



## Chiffres clés

**62 822** demandes



### Siège

**6 948** (+ 7.2%)

- dont 2 600 informations et réorientations
- dont 209 dossiers traités par la cellule d'urgence
- 51.6 % en saisine directe
- Rappel : 700 dossiers « prisons » en 2006 contre 10 dossiers en 2004
- Mise en place de médiations directes

- 20 000 appels téléphoniques
- 3 124 courriels
- 300 000 visites sur le site internet

### Délégués

**55 874** (+ 4.2%)

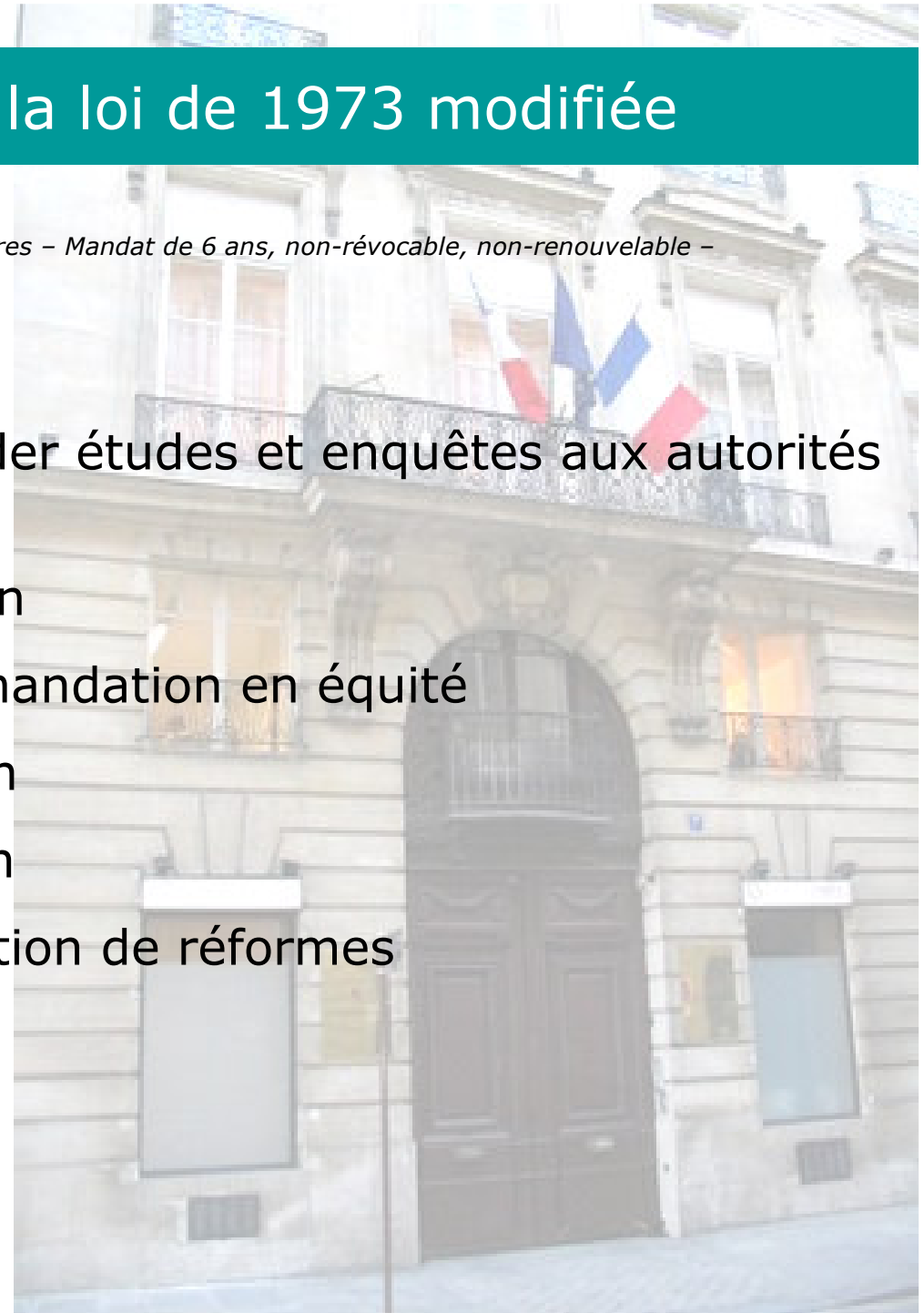
- dont 28 998 informations et réorientations (+ 4.3 %)
- soit 52 % de leur activité

**La bonne information, au bon moment, au bon endroit**

# Les pouvoirs conférés par la loi de 1973 modifiée

*Nommé par le Président de la République, en Conseil des Ministres – Mandat de 6 ans, non-révocable, non-renouvelable –*

- Pouvoir de demander études et enquêtes aux autorités publiques
- Pouvoir d'inspection
- Pouvoir de recommandation en équité
- Pouvoir d'injonction
- Pouvoir de sanction
- Pouvoir de proposition de réformes



# Dialoguer, résoudre, réformer

Le sentiment d'arbitraire, d'iniquité, d'injustice → Pédagogie de la décision

« Nul n'est censé ignorer la loi », un leurre ? → Informer et réorienter

Droit à la force → Force du droit

Droit de contester le droit → Citoyenneté de devoirs / de droits

Citoyen et consommateur → Égalité, légalité légitimité

# Le vivre-ensemble : communauté de destins ou d'intérêts?

combattre-inégalité-dysfonctionnement-servicespublics-délégués-juste-respect  
solution-informer-proximité-rétablir-causes-dialogue-litige-équité-simplifier  
écoute-droits-victimes-recours-conciliation-combattre-inégalité  
dysfonctionnement-servicespublics-délégués-juste-respect-solution-informe  
proximité-rétablir-causes-dialogue-litige-équité-simplifier-écoute-droits-victimes  
recours-conciliation-combattre-inégalité-dysfonctionnement-servicespublics  
délégués-juste-respect-solution-informer-proximité-rétablir-causes-dialogue-litige  
équité-simplifier-écoute-droits-victimes-recours-conciliation-combattre-inégalité  
dysfonctionnement-servicespublics-délégués-juste-respect-solution-informe  
proximité-rétablir-causes-dialogue-litige-équité-simplifier-écoute-droits-victimes  
recours-conciliation-combattre-inégalité-dysfonctionnement-servicespublics  
délégués-juste-respect-solution-informer-proximité-rétablir-causes-dialogue-litige  
équité-simplifier-écoute-droits-victimes-recours-conciliation-combattre-inégalité  
dysfonctionnement-servicespublics-délégués-juste-respect-solution-informe  
proximité-rétablir-causes-dialogue-litige-équité-simplifier-écoute-droits-victimes  
recours-conciliation-combattre-inégalité-dysfonctionnement-servicespublics  
délégués-juste-respect-solution-informer-proximité-rétablir-causes-dialogue-litige  
équité-simplifier-écoute-droits-victimes-recours-conciliation-combattre-inégalité  
dysfonctionnement-servicespublics-délégués-juste-respect-solution-informe  
proximité-rétablir-causes-dialogue-litige-équité-simplifier-écoute-droits-victimes  
recours-conciliation-combattre-inégalité-dysfonctionnement-servicespublics  
délégués-juste-respect-solution-informer-proximité-rétablir-causes-dialogue-litige  
équité-simplifier-écoute-droits-victimes-recours-conciliation-combattre-inégalité  
dysfonctionnement-servicespublics-délégués-juste-respect-solution-informe  
proximité-rétablir-causes-dialogue-litige-équité-simplifier-écoute-droits-victimes  
recours-conciliation-combattre-inégalité-dysfonctionnement-servicespublics  
délégués-juste-respect-solution-informer-proximité-rétablir-causes-dialogue-litige  
équité-simplifier-écoute-droits-victimes-recours-conciliation-combattre-inégalité  
dysfonctionnement-servicespublics-délégués-juste-respect-solution-informe  
proximité-rétablir-causes-dialogue-litige-équité-simplifier-écoute-droits-victimes  
recours-conciliation-combattre-inégalité-dysfonctionnement-servicespublics  
délégués-juste-respect-solution-informer-proximité-rétablir-causes-dialogue-litige  
équité-simplifier-écoute-droits-victimes-recours-conciliation-combattre-inégalité  
dysfonctionnement-servicespublics-délégués-juste-respect-solution-informe  
proximité-rétablir-causes-dialogue-litige-équité-simplifier-écoute-droits-victimes

## La médiation : réalité ou alibi ?