



**PRÉSENTATION DU RAPPORT  
D'ACTIVITÉ 2014  
DU DÉFENSEUR DES DROITS  
PAR LES DÉLÉGUÉS DE L'ARDECHE.**

Document établi par le Département du réseau territorial – février 2015

2014 fut pour le Défenseur des droits, une année proprement particulière.

Elle vit se succéder à la tête de l'institution deux titulaires. Dominique Baudis qui disparaît le 10 avril 2014 et, Jacques Toubon nommé le 17 juillet 2014, par un décret du Président de la République.

Dominique Baudis acheva fin 2013 et début 2014 la construction de l'architecture – une maison au lieu de quatre – et la fixation des méthodes du Défenseur, institution inscrite dans la Constitution en 2008 et organisée par la loi en 2011. Jacques Toubon définit immédiatement de nouvelles perspectives : à côté de la protection scrupuleuse des droits et libertés, celle de la promotion de l'égalité et du développement de l'accès aux droits.

Malgré ces caractères exceptionnels, 2014 vit la consolidation et l'affirmation du Défenseur des droits auprès de ses interlocuteurs en tant qu'institution de la République :

**Défenseur des enfants** : 25ème anniversaire de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant, signature par la France du 3ème protocole additionnel, rapport «Marina» ; saisines en augmentation de 10%.

**Déontologie de la sécurité** : poursuite des réflexions sur les contrôles d'identité, décision sur la liberté de manifestation, saisine d'office à la suite de la mort d'un manifestant sur le barrage de Sivens ; saisines en augmentation de 23%.

**Lutte contre les discriminations** : affirmation des droits des Roms et des gens du voyage, des mineurs isolés étrangers, des transsexuels, contributions à la loi égalité femmes-hommes et à la loi sur le vieillissement; augmentation du nombre de saisines de 24%.

**Relation avec les services publics** : intervention réussie en faveur des retraités victimes des retards des caisses de retraite, défense des droits devant les juridictions européennes, participation au plan gouvernemental de simplification administrative ; faible diminution (-5%) du nombre des saisines.

En ce début 2015, le Défenseur des droits met l'institution en ordre de marche pour combattre les situations et les sentiments d'inégalité et d'injustice, et faire accéder à leurs droits le plus grand nombre de celles et de ceux qui constituent les « non-publics » de l'action publique. Il a lancé un appel à la mobilisation pour la défense de **l'égalité contre le racisme**, avec la création d'une plateforme numérique, qui constituera un outil d'échanges et de valorisation, mais aussi un lieu commun d'informations sur la lutte contre le racisme. Déjà près de 40 partenaires, publics et privés, ont répondu à l'appel.

Parmi les autres priorités de l'année 2015, le Défenseur souhaite également approfondir les relations ambivalentes entre droits fondamentaux et technologies ou services numériques et chercher les voies pour atténuer la **«fracture» numérique** qui handicape une proportion importante de nos contemporains.

Il développera l'implantation et l'efficacité de notre **réseau territorial**.

Enfin, le Défenseur doit aussi entretenir des échanges internationaux pour étendre son **influence en Europe** et dans l'espace francophone, notamment en matière de déontologie de la sécurité, d'égalité entre les femmes et les hommes et de droits des enfants.

Lors de la présentation du rapport annuel d'activité 2014, Jacques Toubon rappelle sa volonté :

*« Je voudrais qu'ainsi le Défenseur des droits conduise une véritable politique d'extension du domaine des droits, en portant la culture des droits, l'élimination des préjugés et des discriminations, et en défendant l'effectivité des droits proclamés et l'égalité réelle dans la mise en œuvre de nos principes républicains ».*

Jacques TOUBON - Extrait de l'édito, rapport annuel d'activité 2014 -

## LE DÉFENSEUR DES DROITS EN CHIFFRES (année 2014)

### Plus de 100 000 demandes d'intervention ou de conseils

---

dont :

- **73 463** dossiers de réclamations reçues représentant près de **85 000** réclamants

### Une expertise juridique reconnue

---

- **490** mesures significatives engagées (recommandations à portée générale ou individuelle, observations en justice, propositions de réforme, avis et saisines aux parquets, transactions civiles et pénales, saisines d'office de situations graves,...)
- **Près de 80 %** des règlements amiables engagés par l'Institution aboutissent favorablement
- 78 présentations d'observations effectuées devant les juridictions, dont **72 %** ont été accueillies favorablement
- **26** propositions de réforme adressées aux pouvoirs publics et **11** propositions satisfaites

### Une insertion réussie dans le paysage institutionnelle

---

- **16** auditions au Parlement, à sa demande, dans des domaines variés
- **13** protocoles d'accords avec les parquets généraux, associant **71** juridictions
- **27** conventions de partenariats conclues, dans le but de faciliter le traitement des réclamations et de conduire des actions de promotion des droits et de l'égalité

### Une équipe au service des droits et libertés

---

- **Près de 250** collaborateurs au siège
- **Près de 400** délégués présents dans **542** points d'accueil sur l'ensemble du territoire qui sont autant de guichet unique d'accueil, d'écoute et d'intervention pour les requérants

### La majorité des dossiers sont traités localement, par les délégués

---

- Les délégués du Défenseur des droits traitent, par voie de règlement amiable, **77 %** des demandes reçues par l'Institution, soit **57.157** dossiers traités par an.

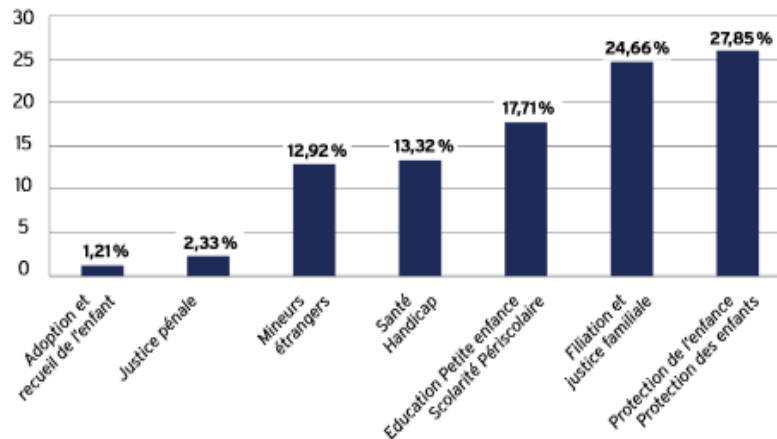
- 82% des 496 communes "sensibles" (comportant au moins un quartier sensible sur leur territoire) bénéficient d'une permanence de délégué soit sur leur territoire, soit sur celui d'une commune limitrophe pour les autres.
- Avec un objectif d'au minimum deux délégués par département et la tenue de permanences 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.
- 140 délégués assurent une permanence dans les prisons (dont 63 permanences régulières) afin de permettre aux personnes détenues d'accéder au Défenseur des droits. En 2014, les délégués ont reçu 3.500 réclamations de détenus.
- Dans chaque département, un délégué du Défenseur des droits est désigné comme correspondant de la Maison Départementale des Personnes Handicapées afin de faciliter et d'accélérer le traitement des réclamations émanant de personnes handicapées.

## **Les principaux motifs de réclamations adressés aux délégués**

**Dans le domaine des services publics**, près de la moitié concerne le secteur de la protection sociale

Répartition des dossiers des délégués

**Dans le domaine de la défense des enfants**, la protection de l'enfance, le maintien des liens familiaux et l'éducation restent les premiers motifs de réclamations



**Dans le domaine des discriminations**, les 2/3 des dossiers relèvent de l'emploi, privé comme public

→ Le délai moyen de traitement amiable des dossiers, par les délégués, est de **85 jours**

→ <Les délégués ne traitent pas localement les demandes relevant d'un manquement à la déontologie bien qu'ils appuient les réclamants dans la saisine auprès du siège

## L'ACTIVITÉ DES DÉLÉGUÉS DANS NOTRE DÉPARTEMENT EN 2014

### Dans quels cas contacter les délégués du Défenseur des droits ?

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

**Vous avez des difficultés avec un service public et vos démarches pour faire valoir vos droits n'ont pas abouti** (CAF, CPAM, RSI, Pôle emploi, hôpitaux publics, EDF, GDF, SNCF, ministères, consulats, préfectures, mairies, 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,...) ou que leur intérêt supérieur n'est pas respecté.

- **Si vous êtes témoin ou victime 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 les services centraux du Défenseur des droits.**

→ **Contactez directement et gratuitement un délégué en prenant rendez-vous par téléphone ou en vous rendant sur le lieu de la permanence.**

<p>- <u>Bernard LABEAUME</u> --&gt; Préfecture de l'Ardèche, rue Pierre Filliat, BP 721 – 07007 PRIVAS</p> <p>Tél : 0475665052 – Mail : <a href="mailto:bernard.labeaume@defenseurdesdroits.fr">bernard.labeaume@defenseurdesdroits.fr</a></p> <p>Permanence le jeudi, sur rendez-vous à la Préfecture de Privas (entrée Bd Vernon)</p> <p>- <u>Christian MAILLET</u> -&gt; Sous-préfecture, 3, rue Boissy d'Anglas, BP 62-07301-Tournon/Rhône-</p> <p>T. :0475070782- Mail : <a href="mailto:christian.maillet@defenseurdesdroits.fr">christian.maillet@defenseurdesdroits.fr</a></p> <p>Permanence à Annonay, le mardi matin de 9h00 à 13h00, sur Rendez-vous à l'Hôtel de Ville, rue de l'Hôtel de Ville – 07104 - ANNONAY</p> <p>Permanence à Tournon, le mardi après-midi de 13h30 à 17h00, sur Rendez-vous à la Sous-préfecture</p>
---

Dans notre département, les délégués tiennent des permanences dans 5 lieux à l'accueil  
En 2014, les délégués du département de l'Ardèche :

- **ont reçu 383 sollicitations.**
- **ont mis en œuvre 164 médiations** tandis qu'ils réalisaient 219 informations (ou réorientations).
- **Les 164 médiations correspondaient** à 153 dossiers de dysfonctionnement des Services Publics, 7 discriminations et 4 dossiers relatifs aux droits de l'enfant.

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 aux services centraux du Défenseur des droits à Paris.

## QUELQUES EXEMPLES D'HISTOIRES VÉCUES

### **Droits et libertés des usagers dans leurs relations avec les services publics**

La majorité des dossiers traités localement relève de la protection sociale et de la solidarité -46%-(différends avec les URSSAF, CAF, RSI, CPAM...), puis viennent les dossiers traités en matière d'affaires publiques (réseaux de distribution, urbanisme, travaux publics, amendes automobiles...), de santé et de justice.

#### **Exemples d'histoires vécues**

##### **Médiation avec la Trésorerie**

*M. S. a reçu de la Trésorerie une notification d'opposition à tiers détenteur concernant une créance de facture d'eau mise à la charge de son beau père et de sa belle mère, tous deux décédés. Il est intervenu auprès de la Trésorerie sans obtenir de réponse. Notre intervention permettra un règlement positif de ce litige. L'Administration demande aux Services des eaux de la Commune d'annuler la facture, considérant que le plaignant n'avait pas lieu d'être mis en cause au motif qu'elle n'a pas été adressée à M. Serre en tant qu'héritier (ou en tant qu'ayant droit), mais que son état civil n'est utilisé qu'en complément d'adresse de distribution postale.*

## **La défense des droits de l'enfant et de leur intérêt supérieur**

Le Défenseur des droits est saisi de situations variées montrant que **les droits des enfants** sont **insuffisamment connus et pris en compte** et que, dans bon nombre de cas, la situation n'est pas regardée sous l'angle de leur intérêt supérieur alors qu'il s'impose en droit.

### **Exemples d'histoires vécues**

#### **MDPH**

*Adrien, 6 ans, handicapé, doit bénéficier de l'aide d'une auxiliaire de vie scolaire (AVS). Depuis la notification favorable de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et les demandes de la mère d'Adrien, la désignation de l'auxiliaire se fait attendre. C'est dans ce contexte que le délégué est saisi qui, après avoir procédé à un examen attentif du dossier, se rapproche du rectorat pour connaître les raisons de cette lenteur quant à la désignation d'une AVS. En réponse, le rectorat informe qu'un agent est sur le point d'être recruté et pourrait ainsi prendre son poste auprès du jeune Adrien.*

## **La lutte contre les discriminations**

**L'emploi** reste le domaine pour lequel le Défenseur et ses délégués sont le plus saisis en matière de discrimination (plus de 60% des saisines).

**L'origine** demeure le premier critère de réclamations dans le domaine de l'emploi privé alors que l'état de **santé et le handicap** constituent le premier motif de saisine du Défenseur des droits dans le domaine de l'emploi public. Parallèlement, force est de constater que malgré les dispositifs mis en place, les **discriminations à l'égard des femmes** restent nombreuses dans les deux secteurs d'activités

Les discriminations ne touchent pas seulement le domaine de l'emploi mais aussi celui de la protection sociale et des solidarités, des biens et des services, comme le logement ou l'accès aux soins.

### **Exemples d'histoires vécues**

#### **Critère handicap (accès aux biens et services)**

*Le 26 décembre 2013, Mme X., mère d'un jeune, handicapé, adresse une lettre au Président d'une intercommunalité et à son délégué (une société de transports en commun) pour se plaindre du comportement d'un conducteur de bus qui avait refusé l'accès de ce jeune dans ce moyen de transport et avait tenu des propos mettant en cause la dignité de celui-ci.*

*Une copie de cette correspondance était adressée au délégué du Défenseur des droits.*

*Le 7 janvier 2014, le délégué appelait au téléphone Mme X. pour savoir la suite qui avait été réservée à ses démarches. Celle-ci répondait qu'elle avait bénéficié d'une écoute attentive de la part d'un responsable de la société de transport en commun qui s'était engagé à faire procéder à une enquête sur les faits et à rechercher la solution technique la plus adaptée pour pouvoir monter dans les cars le fauteuil électrique du jeune homme.*

*Mme X. estimait, dès lors, qu'une démarche du délégué du Défenseur des droits était superflue dans l'immédiat.*

*A la mi-mars, Mme X. contactait à nouveau le délégué pour lui indiquer qu'elle n'avait pas obtenue de réponse sur les suites données à sa démarche.*

*Le jour même, le délégué a alors saisi, par courriels, le Président de l'Intercommunalité et le directeur de la société de transport.*

*Le lendemain, le directeur de la société de transport informait le délégué que le conducteur du bus incriminé avait été convoqué en entretien disciplinaire et que des essais allaient être effectués concernant la possibilité de prendre en charge dans les bus le fauteuil électrique de ce jeune.*

*Quelques jours après, le délégué du Défenseur des droits recevait la réponse du Président de l'Intercommunalité qui lui confirmait que des consignes avaient été données à tous les conducteurs de cars pour les inviter à faire preuve de plus de discernement.*

*Il ajoutait qu'un élu en charge des transports au sein de cette intercommunalité allait recevoir la famille, en présence du maire de la commune de résidence, pour rechercher la solution la plus appropriée au transport de ce jeune homme.*