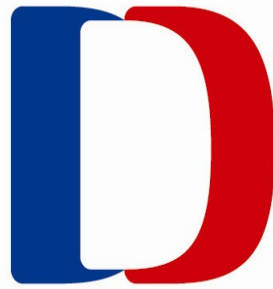


**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**

defenseurdesdroits.fr



**Rapport d'activité 2012
des délégués du Département de l'Ardèche**

Conférence de presse

**Jeudi 11 juillet 2013
Préfecture de l'Ardèche**

Institution de proximité présente sur l'ensemble du territoire grâce au réseau des délégués, le Défenseur des droits offre à tous sa protection pour tenter de prévenir les atteintes aux droits comme pour garantir leur effectivité.

C'est ainsi que la parole qu'il porte sur l'exigence du respect des droits fondamentaux est nourrie des milles et une situation, souvent synonymes d'obstacles ou de difficultés au quotidien, qui sont portées à sa connaissance par les réclamants.

De fait, il se trouve saisi de situations qui concernent tous les aspects de la vie (logement, éducation, travail, santé, transport, relations sociales et loisirs...) et qui rendent compte de la nécessité, dans une société d'incertitudes, d'agir pour la défense des usagers du service public, la défense des droits et de l'intérêt supérieur de l'enfant, la lutte contre les discriminations et l'égalité, le respect de la déontologie et de la sécurité.

Promoteur du respect des droits et de l'égalité, il utilise les pouvoirs significatifs qui lui sont dévolus par la loi organique du 29 mars 20112 dans un souci constant de réparation et d'apaisement, mais également de réaffirmation des droits fondamentaux des individus.

Ainsi, l'action du Défenseur des droits tire sa force et sa légitimité du mouvement permanent qu'elle opère entre d'une part le traitement des situations individuelles, d'autre part les échanges et partenariats qu'il noue avec les différents interlocuteurs auxquels le lie son vaste champ d'intervention.

La fusion des quatre autorités¹ qui l'ont précédé a produit une institution nouvelle, inédite, qui a pour ambition de développer une approche transversale et spécifique des questions juridiques soulevées par les sujets de société sur lesquels le Défenseur des droits est interpellé, à l'initiative des personnes qui le saisissent de leur situation personnelle, mais aussi des pouvoirs publics et, plus généralement, de la société civile.

C'est pourquoi, dans chacun de ses domaines de compétences, le Défenseur des droits entend contribuer au débat en portant une parole empreinte d'humanité, indépendante et impartiale. Celle-ci s'appuie sur l'expertise de l'ensemble de ses collaborateurs, salariés ou bénévoles, au service du respect et de l'effectivité des droits fondamentaux.

LE DÉFENSEUR DES DROITS EN QUELQUES CHIFFRES

>plus de 100 000 demandes d'intervention ou de conseils

- 82 416 dossiers de réclamations représentant plus de 90 000 réclamants
- 31 116 appels (numéro azur 09 69 39 00 00)

>une expertise juridique reconnue

- 82 % des règlements amiables engagés par l'Institution aboutissent favorablement
- dans 68 % des cas, les décisions des juridictions confirment les conclusions exposées par l'Institution

>une équipe au service des droits et libertés

- près de 250 collaborateurs au siège
- près de 450 délégués présents dans 650 points d'accueil sur l'ensemble du territoire

LA NATURE DE L'INTERVENTION DU DEFENSEUR DES DROITS

L'Institution a organisé ses modes d'intervention autour de deux grandes fonctions : la **PROTECTION des droits et libertés**, d'une part, et la **PROMOTION des droits et de l'égalité**, d'autre part.

« Protéger », c'est le traitement des réclamations individuelles *qui nous sont adressées dans le but de rétablir des droits et libertés des personnes qui nous saisissent.*

« Promouvoir », c'est l'action collective et préventive, c'est la volonté de faire évoluer les pratiques pour qu'elles soient en conformité avec la loi, voire, lorsque cela se justifie, de faire évoluer la loi elle-même, en particulier lorsque celle-ci contrevient aux conventions internationales par lesquelles notre pays s'est engagé.

LES MODES D'INTERVENTION DU DEFENSEUR DES DROITS

Des pouvoirs d'investigation renforcés :

- Les demandes d'explications
- Le droit à la communication d'informations et de documents à la communication de pièce
- Le pouvoir d'audition
- Le droit de visite ou de vérification sur place
- Le pouvoir de mise en demeure

Des moyens d'interventions juridiques extrêmement diversifiés :

De la recherche du règlement amiable...

- la médiation
- la transaction
- le règlement en équité

... à l'appui à la sanction

- les observations devant les juridictions
- les demandes de sanctions disciplinaires
- la transmission d'informations aux autorités administratives ou judiciaires
- les recommandations, qui peuvent être assorties d'injonction et donner lieu à la diffusion publique de rapports spéciaux.
- des capacités de propositions de réforme à caractère législatif ou réglementaire

LE DEFENSEUR DES DROITS, UNE INSTITUTION DE PROXIMITE

412 (effectif moyen de l'année 2012) délégués bénévoles du Défenseur des droits sont à l'écoute de tous les publics sur 650 lieux d'accueil. **Plus de 80% des demandes d'intervention réalisées auprès du Défenseur des droits, soit environ 65 000 par an**, sont reçues, et pour la plupart d'entre elles, traitées par les délégués sous forme de règlement à l'amiable.

Accessibles à tous les publics et porte d'entrée unique de l'Institution, ils privilégient le contact humain et l'écoute des demandeurs. Ils reçoivent et examinent, gratuitement et en toute confidentialité, les réclamations dont ils sont saisis.

La forte présence territoriale des délégués permet aux personnes qui rencontrent le plus de difficultés d'accès aux services publics de bénéficier d'un interlocuteur facilement accessible, que ce soit en zone urbaine ou rurale :

- 82% des 496 communes "sensibles" (comportant au moins une ZUS sur leur territoire) bénéficient d'au moins une permanence de délégué soit sur leur territoire, soit sur celui d'une commune limitrophe pour les autres
- Avec un objectif d'au minimum deux délégués par département et la tenue de permanences sur tout le territoire, le Défenseur des droits est particulièrement attentif à ce que l'ensemble de la population, y compris la moins mobile (personnes âgées, personnes en situation précaire...), puisse avoir accès à ses services et être accueilli physiquement par l'un de ses représentants.
- Près de 150 délégués assurent une permanence régulière ou, au cas par cas, dans les prisons (164 sites) afin de permettre aux personnes détenues d'accéder au Défenseur des droits. En 2012, les délégués ont reçu 3 700 demandes de détenus.
- Dans chaque département un délégué du Défenseur des droits est désigné comme correspondant de la MDPH afin de faciliter et d'accélérer le traitement des réclamations émanant de personnes handicapées.

Dans le département de l'Ardèche., deux délégués vous accueillent dans des lieux de permanences, au plus près de chez vous.

- **ils vous écoutent, vous conseillent et vous informent sur les démarches à effectuer**
- **ils vous orientent, le cas échéant, vers le bon interlocuteur**
- **ils vous aident à rechercher une solution amiable au niveau local**

DANS QUELS CAS CONTACTER LES DELEGUES DU DEFENSEUR DES DROITS ?

- Si vous vous estimez lésé(e) par le fonctionnement d'une administration ou d'un service public

Vous êtes en désaccord avec une décision ou un comportement d'une administration ou d'un organisme chargé d'un service public (hôpitaux publics, CAF, CPAM, RSI, Pôle emploi, EDF, GDF, SNCF, ministères, consulats, préfectures, communes, conseils généraux et régionaux...)

Vos démarches préalables auprès de ces services pour résoudre ce litige ont échoué.

- Si vous considérez que les droits d'un enfant ou d'un adolescent ne sont pas respectés ou qu'une situation met en cause l'intérêt supérieur d'un mineur

Vous constatez que les mineurs sont privés de leurs droits (comme, leur droit à vivre en famille, leur droit à l'éducation, à la santé et au bien-être ou à la protection contre toutes formes de violence, etc,...) ou que l'intérêt n'est pas respecté.

- Si vous êtes témoin ou victimes d'une discrimination

Vous pensez être victime d'une différence de traitement, à l'embauche, au travail, pour l'accès à un logement, à un lieu public, à des services **pour des motifs interdits par la loi** comme votre origine, votre handicap, votre sexe, votre âge, votre orientation sexuelle, ...

- Si vous estimez avoir été victime ou témoin d'un comportement abusif de la part de personnes exerçant des activités de sécurité

Dans ces cas, les délégués ne pourront pas traiter localement vos demandes mais vous aideront à saisir le Défenseur des droits.

➔ Contactez directement et gratuitement un délégué en prenant rendez-vous par téléphone ou par mail.

- **Bernard LABEAUME**

Adresse Postale : Préfecture de l'Ardèche, Rue Pierre Filliat, BP 721 - 07007 PRIVAS
Téléphone : 0475665052 – Mail : bernard.labeaume@defenseurdesdroits.fr
Permanence tous les jeudi, sur rendez-vous à la Préfecture de Privas (entrée Bd Vernon)

- **Christian MAILLET**

Adresse postale : Sous-préfecture de Tournon sur Rhône, 3 rue Boissy d'Anglas, BP 62
07301 – Tournon sur Rhône
Téléphone : 0475070782 – Mail : christian.maillet@defenseurdesdroits.fr
Permanence à Tournon sur Rhône, tous les mardi après-midi de 13h 30 à 17h00, sur rendez-vous, à la Sous-préfecture.
Permanence à Annonay, tous les mercredi matin de 9h00 à 13h00, sur rendez-vous, à l'Hôtel de Ville d'Annonay, Rue de l'Hôtel de Ville – 07104 - Annonay

L'ACTIVITE DES DELEGUES DE L'ARDECHE EN 2012

En 2012 :

- 279 demandes ont été reçues par les délégués du département de l'Ardèche,

Lorsque la complexité ou le caractère extra-départemental d'une réclamation l'impose les délégués aident les réclamants à constituer un dossier qui est transmis au Défenseur des droits à Paris.

Le service rendu aux citoyens est mesurable :

- 144 informations et orientations
- 156 réclamations ayant fait l'objet d'une instruction
- 111 règlements amiables engagés
- 54 règlements amiables réussis

Le taux de succès des règlements amiables tentés est de 50 % et le délai moyen de traitement des dossiers est de 30 jours.

FOCUS SUR LES DOSSIERS TRAITÉS PAR LES DÉLÉGUÉS DU DÉPARTEMENT DE L'ARDECHE.

1/ Domaine des droits et libertés dans le fonctionnement des services publics

Répartition par domaines d'intervention:

- 41 % secteur protection sociale et solidarités
- 42 % secteur affaires publiques (amendes, urbanisme, environnement, pensions...), dont urbanisme 1 dossier sur 3
- 7 % secteur justice
- 6 % secteur fiscalité
- 4 % secteur droit des étrangers

2/Domaine lutte contre les discriminations et promotion de l'Égalité

Les critères invoqués :

- 28% cas concernant l'origine
- 55% cas concernant l'état de santé /handicap
- 11%cas concernant les convictions religieuses
- 6%cas concernant l'âge

Les domaines invoqués :

- 43% cas concernent l'emploi (emploi public et emplois privé)
- 22% cas concernent l'accès aux biens privés (logement privé, loisirs, assurances banques...)
- 35% cas concernent l'accès aux services publics (éducation, logement social...)

3/Domaine des droits de l'enfant

La typologie des réclamations concerne principalement les contestations de droit de visite et d'hébergement ainsi que les difficultés d'exercice de l'autorité parentale

Durant l'année 2012, les réclamations ont fait l'objet d'un traitement à l'échelon régional et national, nous ne disposons pas de chiffrage départemental.

Pour l'avenir, les délégués départementaux seront en capacité d'effectuer la prise en charge des situations mettant en cause le droit des enfants ; ils pourront compter sur le service juridique du Défenseur des Droits (en charge des droits de l'enfant). Toute situation relevant d'une gravité particulière fait l'objet d'un traitement en concertation.

4/Les manquements à la déontologie des personnels de sécurité

Ces situations ne sont pas directement traitées par les délégués. Ils reçoivent les personnes qui le souhaitent mais transmettent les dossiers pour traitement au siège. Parmi les saisines reçus par le Défenseur, près de 32% concernent une contestation de mesure de contrainte et 30% font état de violences et 17,4% de propos déplacés. D'autres situations (15,9%) concernent un mauvais accueil réservé à une victime ou un témoin dans un commissariat ou une brigade de gendarmerie, notamment d'enregistrement de plainte. 11,6% étaient hors compétence et ont fait l'objet d'une réorientation, le reste concernant d'autres griefs (4,9%).

LES ACTIONS PROMOTION DES DROITS ET DE L'EGALITE

Par la promotion des droits et de l'égalité, le Défenseur traduit l'importance d'une action qui ne soit pas exclusivement corrective mais qui permette, en développant une pédagogie des droits, en contribuant à changer les pratiques, voir en réformant les textes, de minimiser les risques de ruptures d'égalité, de dysfonctionnement de services publics, d'atteinte aux droits, de manquements à la déontologie des forces de sécurité et de discrimination et défense des enfants. Il est important de travailler en réseau, avec l'ensemble des acteurs publics et privés, dans la proximité pour, notamment, faire comprendre ce que sont les atteintes aux droits et libertés, les différentes formes qu'elles revêtent et ce que chacun peut faire à la place où il est pour mieux les prévenir et les combattre.

Peuvent notamment être citées les actions suivantes en 2012 :

- Le lancement de plusieurs lettres d'information thématiques suivantes ont été lancées : la Lettre d'Information pour Développer l'Egalité en Entreprise (LIDÉE), la lettre de l'expertise juridique, la Lettre sur les droits de l'enfant et la Lettre des Acteurs de la Sécurité (@lias).
- La réalisation et la diffusion de plusieurs plaquettes d'information : « emploi et handicap », « grossesse et discrimination », « harcèlement sexuel », « harcèlement moral discriminatoire ».
- Un questions / réponses (plus de 60 questions) sur l'emploi des personnes handicapées, disponible en ligne.
- 3 modules de sensibilisation et de formation à distance, ludiques et pédagogiques, portant sur, respectivement, la promotion de l'égalité dans la vie quotidienne, dans l'éducation et dans l'emploi.
- La mise à jour un kit pédagogique sur les droits de l'enfant, accessible sur son site.
- La publication des résultats d'une enquête (Cadre pour agir et rendre compte) menée avec la Fédération nationale de l'Immobilier (FNAIM).
- Le 6^{ème} baromètre annuel sur le ressenti des discriminations dans l'emploi.
- Dans le domaine du logement, un sondage, réalisé par l'IFOP pour le Défenseur des droits en octobre 2012.
- Le rapport relatif aux relations police-citoyen et aux contrôles d'identité.
- Le guide, disponible sur son site internet, « Gestion des ressources humaines dans les collectivités territoriales : prévenir les discriminations et garantir l'égalité ».
- Le guide « Un salaire égal pour un travail de valeur égale, outil pour une évaluation non discriminante des emplois à prédominance féminine ».
- Le guide à l'intention des TPE et PME et pour les artisans, leur proposant des outils, méthodes et ressources utiles tant au moment du recrutement que dans la gestion des carrières.
- Le guide pratique « Louer sans discriminer ».

