

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR  
DES DROITS**

*Le droit en action*



[defenseurdesdroits.fr](http://defenseurdesdroits.fr)

**PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014**

**DU DÉFENSEUR DES DROITS**

**PAR LES DÉLÉGUÉS DE CHARENTE**

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 CIDE, 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 malgré les incertitudes éprouvées par les délégués territoriaux.

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**, en particulier outre-mer.

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

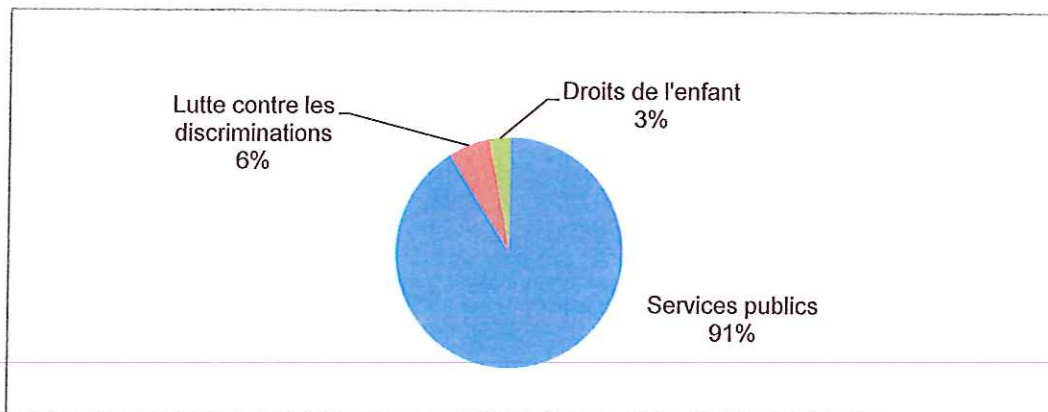
### La majorité des dossiers sont traités localement, par les délégués

---

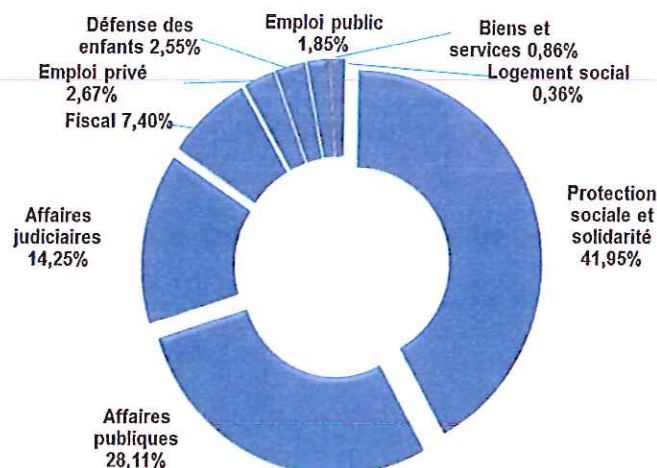
- Les délégués du Défenseur des droits traitent, par voie de règlement amiable, **77 %** des demandes reçues par l'Institution, soit **57.157** dossiers traités par an.

- 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

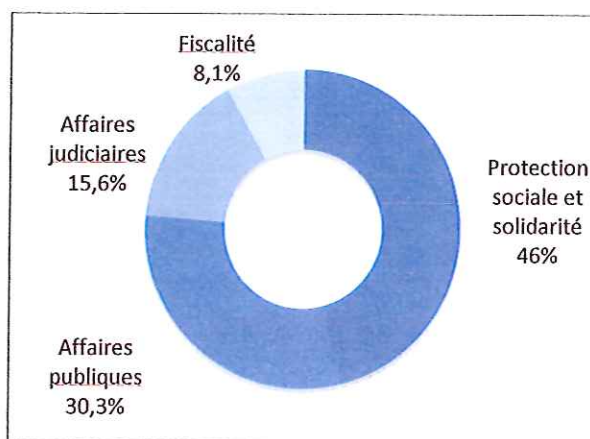


## Répartition par domaine de compétence des réclamations traitées par les délégués



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

Répartition des dossiers des délégués

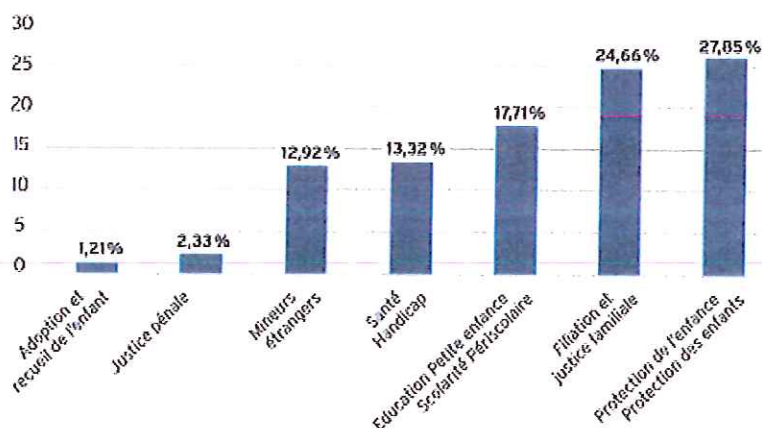


→ Le délai moyen de traitement amiable des dossiers, par les délégués, est de **85 jours**

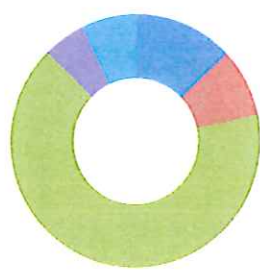
**Dans le domaine de la défense des enfants, la protection de l'enfance, le maintien des liens familiaux et l'éducation restent les premiers motifs de réclamations**

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

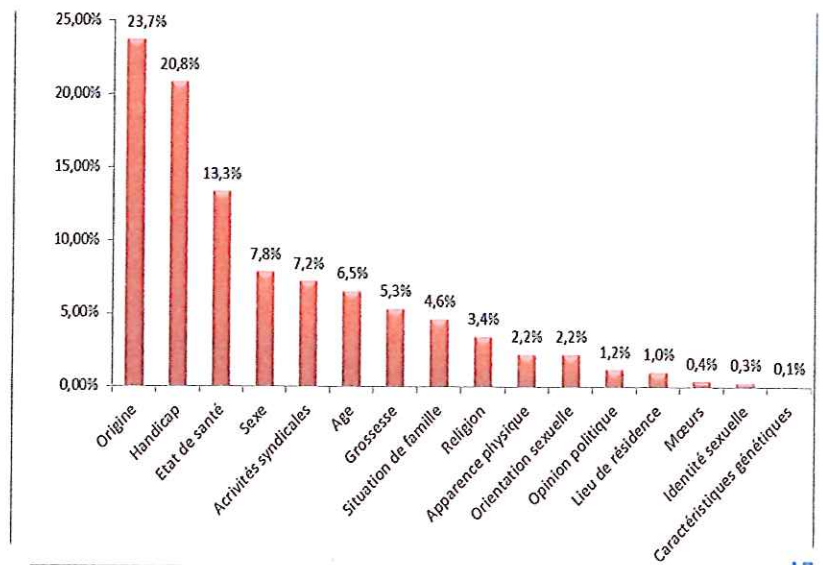
Le Défenseur des droits est saisi de situations variées montrant que **les droits des enfants** sont **insuffisamment connus et pris en compte** et que, dans bon nombre de cas, la situation n'est pas regardée sous l'angle de leur intérêt supérieur alors qu'il s'impose en droit.



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



- Biens et services
- Éducation et formation
- Emploi
- Logement
- Service public



### → 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.
- **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**

## 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.

Contacter les délégués du Défenseur des Droits en Charente

L'accueil se fait uniquement sur rendez-vous

**COGNAC/CONFOLENS**

**Raymonde JAMARD**

**1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> Mardi**

**Sous-Préfecture de Cognac**

**T : 05 45 82 99 86**

**jeudi après-midi**

**Sous-Préfecture de Confolens**

**T : 05 45 84 99 70**

[raymonde.jamard@defenseurdesdroits.fr](mailto:raymonde.jamard@defenseurdesdroits.fr)

**ANGOULEME**

**Jack BONNIN**

**lundi après-midi et mardi matin**

**Préfecture d'Angoulême**

**T : 05 45 97 61 28**

[jack.bonnin@defenseurdesdroits.fr](mailto:jack.bonnin@defenseurdesdroits.fr)

## L'ACTIVITE DES DELEGUES DE CHARENTE EN 2014

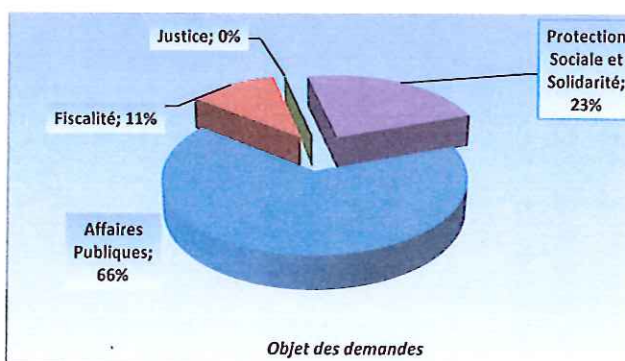
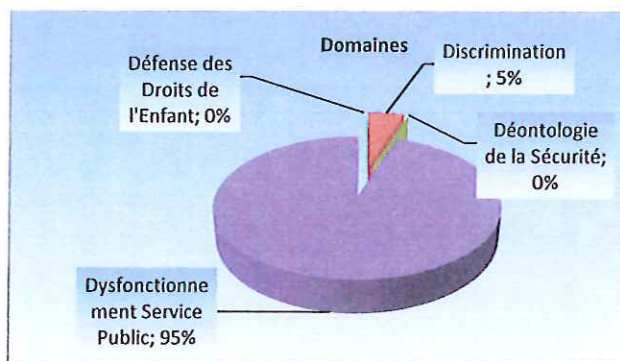
Total des affaires reçues	165
Dont réclamations	80
Dont informations et orientations	85

- 165 demandes ont été reçues par les délégués dont 48% de réclamations
- les personnes sont en grande majorité accueillies physiquement dans les permanences des délégués, après un premier contact pour 27% par téléphone, 23% par mail et 12% par courrier.
- Les réclamants sont des hommes à 59% ; les plus de 60 ans représentent 30%, les 25-49 ans 37% et 33% d'entre eux ont entre 50 et 59 ans.

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

### Le service rendu aux citoyens est mesurable :

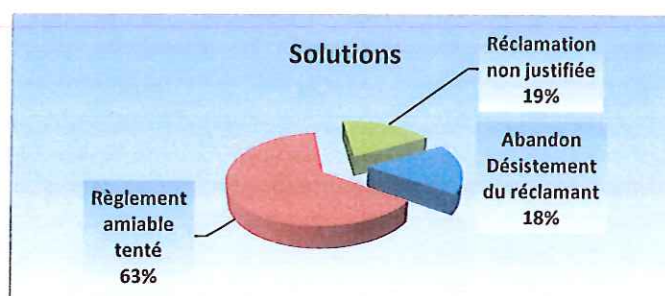
- Les domaines de réclamation



Les relations avec les services publics restent le domaine générant la quasi-totalité de l'activité des délégués du département.

- L'objet des demandes

La majorité des dossiers traités localement relève des affaires publiques -66%- (réseaux de distribution, urbanisme, travaux publics, amendes automobiles...), puis viennent les dossiers relevant de la protection sociale et de la solidarité -23%- (différends avec CAF, RSI, POLE EMPLOI, CPAM ...) et les affaires ayant trait à la fiscalité pour 11%.



Le taux de succès des règlements amiables tentés est de 74%.



**Lorsque les demandes des réclamants ne relèvent pas des réclamations :**

- \* 18% absence de démarche du réclamant
- \* 12% absence de dysfonctionnement des services
- \* 14% les organismes sont hors du champ de compétences
- \* 57% relèvent de l'information.

#### **Éléments de comparaison en Poitou-Charentes**

- \* 4 délégués en Charente-Maritime ; 2 délégués dans les autres départements
- \* 165 dossiers en Charente, 198 dans les Deux Sèvres, 221 dossiers dans la Vienne et 428 en Charente Maritime
- \* en Charente comme en Charente Maritime et dans la Vienne un peu plus de requérants hommes reçus avec respectivement 59%, 54% et 51% alors qu'il y a une majorité de femmes 53% dans les Deux Sèvres
- \* similitude dans la répartition des âges des requérants pour les 4 départements
- \* plus de réclamations dans les Deux Sèvres avec 72% et en Charente Maritime avec 67% alors que la Charente et la Vienne sont légèrement en dessous des 50% avec respectivement 48 et 49%
- \* la Charente a plus de demandes dans les Affaires Publiques (66%) pour 61% dans les Deux Sèvres, 53% en Charente Maritime et 45% dans la Vienne
- \* avec 11% la Charente a le taux le plus important en matière de fiscalité ; 7% dans la Vienne et 6% pour la Charente Maritime et les Deux Sèvres
- \* la Charente présente le taux le plus faible en matière de réclamations dans le secteur de la protection sociale avec 23% ; 29% dans les Deux Sèvres, 32% en Charente Maritime et 38% dans la Vienne
- \* les demandes des requérants proviennent en grande majorité d'un dysfonctionnement des services publics dans les 4 départements : 95% en Charente, 93% en Charente Maritime, 92% dans les Deux Sèvres et 90% dans la Vienne

## Quelques exemples d'histoires vécues

- Mme C. à la fin de son activité (elle exploitait une EURL) demande au RSI le solde de son compte en juin 2013. Le RSI lui demande alors de fournir un certain nombre de documents qu'elle transmet. Après plusieurs relances restées sans réponse, elle saisit le délégué qui intervient auprès de l'organisme en cause. La réponse parvient la semaine suivante : après un entretien avec la requérante et la transmission d'un relevé bancaire, le remboursement des sommes dues a pu s'effectuer.
- Mme F. intervient auprès du délégué suite à une information de son conseiller Pôle Emploi lui signifiant qu'elle a épuisé ses droits aux allocations chômage en avril 2014. Sa situation s'avère complexe : elle a été licenciée économique d'une entreprise où elle a travaillé 37 ans, elle a été suivie 1 an en CSP, et elle a également eu des droits ouverts suite à une fin de contrat CDD. Après examen de son dossier par la médiatrice de Pôle Emploi, sa situation a été revue et une solution a été proposée à Mme F. qui tenait compte de ses 37 ans dans la même entreprise et aussi de son âge (55 ans à la date de sa fin de contrat) lui ouvrant droit à 365 jours en CSP déjà perçus et à 730 jours en ARE à l'issue du CSP.
- M. V. vient voir le délégué suite au rejet par la CRAMIF de l'allocation de cessation anticipée des travailleurs de l'amiante au motif que l'établissement ne figure pas dans la liste des établissements éligibles au JO. L'entreprise située en Limousin a subi plusieurs changements de noms et d'adresses depuis 1953 mais toujours avec une activité amiante : lorsque les demandes d'allocation étaient traitées par la CARSAT de Limoges jusqu'à fin 2013 cela ne posait pas de difficultés puisque ces éléments étaient connus donc pris en compte. Le délégué du Limousin ayant un cas similaire, le siège du Défenseur des Droits est intervenu auprès de la CRAMIF : celle-ci a pris attache auprès de la DGT (Direction générale du travail) qui a reprécisé les dénominations et adresses successives de l'entreprise afin de permettre l'ouverture des droits à cette allocation aux différents salariés concernés.
- M. S. chef d'entreprise a changé d'intitulé de facturation EDF après la fermeture de son entreprise. Le compte de sa Sté est devenu le compte S. Depuis mai 2013, suite à de nombreuses correspondances avec EDF, par téléphone ou courrier, un indu est toujours en cours en 2014 alors que les factures sont régulièrement payées. M. S. s'adresse au délégué qui saisit la médiation EDF. Le service consommateurs se met en relation avec le réclamant 2 semaines plus tard et rembourse la somme de 1101 euros accompagnée d'un courrier d'excuses et d'un geste commercial d'un montant de 100 euros.
- Mme D. est une personne handicapée qui se déplace difficilement. Suite à une demande de renouvellement de sa carte d'invalidité, la commission des droits de l'autonomie réunie en septembre 2013 lui a opposé un rejet. Elle formule un recours en arguant son état de santé qui s'est dégradé et elle fournit les documents médicaux à l'appui. Sans nouvelles début 2014 elle saisit le délégué ; la MDPH contactée par le délégué indique alors que le recours de Mme D. est toujours à l'étude. En mai 2014 Mme D. relance le délégué car elle n'a toujours pas de réponse. Le délégué relance la MDPH en juin 2014 ; quelques jours plus tard le dossier de Mme D. est réexaminé et il lui est enfin accordé le renouvellement de sa carte d'invalidité.