

# Le Défenseur des droits

**Rapport d'activité 2017  
des délégués de l'Indre**



## UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ AU SERVICE DU PUBLIC

*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.*

*La loi organique du 29 mars 2011, instituant le Défenseur des droits – autorité indépendante prévue par l'article 71-1 de la Constitution, a inscrit dans le droit français l'existence et le rôle des délégués du Défenseur des droits tandis qu'une loi, également promulguée le 29 mars 2011, posait le principe du caractère bénévole de leur mission.*

*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.*

*La création du Défenseur des droits répond à la volonté de l'État de simplifier les dispositifs institutionnels de protection des droits et libertés. Il offre à toute personne, enfant comme adulte, résidant sur le territoire français ou français résidant à l'étranger, un point d'entrée unique pour défendre ses droits et libertés.*

*Cette jeune institution de la Ve République, de rang constitutionnel a reçu en héritage :*

- 38 ans d'activités du Médiateur de la République et une connaissance fine du système des institutions et de leur fonctionnement ;*
- 11 ans d'investissement du Défenseur des enfants pour le respect et la défense des droits de l'enfant et un suivi des différentes politiques relatives à la protection de l'enfance ;*
- 11 ans d'expérience de la Commission nationale de déontologie de la sécurité, au service du respect de la déontologie de la sécurité publique et privée ;*
- 7 ans d'engagement de la HALDE et de son travail en matière de lutte contre les discriminations et pour la promotion de l'égalité.*

*La fusion des quatre autorités 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.*

## LE DÉFENSEUR DES DROITS EN QUELQUES CHIFFRES

### > plus de 145 000 demandes d'interventions ou de conseils

- 94.000 dossiers de réclamations (+ 7,8 % par rapport à 2016)
- 51.000 appels (numéro azur 09 69 39 00 00)

### > une expertise juridique reconnue

- près de 80 % des règlements amiables engagés par l'Institution aboutissent favorablement
- dans 83 % des cas, les décisions des juridictions confirment les conclusions exposées par l'Institution

### > une équipe au service des droits et libertés

- 250 collaborateurs au siège
- 475 délégués bénévoles présents dans 836 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, 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, lorsque celle-ci contrevient aux conventions internationales par lesquelles notre pays s'est engagé.

## LE DEFENSEUR DES DROITS, UNE INSTITUTION DE PROXIMITE

Parmi les institutions comparables existant à l'étranger, le Défenseur des Droits est la seule dont la représentation territoriale est assurée par un réseau de bénévoles : 475 (effectif moyen de l'année 2017) délégués du Défenseur des droits sont à l'écoute sur 836 lieux d'accueil. **77% des demandes d'intervention réalisées auprès du Défenseur des droits, soit environ 70.700**, ont été reçues en 2017, et pour la plupart d'entre elles, traitées par les délégués sous forme de règlement à l'amiable.

**Les litiges concernant les services publics représentent 93 % de l'activité des délégués, les discriminations 3,7 %, les droits de l'enfant 1,8 %, la déontologie de la sécurité 0,9 %.**

**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 :

- 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.
- Plus de 170 délégués assurent une permanence régulière ou, au cas par cas, dans les prisons afin de permettre aux personnes détenues d'accéder au Défenseur des droits. En 2017, les délégués ont reçu plus de 4.000 demandes de détenus.

## 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, ministères, consulats, préfectures, communes, conseils départementaux et régionaux.....etc..)

**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 leur 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 (police – gendarmerie – sociétés privées de sécurité..etc)*

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

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

**Dans le département de l'Indre, 2 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
- Roland MILLEROU, Préfecture de l'Indre, Place de la Victoire et des Alliés, 36000 CHATEAUROUX  
Téléphone : 02.54.29.51.69 - Courriel : [roland.millerou@defenseurdesdroits.fr](mailto:roland.millerou@defenseurdesdroits.fr)
- Jacques BRANA, Sous Préfecture de LE BLANC, Place du Général de Gaulle, 36300 LE BLANC  
Téléphone : 02.54.37.10.91 – Courriel : [jacques.brana@defenseurdesdroits.fr](mailto:jacques.brana@defenseurdesdroits.fr)

Outre ces permanences, une permanence Etablissements Pénitentiaires mensuelle est assurée pour les détenus au Centre Pénitentiaire de CHATEAUROUX et à la Maison Centrale de SAINT MAUR.

## L'ACTIVITE DES DELEGUES DE L'INDRE EN 2017

- **349 demandes ont été reçues par les deux délégués du département, soit plus de 1 pour 1.000 habitants ;**
- **La répartition géographique fait apparaître une majorité de dossiers sur la région de CHATEAUROUX (et en particulier sur l'agglomération), puisque 270 cas y sont recensés contre 79 sur la région de LE BLANC.**

Lorsque la complexité ou le caractère extra-départemental d'une réclamation l'impose, les délégués constituent un dossier qui est transmis au Défenseur des droits à Paris (2 en 2017).

### **Le service rendu aux citoyens est mesurable :**

- **349 demandes dont :**
  - **164 réclamations ayant fait l'objet d'une instruction avec :**
    - **110 règlements amiables engagés après examen du dossier**
    - **100 règlements amiables réussis soit 91 %.**
  - **185 orientations et informations pour des dossiers n'entrant pas dans la compétence légale des délégués.**

### **Pour mémoire, en 2016 :**

- **307 demandes dont 141 réclamations et 166 orientations avaient été enregistrées soit une augmentation de 15 % du nombre de dossiers, de 15 % des dossiers de réclamations et de 11 % des dossiers d'orientations, avec un taux de succès de 86 %.**

**Sur les 164 réclamations, 54 n'ont pas donné lieu à tentative de règlement amiable** par les délégués: au vu du dossier, soit les requérants n'avaient entrepris aucune démarche de réclamation auprès de l'administration concernée, soit il n'y avait pas de dysfonctionnement.

Dans le domaine des relations avec les services publics, les délégués du Défenseur des droits sont régulièrement saisis de situations qui ne relèvent pas de leur compétence, les administrés étant souvent confrontés à la multiplicité des acteurs et la complexité des procédures. Dans ces cas, les délégués du Défenseur des droits réorientent les réclamants vers les conciliateurs de justice, les médiateurs bancaires, les conseils de prudhommes, les associations de consommateurs....etc, pour qu'ils puissent faire valoir leurs droits. Ces actions d'information et de réorientation contribuent à l'amélioration de l'accès à la connaissance et à l'exercice des droits.

**Le taux de succès des règlements amiables** tentés est de **91 %**, le délai moyen de traitement des dossiers de **22 jours** (avec pour certains dossiers un traitement nécessitant un délai de plusieurs mois).

## Focus sur les dossiers traités par les délégués de L'INDRE

Les 164 réclamations émanent de :

- 68 hommes soit 42 %,
- 96 femmes soit 58 %

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

- 160 dossiers traités dans ce domaine.

**Répartition des réclamations par secteur d'intervention:**

- 26 % secteur protection sociale et solidarités (pôle emploi - rsa – caf - Mdph - Cnam...)
- 38 % secteur affaires publiques (amendes, permis de conduire, certificats d'immatriculation, urbanisme, environnement, pensions de retraite ...)
- 32 % secteur justice (49 dossiers de détenus)
- 4 % secteur fiscalité

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

Les critères invoqués :

- 3 cas concernaient l'emploi privé ou public en lien avec la situation de famille ou la vulnérabilité économique. Deux des requérants se sont désistés de leur action, par crainte probablement des suites éventuelles dans leur entreprise. Le troisième cas a trouvé une solution amiable.

### 3/ Domaine des droits de l'enfant

Seulement une réclamation a été enregistrée en 2017, relative à un problème de handicap. Une solution a été trouvée en liaison avec la MDPH.

Les délégués sont en lien permanent avec le service juridique du DDD en charge des droits de l'enfant et toute situation relevant d'une gravité particulière ferait l'objet d'un traitement en concertation.

### 4/ Domaine des manquements à la déontologie des personnels de sécurité

Ces situations, qui concernent les personnels de la Police Nationale, de la Police Municipale, des Personnels de la Gendarmerie, des personnels des sociétés privées de surveillance, etc..., ne sont pas directement traitées par les délégués. Ils reçoivent les personnes qui le souhaitent mais transmettent les dossiers pour traitement par le Siège à PARIS. Les délégués de l'Indre n'ont pas été saisis de situation relative à ce domaine.