



**PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015**

**DU DÉFENSEUR DES DROITS**

**PAR LES DÉLÉGUÉS DE L'ARDECHE.**

EN 2015 les demandes d'intervention qui nous ont été adressées ont crû d'environ 14 %. Le nombre de dossiers traités a, lui aussi, sensiblement augmenté. En outre, le Défenseur des droits a accru sa présence dans le débat public, qu'il s'agisse de ses recommandations, de ses avis présentés au Parlement ou de ses observations devant les juridictions.

Par ailleurs, l'institution a placé au cœur de son engagement la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits, avec l'objectif de permettre au plus grand nombre de nos concitoyens de connaître leurs droits et de leur donner les moyens de les voir effectivement garantis.

Enfin, en cette période d'épreuves pour la nation, il est à noter les nombreuses initiatives en matière de sécurité et de protection des libertés publiques, en vue de ne pas compromettre la cohésion sociale.

Lors de la présentation du rapport annuel d'activité 2015, Jacques Toubon déclarait ainsi:

Les tragédies qui ont frappé la France n'ont pas manqué d'avoir de profondes conséquences sur le rapport des Français aux institutions. La demande de protection a pris le pas sur le souci des libertés et de l'égalité.

Le Défenseur des droits, dans ces circonstances tragiques, s'est efforcé d'appeler à l'équilibre entre les exigences légitimes de la sécurité et les respects des droits et des libertés fondamentales. Il est aussi de sa responsabilité de souhaiter que l'égalité revienne au cœur du projet républicain afin que chacune et chacun se sente appartenir à cette République qui doit demeurer le trésor commun.

Ainsi en est-il de la nécessité de conduire de nouveau une politique active de lutte contre toutes les discriminations, tous les préjugés, toutes les inégalités de traitement. Cela relève des pouvoirs publics au plus haut niveau.

Le Défenseur des droits a confiance car il partage ce que Saint-Exupéry disait pendant la guerre : « ***Nul ne peut se sentir, à la fois, responsable et désespéré*** ».

**Jacques TOUBON** - Extrait de l'édito, rapport annuel d'activité 2015 -

## LE DÉFENSEUR DES DROITS EN CHIFFRES (année 2015)

### Plus de 120 000 demandes d'intervention ou de conseils

---

dont :

- **79 592** dossiers de réclamations reçues.

**Près de 80 %** des règlements amiables engagés par l'Institution aboutissent favorablement

### Une équipe au service des droits et libertés

---

- **250** collaborateurs au siège
- **400** délégués présents dans 676 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, **79 %** des demandes reçues par l'Institution.
  - 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.
  - 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.
-

## CHIFFRES-CLÉS 2015

En 2015, le Défenseur des Droits a reçu plus de 120 000 demandes d'interventions et de conseils (source nationale).

	2014	2015	Evolution entre 2014 et 2015
Service Public	34 527	40 329	16,8%
Enfance	2493	2342	-6,1%
Discrimination	4535	4846	6,9%
Déontologie de la sécurité	702	910	29,6%
Orientation Conseil	31206	33132	6,2%

## L'ACTIVITÉ DES DÉLÉGUÉS DANS NOTRE DÉPARTEMENT EN 2015

### 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.**

- Bernard LABEAUME --> Préfecture de l'Ardèche, rue Pierre Filliat, BP 721 – 07007 PRIVAS

Tél : 0475665052 – Mail : [bernard.labeaume@defenseurdesdroits.fr](mailto:bernard.labeaume@defenseurdesdroits.fr)

Permanence le jeudi, sur rendez-vous à la Préfecture de Privas (entrée Bd Vernon)

Permanence le dernier jeudi du mois après midi, sur rendez-vous, à la Sous-préfecture de Largentière

- Christian MAILLET -> Sous-préfecture, 3, rue Boissy d'Anglas, BP 62-07301-Tournon/Rhône-

T. : 0475070782- Mail : [christian.maillet@defenseurdesdroits.fr](mailto:christian.maillet@defenseurdesdroits.fr)

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

Permanence à Tournon, le mardi après-midi de 13h30 à 17h00, sur Rendez-vous à la Sous-préfecture

Dans notre département, 2 délégués tiennent des permanences dans 4 lieux d'accueil

En 2015, les délégués du département de l'Ardèche :

- **ont reçu 309 sollicitations.**
- **ont mis en œuvre 151 médiations** tandis qu'ils réalisaient 158 informations (ou réorientations).
- **Les 151 médiations correspondaient** à 143 dossiers de dysfonctionnement des Services Publics, 5 discriminations et 3 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**

48% des dossiers traités localement relèvent de la protection sociale et de la solidarité (différends avec les URSSAF, CAF, RSI, CPAM...), tandis que 40% des demandes sont relatives au domaine des affaires publiques (réseaux de distribution, urbanisme, travaux publics, amendes automobiles...), le reste soit 12% se partage entre les dossiers de fiscalité et d'état civil, droit des étrangers, santé...

#### **Exemple d'histoire vécue**

##### **Médiation avec une intercommunalité :**

Le requérant conteste le positionnement d'un tuyau d'évacuation d'eau débouchant sur son terrain en provenance d'une citerne d'eau implantée en amont. Le délégué du Défenseur des Droits est saisi. Un rendez vous est pris sur le terrain en question.

Le bornage du terrain est contesté par les deux parties.

Une médiation est engagée avec le Président du SIVOM.

Une décision est prise en accord avec le requérant : faire intervenir un géomètre pour un nouveau bornage.

Le requérant acceptera les conclusions du géomètre : le litige est classé.

## 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.

Les principaux motifs de réclamations adressés à l'institution (source nationale) concernent : la protection de l'enfance (30%), la filiation et la justice familiale (23%), l'éducation petite enfance (21%), la santé/handicap (12%) et les mineurs étrangers (10%) .

### Exemple d'histoire vécue

#### 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 54% 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.

Tous domaines confondus, l'origine (race, ethnie) intervient dans 23% des situations de discrimination, l'handicap 21%, l'état de santé 13%, l'âge 7%, les activités syndicales 6%, la grossesse 5%, la situation de famille 4%, le sexe 4%, les convictions religieuses 3%, le nationalité 3%, pour ne citer que les principaux.

### Exemple d'histoire vécue

#### Emploi Privé (Grossesse)

Madame est en CDI dans une PME depuis mars 2013. En décembre 2014 l'employée informe qu'elle est enceinte. A partir de cette information : relations de travail détériorées avec des convocations journalières par la Direction.

Ces convocations placent la salariée dans une situation psychologique difficile avec des répercussions sur son état de santé. Le médecin traitant délivre un arrêt de travail avant son congé maternité. La salariée contacte le Délégué du Défenseur des Droits.

A la reprise du travail la salariée ne retrouve pas son poste. Elle est rétrogradée dans l'organigramme avec un poste ne correspondant pas à ses compétences.

Après analyse de la situation, des compétences de la personne, du projet professionnel de la requérante et avec son accord : une orientation est prise pour engager une rupture conventionnelle

Une rupture conventionnelle est négociée. La personne quitte l'entreprise fin 2015 pour engager un nouveau projet professionnel.