneto* et par l'Université des Études de Padova, *Centro Interdipartimentale di ricerca e servizi dei diritti della persona e dei popoli – Venezia*, le 22 octobre 2007.

C – Autres.

- Réunion de l'*Osservatorio per la verifica dell'Applicazione del Protocollo d'intesa tra il Ministero della Giustizia e la Regione Valle d'Aosta* sur la sauvegarde des droits et l'application des principes constitutionnels de rééducation et de réadaptation des anciens détenus – Aoste, le 23 octobre 2007.

ANNEXE IX – Région autonome Vallée d'Aoste.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
3	Région	Éducation	Éducation, culture et formation professionnelle	Possibilité d'une confirmation de l'aide d'un assistant aux études à un étudiant en dernière année
5	Région	Emploi public	Organisation	Autorisation d'absences rémunérées pour les fonctionnaires victimes d'une invalidité due à un accident du travail ou à une maladie professionnelle
7	Région	Aides économiques	Éducation, culture et formation professionnelle	Bien-fondé de la non-reconnaissance d'une partie des frais soutenus pour la participation à un cours de formation
16[16]	Région	Circulation routière	Ordre juridique	Légitimité de la sanction administrative appliquée pour n'avoir pas présenté l'original de la carte de circulation
17	Région	Bâtiment	Aménagement du territoire	Non-réponse à la demande d'explications concernant les démarches en vue du versement d'un prêt
20	Région	Formation professionnelle	Éducation, culture et formation professionnelle	Retards dans la vérification du bilan des projets financés par le Fonds social européen
27	Région	Droits réels	Ordre juridique	Détermination du titulaire des biens intéressés par la réalisation d'un chemin sur des terrains assujettis à une servitude de passage
28	Région	Aides économiques	Politiques sociales	Retards et demande d'assistance dans la procédure d'attribution d'aides complémentaires au minimum vital
29	Région	Travail subordonné	Activités économiques	Valeur de l'inscription sur les listes pour le placement ciblé des handicapés psychiques
41	Région	Invalides civils	Santé	Légitimité du constat de l'invalidité civile par la Commission médicale du II^{e} degré

[16] Dossier transmis par le médiateur de la République française.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
42	Région	Aides économiques	Politiques sociales	Vérification du bien-fondé de la procédure de révocation de la majoration prévue en faveur des titulaires d'allocations sociales
46	Région	Travail subordonné	Activités économiques	Explications quant à l'utilité des listes pour le placement ciblé des handicapés psychiques dans le cadre d'un parcours débouchant sur un emploi
51	Région Châtillon	Logement d'urgence	Logements sociaux	Conditions pour l'attribution de logements sociaux en cas d'urgence
54	Région USL	Services sanitaires Aides économiques	Santé Politiques sociales	Vérification du bien-fondé des requêtes d'augmentation de la pension pour l'hospitalisation dans un centre de soins mi-résidentiel et de la révocation avec efficacité rétroactive de l'aide régionale y afférente
55	Région	Éducation	Éducation, culture et formation professionnelle	Vérification de la légitimité d'une procédure concernant les modalités de transport d'un élève handicapé lors d'activités récréatives durant l'horaire scolaire
57	Région	Biens culturels	Éducation, culture et formation professionnelle	Vérification du bien-fondé des modalités de gestion des visites de châteaux régionaux par les guides touristiques
59	Région Aoste	Logement d'urgence	Logements sociaux	Légitimité du déni d'attribution de logements sociaux en cas d'urgence
60	Région USL	Services sanitaires	Santé	Bien-fondé de la requête d'augmentation de la pension pour l'hospitalisation dans un centre de soins mi-résidentiel avec efficacité rétroactive
61	Région Direction régionale du Travail	Décorations	Ordre juridique	Légitimité du rejet de la requête d'attribution d'une décoration
63	Région Aoste	Logement d'urgence	Logements sociaux	Légitimité du déni d'attribution de logements sociaux en cas d'urgence
65[17]	Région Ministère de l'intérieur	Citoyenneté	Ordre juridique	Assistance quant à la procédure en vue de l'attribution de la citoyenneté italienne
66	Région	Déni d'accès	Accès aux documents administratifs	Légitimité du rejet de la demande d'accès aux documents de la fédération sportive dont relève l'organisme requérant

[17] Affaire pendante.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
67	Région	Invalides civils	Santé	Légitimité du contrôle de l'invalidité civile exercé par la Commission médicale du II^e^ degré
69	Région	Aides économiques	Politiques sociales	Prise en compte de l'échelonnement des remboursements des prêts pour l'achat de la résidence principale en vue du calcul de l'*I.S.E.E.* aux fins de la détermination de la pension à la charge de parents de pensionnaires de structures d'accueil résidentielles
72	Région	Auto-déclaration	Ordre juridique	Modalités d'attribution de la résidence à une personne ayant entamé les démarches pour son transfert
81	Région	Chasse et pêche	Environnement	Réponse dûment motivée à une requête d'actes
87	Région USL	Services sanitaires	Santé	Bien-fondé de la requête d'augmentation de la pension pour l'hospitalisation dans un centre de soins mi-résidentiel avec efficacité rétroactive
94	Région	Emploi public	Organisation	Légitimité de la procédure concernant certains concours pour dirigeants
95	Région	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Application des procédures ouvertes en vue de l'attribution de travaux par des personnes bénéficiant de subventions publiques
96	Région	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Dédommagement des dégâts causés à la propriété privée par l'entreprise adjudicataire d'ouvrages régionaux
104[18]	Région Aoste	Assistance sociale	Politiques sociales	Bien-fondé des modalités de constat en vue de l'accès aux aides alternatives susceptibles d'éviter l'accueil en établissement
109	Région	Assistance sociale	Politiques sociales	Soutien dans les démarches en vue de l'attribution du minimum vital
110	Région	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Légitimité de la requête de régularisation du devis concernant une procédure ouverte présentée précédemment sans timbre fiscal
121	Région	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Dédommagement des dégâts causés à la propriété privée par l'entreprise adjudicataire d'ouvrages régionaux

[18] Affaire pendante.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
126[19]	Région Ministère de l'intérieur	Immigration	Ordre juridique	Difficultés d'admettre de nouveau en Italie un étranger précédemment expulsé
133	Région	Aides économiques	Politiques sociales	Légitimité de la date d'octroi des aides susceptibles d'éviter l'accueil en établissement
135	Région	Biens publics	Ordre juridique	Éclaircissements quant aux procédures accordant des sous-concessions de dérivation d'eau
139	Région	Emploi public	Organisation	Bien-fondé de la mutation d'un fonctionnaire pour des exigences d'organisation
143	Région	Aides économiques	Politiques sociales	Éclaircissement sur les possibilités d'accéder aux subventions économiques en faveur de personnes qui se trouveraient dans le besoin
145	Région Courmayeur	Biens publics	Ordre juridique	Informations quant à l'organisme propriétaire et/ou préposé à l'entretien du sol public en vue d'une requête de dédommagement
150	Région	Éducation	Éducation, culture et formation professionnelle	Extension à l'attestation de la connaissance de la langue française de la possibilité d'une inscription sous réserve prévue pour le titre d'études en vue de l'insertion dans les listes d'aptitude qui seront utilisées jusqu'à épuisement pour de personnel enseignant et éducatif
155	Région	Emploi public	Organisation	Légitimité de la non-inscription sur les listes du personnel enseignant et éducatif en raison d'une présentation tardive de la demande
156	Région	Emploi public	Organisation	Éclaircissements quant aux pouvoirs de l'employeur de répéter les rémunérations erronément versées par excès et quant à la possibilité d'échelonner les remboursements y afférents
159	Région	Éducation	Éducation, culture et formation professionnelle	Bien-fondé de l'appréciation de non-admission d'un élève à la classe suivante
160	Région	Emploi public	Organisation	Légitimité de la non-inscription sur les listes du personnel enseignant et éducatif en raison du retard dans la présentation de la demande

[19] Intervention réalisée au titre de collaboration entre institutions.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
165	Région	Éducation	Éducation, culture et formation professionnelle	Bien-fondé de l'appréciation de non-admission d'un élève à la classe suivante
166	Région	Produits contingentés en exemption fiscale	Ordre juridique	Vérification de la possibilité d'accès au prélèvement de carburant en exemption fiscale pour un véhicule interdit de circulation
168	Région	Mandats électoraux	Ordre juridique	Éclaircissements sur le droit au remboursement des frais de justice
169	Région	Modalités d'exercice du droit d'accès	Accès aux documents administratifs	Éclaircissements sur le droit d'accès aux documents administratifs nécessaires pour la défense en justice
170	Région	Emploi public	Organisation	Légitimité de la non-inscription sur les listes du personnel enseignant et éducatif en raison du retard dans la présentation de la demande
171	Région	Invalides civils	Santé	Légitimité du constat de l'invalidité civile par la Commission médicale du II^{e} degré et éclaircissements quant aux conditions requises pour la présentation de la demande de reconnaissance de l'aggravation du cas
176	Région	Assistance sociale	Politiques sociales	Assistance en vue de la vérification de la conduite de l'assistante sociale territorialement compétente
177	Région	Aides économiques	Politiques sociales	Retard dans l'attribution d'aides économiques
181	Région	Emploi public	Organisation	Légitimité des conditions d'admission prévues par les avis de concours pour le recrutement de collaborateurs techniques en matière de lutte contre l'incendie
182	Région	Aides économiques Urbanisme	Tourisme et sport Aménagement du territoire	Possibilité d'autoriser le changement de destination d'un établissement hôtelier par dérogation aux dispositions du P.T.P.
184	Région Ayas	Commerce	Activités économiques	Légitimité de l'attribution de postes de stationnement à l'occasion d'expomarchés
189	Région	Invalides civils	Santé	Légitimité du constat de l'invalidité civile par la Commission médicale du II^{e} degré

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
190	Région	Accessibilité des actes	Accès aux documents administratifs	Vérification en vue de l'acceptation d'une demande d'accès aux documents administratifs
191[20]	Région I.N.P.D.A.P.	Emploi public	Organisation	Vérification du bien-fondé de la non-prise en compte de l'ancienneté en vue du calcul du montant de la retraite
195	Région	Emploi public	Organisation	Éclaircissements quant à la persistance des conditions requises pour accéder à la mobilité après l'attribution du poste
196	Région Aoste (A.P.S.)	Circulation routière	Ordre juridique	Légitimité de l'arrêté d'injonction de paiement d'une sanction appliquée pour ne pas avoir exposé le ticket de stationnement à l'intérieur du véhicule
197	Région	Emploi public	Organisation	Assistance en vue de l'inclusion d'un professeur dans les listes d'aptitude des écoles
198[21]	Région I.N.P.D.A.P.	Sécurité sociale	Sécurité sociale et assistance	Vérification quant au droit à la restitution de la pension versée par excès et retenue des sommes y afférentes sur les versements mensuels de la retraite
199[22]	Région I.N.P.D.A.P.	Sécurité sociale	Sécurité sociale et assistance	Prise en compte dans le calcul de la retraite des journées de congé pour accident du travail après le licenciement du travailleur
204	Région	Assistance sociale	Politiques sociales	Éclaircissements quant à la récusation de l'assistante sociale territorialement compétente
206	Région fonctions préfectorales	Biens privés à usage public	Ordre juridique	Éclaircissements au sujet de la personne habilitée à exercer les pouvoirs reconnus au locataire d'un immeuble loué au Ministère de l'Intérieur
210	Région	Prêt d'honneur	Éducation, culture et formation professionnelle	Bien-fondé de la requête de restitution du prêt d'honneur et possibilité d'échelonnement de la dette
211	Région	Assistance sociale	Politiques sociales	Éclaircissements quant aux conditions d'accès aux aides économiques en faveur de personnes se trouvant dans le besoin
214	Région	Aides économiques	Politiques sociales	Légitimité du rejet de requêtes d'aides sociales

[20] Affaire pendante.
[21] *Idem.*
[22] *Idem.*

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
218[23]	Région	Beni privati a destinazione pubblica	Ordre juridique	Vérification quant à la possibilité pour l'administration publique d'acquérir des biens privés grevés d'une servitude de passage
220	Région AGEA[24]	Aides économiques	Agriculture et ressources naturelles	Assistance dans la procédure concernant le programme d'abandon de la production laitière
221	Région AGEA[25]	Aides économiques	Agriculture et ressources naturelles	Assistance dans la procédure concernant le programme de reconversion de l'exploitation agricole
226	Région	Emploi public	Organisation	Légitimité de l'utilisation des listes d'aptitude pour l'attribution de postes vacants de dirigeants
233[26]	Région Ministère de l'intérieur	Citoyenneté	Ordre juridique	Assistance quant à la procédure en vue de l'attribution de la citoyenneté italienne
235	Région	Aides économiques	Politiques sociales	Vérification de la conduite des services sociaux et informations quant aux aides sociales
243	Région	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Bien-fondé du non-versement des subventions complémentaires des indemnités d'expropriation du fait de l'expiration du délais de prescription du droit y afférent
247	Région Pollein	Aides économiques	Aménagement du territoire	Assistance dans les démarches en vue de l'octroi de subventions accordées à la suite de l'inondation pour l'achat d'un immeuble
252	Région	Produits contingentés en exemption fiscale	Ordre juridique	Légitimité de la requête de remboursement du montant de l'exemption fiscale relative au prélèvement de carburant effectué à dater du jour de présentation de la demande de changement de résidence
254[27]	Région	Aides économiques	Politiques sociales	Légitimité du rejet de la demande d'aides complémentaires au minimum vital
255[28]	Région	Assistance sociale	Politiques sociales	Éclaircissements en vue de la réinsertion d'anciens détenus dans la vie active

[23] Affaire pendante.
[24] Pour ce qui est de l'*AGEA* l'intervention a été réalisée au titre de collaboration entre institutions.
[25] *Idem.*
[26] Affaire pendante.
[27] *Idem.*
[28] *Idem.*

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
257	Région	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Reconnaissance du droit aux aides complémentaires à l'indemnisation pour l'occupation de terrains privés ne faisant pas l'objet d'expropriation
259[29]	Région Ministère de l'intérieur	Citoyenneté	Ordre juridique	Assistance quant à la procédure en vue de l'attribution de la citoyenneté italienne
260	Région	Éducation	Éducation, culture et formation professionnelle	Éclaircissements quant à l'attitude des enseignants à l'égard d'un élève handicapé ayant choisi d'étudier en vue de l'obtention du diplôme de fin d'études secondaires du deuxième degré
262	Région	Résidence	Ordre juridique	Légitimité de la requête de remboursement du montant de l'exemption fiscale relative au prélèvement de carburant effectué à dater du jour de présentation de la demande de changement de résidence
270[30]	Région Ministère de l'intérieur	Citoyenneté	Ordre juridique	Assistance quant à la procédure en vue de l'attribution de la citoyenneté italienne
271[31]	Région	Circulation routière	Ordre juridique	Assistance dans la procédure en vue du paiement d'une sanction administrative
272[32]	Région	Aides économiques	Éducation, culture et formation professionnelle	Assistance dans la procédure en vue de l'attribution d'une bourse d'étude

[29] Affaire pendante.
[30] *Idem.*
[31] *Idem.*
[32] *Idem.*

ANNEXE X – Établissements, instituts, agences et consortiums dépendant de la Région et concessionnaires de services publics.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
36	Chambre Valdôtaine	Impôts	Ordre juridique	Bien-fondé de la requête de paiement de droits – dus à la Chambre de commerce – adressée à des sociétés ayant cessé leur activité
43	A.R.E.R.	Logements sociaux	Logements sociaux	Vérification de l'état de la requête de variation d'habitation
128	Chambre Valdôtaine	Impôts	Ordre juridique	Bien-fondé de la requête de paiement de droits – dus à la Chambre de commerce – adressée à des sociétés ayant cessé leur activité
178	A.R.E.R.	Logements sociaux	Logements sociaux	Vérification de la conformité de l'appartement loué à la législation sur les conditions hygiéniques et sanitaires des locaux à usage d'habitation
275	Université de la Vallée d'Aoste	Emploi public	Organisation	Légitimité de l'exclusion d'une liste d'aptitude dressée lors d'un concours

ANNEXE XI – Agence USL Vallée d'Aoste.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
32	USL	Hôpital	Santé	Vérification des modalités pour qu'un malade puisse être démis d'un d'hôpital et admis dans un centre de soins
54	USL Région	Services sanitaires Aides économiques	Santé Politiques sociales	Vérification du bien-fondé des requêtes d'augmentation de la pension pour l'hospitalisation dans un centre de soins mi-résidentiel et de la révocation avec efficacité rétroactive de l'aide régionale y afférente
60	USL Région	Services sanitaires	Santé	Bien-fondé de la requête d'augmentation de la pension pour l'hospitalisation dans un centre de soins mi-résidentiel avec efficacité rétroactive
68	USL	Services sanitaires	Santé	Légitimité de l'avis défavorable exprimé pour le choix du médecin de base inscrit sur une liste différente de celle de la zone territoriale de résidence de l'assisté
80	USL	Emploi public	Organisation	Légitimité du refus de la requête de mutation d'un employé
87	USL Région	Services sanitaires	Santé	Bien-fondé de la requête d'augmentation de la pension pour l'hospitalisation dans un centre de soins mi-résidentiel avec efficacité rétroactive
88	USL	Services sanitaires	Santé	Éclaircissements quant aux présupposés en vue du choix du médecin de base par un citoyen non résident
157	USL	Emploi public	Organisation	Légitimité de la révocation de l'octroi de congés rétribués pour des raisons d'études
158	USL	Emploi public	Organisation	Légitimité de la révocation de l'octroi de congés rétribués pour des raisons d'études
200	USL	Circulation routière	Ordre juridique	Bien-fondé des procédures en vue de la révision du permis de conduire
201[33]	USL	Emploi public	Organisation	Reconnaissance aux secouristes d'indemnités liées à leurs conditions de travail particulières

[33] Affaire pendante.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
205	USL	Services sanitaires	Santé	Applicabilité du *malus* lié à la non-présentation à une visite médicale dont le rendez-vous avait été pris par un tiers
213[34]	USL	Emploi public	Organisation	Éclaircissements quant à la mutation de collaborateurs professionnels et experts
225	USL	Emploi public	Organisation	Éclaircissements quant à la stabilisation des travailleurs dont le rapport professionnel découle d'une convention
244[35]	USL	Services sanitaires	Santé	Bien-fondé du paiement du ticket sanitaire pour des prestations non-requises
248	USL	Emploi public	Organisation	Éclaircissements quant aux obligations de l'employeur à l'égard des comportements des fonctionnaires
250	USL	Services sanitaires	Santé	Légitimité du contrôle réalisé par la Commission médicale locale pour le renouvellement des permis de conduire

[34] Affaire pendante.
[35] *Idem.*

ANNEXE XII – Communes conventionnées.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
4[36]	Aoste	Commerce	Activités économiques	Éclaircissements quant aux sanctions administratives appliquées en cas de violation des dispositions en matière de commerce sur les espaces publics
8[37]	Aoste	Bâtiment	Aménagement du territoire	Légitimité de la non-délivrance du certificat de conformité
11[38]	Aoste	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Possibilité d'indemniser les dommages subis par une propriété privée suite à l'exécution d'ouvrages publics
104[39]	Aoste Région	Assistance sociale	Politiques sociales	Vérification quant au bien-fondé des modalités de constatation en vue de l'accès aux aides alternatives susceptibles d'éviter l'accueil en établissement
142	Aoste	Circulation routière	Ordre juridique	Éclaircissements quant à la possibilité d'un échelonnement des sommes faisant l'objet d'avis de paiement dans le cadre de sanctions administratives pour infraction au Code de la route
154	Aoste	Circulation routière	Ordre juridique	Éclaircissements quant aux modalités de recours dans le cadre d'un procès-verbal d'infraction au Code de la route
161	Aoste	Résidence	Ordre juridique	Éclaircissements quant à la condition requise en matière de résidence pour avoir droit à une pension sociale
167	Aoste	Circulation routière	Ordre juridique	Légitimité des sanctions administratives appliquées en cas d'accès non-autorisé à des zones à trafic limité
174	Aoste	Aides économiques	Logements sociaux	Bien-fondé du déni d'une aide au titre du Fonds social communal
180	Aoste	Déni d'accès	Accès aux documents administratifs	Accessibilité des épreuves d'un concours
183	Aoste	Résidence	Ordre juridique	Éclaircissements quant aux dispositions sur la composition du foyer pour l'état civil

[36] Dossier ouvert avant l'échéance de la convention précédente (le 22 janvier 2007).
[37] *Idem.*
[38] Dossier ouvert avant l'échéance de la convention précédente (le 22 janvier 2007) et toujours pendent.
[39] Affaire pendante.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
185	Fénis	Services publics	Ordre juridique	Retards dans la remise en état du service d'adduction d'eau potable
193	Charvensod	Résidence	Ordre juridique	Légitimité de l'attribution de la résidence à une personne apparemment dépourvue des titres nécessaires pour jouir du logement qu'elle occupait
194	Charvensod	Bâtiment	Aménagement du territoire	Légitimité d'une requête d'instruction en matière de déclaration d'ouverture de chantier (*D.I.A.*)
196	Aoste (A.P.S.) Région	Circulation routière	Ordre juridique	Légitimité de l'arrêté d'injonction au paiement d'une sanction administrative appliquée pour ne pas avoir apposé à l'intérieur du véhicule le ticket de stationnement
203	Aoste	Aide à la location	Logements sociaux	Éclaircissements quant aux mesures économiques en faveur du logement de personnes défavorisées
212	Brusson	Impôts locaux	Ordre juridique	Légitimité de la non-prévision de réductions de la *T.A.R.S.U.* pour des logements non loués
215	Aoste	Logement d'urgence	Logements sociaux	Légitimité de la non-attribution d'un logement social en cas d'urgence
227	Aoste	Impôts locaux	Ordre juridique	Vérification de la légitimité du remboursement partiel de la *T.A.R.S.U.*
234	Aoste	Logement d'urgence	Logements sociaux	Légitimité de la non-attribution d'un logement social en cas d'urgence
239	Aoste	Logement d'urgence	Logements sociaux	Légitimité de la non-attribution d'un logement social en cas d'urgence
247	Pollein Région	Aides économiques	Aménagement du territoire	Assistance dans la procédure en vue de l'octroi de subventions accordées suite à l'inondation pour l'achat d'un immeuble
249[40]	Saint-Christophe	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Vérification quant à la possibilité de réaliser des ouvrages publics sur une propriété privée endommagée
251	Villeneuve	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Bien-fondé de l'occupation de terrains privés pour la réalisation d'ouvrages publics sans autorisation du propriétaire

[40] Affaire pendante.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
256	Saint-Christophe	Circulation routière	Ordre juridique	Éclaircissements quant aux recours contre les procès-verbaux d'infraction au Code de la route et aux conséquences de la non-identification du conducteur contrevenant en vue du retrait de points du permis de conduire
265	Gressoney-Saint-Jean	Circulation routière	Ordre juridique	Légitimité de la requête de paiement d'une sanction administrative majorée en raison du non-paiement des frais de notification
267	Aoste	Circulation routière	Ordre juridique	Éclaircissements quant aux modalités de recours contre un procès-verbal d'infraction au Code de la route
269[41]	Charvensod	Bâtiment	Aménagement du territoire	Possibilité de proroger l'efficacité de la déclaration d'ouverture de chantier (*D.I.A.*)
273[42]	Aoste	Bâtiment	Aménagement du territoire	Bien-fondé du refus d'autorisation d'occuper le sol public pour le raccordement au réseau de distribution du méthane

[41] Affaire pendante.
[42] *Idem.*

ANNEXE XIII – Communautés de montagne conventionnées.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
217[43]	Valdigne – Mont-Blanc	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Reconnaissance du droit à l'indemnisation du fait de la perte de valeur d'une propriété privée non expropriée en raison de la réalisation d'un ouvrage public

[43] Affaire pendante.

ANNEXE XIV – Administrations périphériques de l'État.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
21	Police d'État	Circulation routière	Ordre juridique	Légitimité de la contestation d'une infraction au Code de la route
24	Agence des recettes	Impôts	Ordre juridique	Légitimité de l'émission d'avis de paiement pour le non-versement de l'*I.R.P.E.F.*
30	Poste italiane S.p.A.	Immigration	Ordre juridique	Non-remise au Guichet unique pour l'immigration d'une demande de rapprochement familial
35	Agence des recettes	Impôts	Ordre juridique	Légitimité de l'émission d'avis de paiement en raison du non-versement de la vignette automobile
53	Agence des recettes I.N.P.S.	Impôts Travail subordonné	Ordre juridique	Bien-fondé des paiements concernant les pensions d'invalidité
61	Direction régionale du Travail Région	Décorations	Ordre juridique	Légitimité du rejet de la requête d'attribution d'une décoration
62	I.N.P.S. I.N.P.D.A.P.	Emploi public	Organisation	Bien-fondé de la reconstitution de carrière du point de vue des cotisations sociales
70	I.N.A.I.L.	Travail subordonné	Activités économiques	Légitimité de la non-reconnaissance d'un accident du travail
74	Poste Italiane S.p.A.	Légitimation passive à l'exercice du droit d'accès	Accès aux documents administratifs	Accessibilité des documents détenus par le gérant d'un service public et modalités de l'exercice du droit d'accès
76	A.N.A.S.	Emploi public	Organisation	Légitimité de l'arrêté portant injonction de paiement du loyer et de libération d'un immeuble appartenant à l'organisme employeur à la suite d'une modification des attributions du travailleur
77	Police d'État	Circulation routière	Ordre juridique	Éclaircissements quant aux modalités et aux conditions pour la restitution du permis de conduire suspendu à titre de précaution
102	Motorizzazione civile	Circulation des moyens de transport	Transports et viabilité	Difficulté à obtenir la mise à jour de la carte de circulation

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
112	Poste Italiane S.p.A.	Documents et actes	Ordre juridique	Accessibilité des documents détenus par le gérant d'un service public dans le cadre d'une activité de droit privé
131	I.N.P.S.	Cotisations de prévoyance	Sécurité sociale et assistance	Vérification du bien-fondé des montants figurant sur le bulletin de versement
132	I.N.P.D.A.P.	Cotisations de prévoyance	Sécurité sociale et assistance	Retards dans la reconstitution de carrière du point de vue des cotisations sociales
141[44]	I.N.P.S.	Cotisations de prévoyance	Sécurité sociale et assistance	Pension de retraite légitimement acquise
148	A.C.I.	Emploi public	Organisation	Éclaircissements quant aux responsabilités des fonctionnaires qui manient de l'argent
153	Préfecture de police	Immigration	Ordre juridique	Éclaircissements quant aux dispositions en matière de délivrance du permis de séjour en vue du rapprochement familial
191[45]	I.N.P.D.A.P. Région	Emploi public	Organisation	Vérification du bien-fondé de la non-prise en compte de l'ancienneté en vue du calcul du montant de la retraite
198[46]	I.N.P.D.A.P. Région	Sécurité sociale	Sécurité sociale et assistance	Vérification quant au droit à la restitution de la pension versée par excès et retenue des sommes y afférentes sur les versements mensuels de la retraite
199[47]	I.N.P.D.A.P. Région	Sécurité sociale	Sécurité sociale et assistance	Prise en compte dans le calcul de la retraite des journées de congé pour accident du travail après le licenciement du travailleur
223	Police d'État	Circulation routière	Ordre juridique	Éclaircissements quant aux modalités de recours contre le procès-verbal de contestation d'une infraction au Code de la route
230	Préfecture de police	Immigration	Ordre juridique	Assistance quant à la procédure de délivrance de la carte de séjour
261[48]	Poste italiane S.p.A.	Pensions	Sécurité sociale et assistance	Éclaircissements quant aux modalités de versement des mensualités de la pension
263	P.R.A.	Circulation routière	Ordre juridique	Éclaircissements quant aux procédures de changement de propriété et de démolition d'un véhicule

[44] Affaire pendante.
[45] *Idem.*
[46] *Idem.*
[47] *Idem.*
[48] *Idem.*

ANNEXE XV – Communes non encore conventionnées[49].

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
6[50]	Châtillon	Logement d'urgence	Logements sociaux	Retards dans l'attribution d'un logement en cas d'urgence
9[51]	Valtournenche	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Non-réponse à la demande de rétablissement de l'accès au garage suite aux ouvrages effectués sur la route communale
12	Aoste	Commerce	Activités économiques	Éclaircissements quant aux conditions requises pour avoir droit d'étendre l'activité de vente au public " typologie unique – Bar " à l'activité de restauration
13	Aoste	Circulation routière	Ordre juridique	Légitimité de la contestation d'une infraction au Code de la route
14	Aoste	Logements sociaux	Logements sociaux	Légitimité de l'affectation d'une aide forfaitaire à titre de remboursement des frais afférents à des entretiens extraordinaires
33	Aoste (A.P.S.)	Impôts locaux	Ordre juridique	Éclaircissements quant au délai pour le contrôle des violations liées à l'impôt communal sur la publicité
40	Aoste	Résidence	Ordre juridique	Éclaircissements quant aux conditions requises pour avoir droit à la résidence
49	Aoste	Logements sociaux	Logements sociaux	Vérification quant à l'aménagement d'un logement social
51	Châtillon Région	Logement d'urgence	Logements sociaux	Conditions pour l'attribution de logements sociaux en cas d'urgence
56	Cogne	Expropriations	Aménagement du territoire	Assistance quant à la procédure administrative d'expropriation pour utilité publique
59	Aoste Région	Logement d'urgence	Logements sociaux	Légitimité du déni d'attribution de logements sociaux en cas d'urgence

[49] Cet annexe comprend les affaires examinées avant la signature de la convention passée au cours de l'année 2007.
[50] Intervention réalisée au titre de la collaboration entre institutions.
[51] *Idem.*

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
63	Aoste Région	Logement d'urgence	Logements sociaux	Légitimité du déni de l'attribution de logements sociaux en cas d'urgence
64	Châtillon	Tarifs	Tourisme et sports	Bien-fondé de l'application de tarifs différenciés pour l'utilisation de structures sportives communales
71[52]	Châtillon Commune de Torino	Résidence	Ordre juridique	Assistance dans la procédure de transfert de la résidence
78	Aoste	Logement d'urgence	Logements sociaux	Légitimité du déni de l'attribution de logements sociaux en cas d'urgence
90	Aoste	Logements sociaux	Logements sociaux	Légitimité de l'injonction de délivrer l'appartement suite à une procédure de déchéance de l'attribution d'un logement social
92	Aoste	Logement d'urgence	Logements sociaux	Éclaircissements quant à la procédure d'attribution de logements sociaux en cas d'urgence
97	Aoste	Bâtiment	Aménagement du territoire	Vérification de la légitimité de la non-délivrance du certificat de conformité
103	Charvensod	Circulation routière	Ordre juridique	Éclaircissements quant aux modalités de recours contre un procès-verbal d'infraction au Code de la route
114	Saint-Nicolas	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Éclaircissements quant aux ouvrages visant à favoriser le passage de personnes handicapées
124	Aoste	Assistance sociale	Politiques sociales	Légitimité de la révocation de la crèche
129	Aoste	Résidence	Ordre juridique	Éclaircissements quant à la résidence des conjoints et à la possibilité de déroger à la résidence commune
134	Aoste	Impôts locaux	Ordre juridique	Légitimité de la requête d'intégration avec effet rétroactif du paiement de la *T.A.R.S.U.*
175	Aymavilles	Logement d'urgence	Logements sociaux	Éclaircissements quant aux dispositions concernant l'hébergement d'urgence
186	Gressan	Bâtiment	Aménagement du territoire	Légitimité de la requête de paiement des charges découlant de l'octroi à titre de régularisation d'un permis de construire, sur la base des paramètres précédemment en vigueur

[52] Intervention réalisée au titre de collaboration entre institutions.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
246	Valtournenche	Circulation routière	Ordre juridique	Vérification du bien-fondé de la conduite des agents verbalisateurs d'infractions au Code de la route

ANNEXE XVI – Administrations et établissements hors compétence.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question[53]
1	Ministère de l'intérieur	Citoyenneté	Ordre juridique	/
2[54]	La Salle	Aides économiques	Politiques sociales	Non-réponse à une demande d'octroi d'aide
18	Juge de paix	Juridiction	Ordre juridique	/
22	Tribunal	Juridiction	Ordre juridique	/
31	Nus	Ouvrages publics	Aménagement du territoire	Dédommagement des dégâts causés à la propriété privée par l'entreprise adjudicatrice des ouvrages publics
34	Ministère de la défense	Emploi public	Organisation	/
38	Commune de Turin	Circulation routière	Ordre juridique	/
39	Nus	Biens publics	Ordre juridique	Possibilité d'insérer une servitude, dont l'acquéreur n'était pas informé, dans le contrat d'achat d'un bien vendu par l'Administration publique
45[55]	Uniriscossioni	Indéterminée	Ordre juridique	/
47[56]	Commune non indiquée	Impôts locaux	Ordre juridique	/
71[57]	Commune de Turin Châtillon	Résidence	Ordre juridique	Assistance dans la procédure de changement de résidence
73	I.N.P.S. siège d'Ivrée	Déni d'accès	Accès aux documents administratifs	/
82[58]	Université des études de Turin	Éducation	Éducation, culture et formation professionnelle	Retards dans l'accomplissement des démarches en vue d'un transfert d'une université à une autre
83	Commune de Paola	Impôts locaux	Ordre juridique	/

[53] Les affaires concernant les collectivités locales de la Vallée d'Aoste sont décrites ici.
[54] Intervention réalisée au titre de la collaboration entre institutions.
[55] Requête déclarée non-recevable pour incompétence face aux sujets ayant levé l'impôt.
[56] Requête déclarée non-recevable en raison de la non détermination du destinataire de l'intervention.
[57] Intervention réalisée au titre de la collaboration entre institutions.
[58] Dossier transmis au médiateur de la Région Piémont.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
89	La Thuile	Résidence	Ordre juridique	Requête d'assistance dans les démarches de changement de résidence
93	Ministère des finances	Impôts	Ordre juridique	/
98	Commune de Busto Arsizio	Circulation routière	Ordre juridique	/
99	Chamois	Biens publics	Ordre juridique	Opposabilité du droit de préemption à l'adjudicataire d'un concours
100	Autorités de frontière	Circulation des biens	Ordre juridique	/
101	Ministère des affaires extérieures	Immigration	Ordre juridique	/
107	Prison	Exécution pénale	Ordre juridique	/
113	Commune de Cozzo	Circulation routière	Ordre juridique	/
115	Verrès	Viabilité	Transports et viabilité	Conditions requises en vue de l'autorisation d'occuper la route par l'établissement qui en est le propriétaire
118	Commune de Loano	Circulation routière	Ordre juridique	/
122[59]	Brissogne	Ouvrages publics	Activités économiques	Non-réponse à une requête concernant le raccordement au réseau d'égouts
125	Ministère des infrastructures	Emploi public	Organisation	/
126[60]	Ministère de l'intérieur Région	Immigration	Ordre juridique	Difficultés d'admettre de nouveau en Italie un étranger précédemment expulsé
127	La Salle	Fonctions des collectivités locales	Ordre juridique	Modalités de rédaction d'actes publics
138	Brissogne	Procédures administratives – Obligations générales	Ordre juridique	Non-réponse à une requête
140	Commune de Sutera	Impôts locaux	Ordre juridique	/

[59] Intervention réalisée au titre de la collaboration entre institutions.
[60] *Idem.*

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
145	Courmayeur Région	Biens publics	Ordre juridique	Informations quant à l'organisme propriétaire et/ou préposé à l'entretien du sol public en vue d'une requête de dédommagement
146	Brissogne	Emploi public	Organisation	Éclaircissements quant aux obligations de l'employeur en cas de congé maladie
147	Commune de Lamezia Terme	Circulation routière	Ordre juridique	/
149	Saint-Vincent	Aides économiques	Tourisme et sports	Légitimité du déni d'attribution de subventions aux associations sportives
152	Pont-Saint-Martin	Bâtiment	Aménagement du territoire	Éclaircissements quant aux compétences communales en matière de respect – par l'exécuteur d'ouvrages publics non-communaux – des dispositions sur le bâtiment
172	Gignod	Impôts locaux	Ordre juridique	Légitimité du rejet des requêtes de restitution de l'*I.C.I.* évaluée sur la base des données du cadastre
184	Ayas Région	Commerce	Activités économiques	Légitimité de l'attribution de postes de stationnement à l'occasion d'expomarchés
209	Chambave Nus	Cantines scolaires	Éducation, culture et formation professionnelle	Éclaircissements quant aux conditions d'accès aux cantines scolaires gérées par une Commune différente de celle de résidence
220	AGEA[61] Région	Aides économiques	Agriculture et ressources naturelles	Assistance dans la procédure concernant le programme d'abandon de la production laitière
221	AGEA[62] Région	Aides économiques	Agriculture et ressources naturelles	Assistance dans la procédure concernant le programme de reconversion de l'exploitation agricole
222	Tribunal	Exécution pénale	Ordre juridique	/
228	Rhêmes-Notre-Dame	Mandats électoraux	Ordre juridique	Éclaircissements quant à la cessation du mandat de conseiller communal
231	Courmayeur	Représentation	Ordre juridique	Extension des compétences du fonctionnaire public
232[63]	Courmayeur	Déni d'accès	Accès aux documents administratifs	Déni d'accès aux actes administratifs

[61] Pour ce qui est de l'*AGEA* l'intervention a été réalisée au titre de collaboration entre institutions.
[62] *Idem.*
[63] Les cas de déni d'accès aux documents administratifs sont du ressort du médiateur régional en l'absence d'un médiateur au niveau territorial inférieur.

Cas n°	Organisme	Matière	Domaine	Question
233[64]	Ministère de l'intérieur Région	Citoyenneté	Ordre juridique	Assistance quant à la procédure en vue de l'attribution de la citoyenneté italienne
237	Commune de Bellinzago Novarese	Circulation routière	Ordre juridique	/
241	Equitalia S.p.A. Préfecture	Circulation routière	Ordre juridique	/
242	Juge de paix	Juridiction	Ordre juridique	/
253	Morgex	Bâtiment	Aménagement du territoire	Montant des frais afférents au permis de construire accordé à titre de régularisation
258	Sarre	Impôts locaux	Ordre juridique	Caractère sanctionnable des détractions effectuées à tort dans le calcul de l'*I.C.I.*
259[65]	Ministère de l'intérieur Région	Citoyenneté	Ordre juridique	Assistance quant à la procédure en vue de l'attribution de la citoyenneté italienne
266[66]	Non précisé	N.C.	N.C.	/
270[67]	Ministère de l'intérieur Région	Citoyenneté	Ordre juridique	Assistance quant à la procédure en vue de l'attribution de la citoyenneté italienne
274	Bureaux judiciaires	Juridiction	Ordre juridique	/

[64] Affaire pendante.
[65] *Idem.*
[66] Requête déclarée non recevable, l'objet n'étant pas précisé.
[67] Affaire pendante.

ANNEXE XVII – Questions entre particuliers.

Cas n°	Matière
10	Assistance légale
15	Droits de la personne
19	Propriété
23	Services publics
25	Contrat de service téléphonique
26	Propriété
37	Droit de la famille
48	Droit successoral
50	Droit de la famille
52	Pollution sonore
58	Droit successoral
75	Propriété – Copropriété
79	Propriété – Copropriété
84	Droit de la famille
85	Droit de la famille
86	Obligations et contrats
91	Droits réels
105	Travail subordonné
106	Droit de la famille et droit successoral
108	Obligations et contrats
111	Contrat d'agence
116	Responsabilité civile
117	Droits réels
119	Droits réels
120	Rapports de voisinage
123	Droits réels
130	Droit de la famille
136	Propriété – Copropriété

Cas n°	Matière
137	Propriété – Copropriété
144	Droits réels
151	Rapports de voisinage
162	Droit de la famille
163	Droits réels
164	Contrat d'échange
173	Consortiums d'irrigation
179	Contrat de fourniture d'électricité
187	Consortiums d'irrigation
188	Travail subordonné
192	Contrat de location
202	Société
207	Droit de la famille
208	Droit de la famille
216	Contrat de transport
219	Droit successoral
224	Contrat de service téléphonique
229	Contrat de service téléphonique
236	Droit de la famille
238	Obligations et contrats
240	Propriété – Copropriété
245	Fallite
264	Contrat de service téléphonique
268	Contrat de service téléphonique

Traduction :

Pia Morise avec la collaboration du Service de promotion de la langue française