

# Le Défenseur Des Droits

**Rapport d'activité 2019  
des délégués de l'Indre**



**Défenseur des droits**

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## 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 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** et la **PROMOTION des droits et de l'égalité**.

*« 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 : plus de 500 délégués du Défenseur des Droits sont à l'écoute sur 870 lieux d'accueil.

**77% des demandes d'intervention réalisées auprès du Défenseur des Droits, soit environ 79 500**, ont été reçues en 2019, 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 les personnes âgées, personnes en situation précaire...etc., 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 2019, les délégués ont reçu plus de 4.000 demandes de détenus.

### QUAND 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, services fiscaux, 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 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 (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 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 - Permanences : Préfecture le jeudi matin et sur RDV le jeudi après-midi - Téléphone : 02.54.29.51.19 - Courriel : [roland.millerou@defenseurdesdroits.fr](mailto:roland.millerou@defenseurdesdroits.fr)

- Marie-Pierre CAILLAUX, Sous Préfecture de LE BLANC, Place du Général de Gaulle, 36300 LE BLANC - Permanence le lundi (journée) - Téléphone : 02.54.29.51.65 - Courriel : [marie-pierre.caillaux@defenseurdesdroits.fr](mailto:marie-pierre.caillaux@defenseurdesdroits.fr)

## L'ACTIVITE DES DELEGUES DE L'INDRE

En 2019 :

- 411 demandes ont été reçues par les deux délégués du département.
- La répartition géographique fait apparaître une majorité de dossiers sur la région de CHATEAUROUX (et en particulier sur l'agglomération), puisque 315 cas y sont recensés contre 96 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 siège du Défenseur des Droits à Paris (3 en 2019).

Au niveau Régional Centre Val de Loire, l'Indre représente moins de 9% de la population alors que la part des dossiers représente 13,3% de celui de la Région (174 dossiers pour 100.000 habitants contre 117 pour 100.000 au plan Régional).

### Le service rendu aux citoyens est mesurable :

- 411 demandes dont :
  - 218 réclamations ayant fait l'objet d'une instruction avec :
    - 171 règlements amiables engagés après examen du dossier
    - 162 règlements amiables réussis
  - 193 orientations et informations pour des dossiers n'entrant pas dans la compétence légale des délégués.

**RAPPEL 2018 : 367 demandes pour 180 réclamations et 185 orientations.**

**L'augmentation ressort à 12 % pour le nombre de demandes, 20% pour le nombre de réclamations et 4% pour le nombre d'orientations.**

Sur les 218 réclamations, 3 ont été transmises au Siège, 44 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, soit le réclamant s'était désisté.

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 et des assurances, les associations de consommateurs, les huissiers, ....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 **95 %** (162 / 171), le délai moyen de traitement des dossiers est de **22 jours** (avec pour certains dossiers un traitement qui nécessite plusieurs mois).

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

Les 218 réclamations émanent de :

- 132 hommes soit 60 %,
- 86 femmes soit 40 %

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

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

- 18 % secteur protection sociale et solidarités (POLE EMPLOI – RSI – CARSAT - RSA – CAF - MDPH – MSA - CPAM...)
- 48 % secteur affaires publiques (amendes, urbanisme, environnement, administrations diverses (collectivités territoriales – Préfecture – Agence Nationale des Titres Sécurisés (cartes grises et permis de conduire) – titres pour étrangers - OFII ....)
- 29 % secteur justice (63 dossiers de détenus)
- 5 % secteur fiscalité

Au niveau national, comme à celui du département, ces saisines confirment l'ampleur des effets délétères de l'évanescence des services publics sur les droits des usagers. Le recul de la présence humaine aux guichets des administrations et la dématérialisation des démarches ont encore été, en 2019, la source de nombreuses ruptures d'égalité entre les usagers.

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

Pas de cas en 2019

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

Trois réclamations ont été enregistrées en 2019, relatives à la protection de l'enfance. Dans un cas (scolarité), une solution a été trouvée. Dans un autre, la réclamation est apparue non justifiée après instruction. Dans le troisième, le dossier est au Siège pour intervention après de la justice.

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 ne sont pas directement traitées par les délégués. Ils reçoivent les personnes qui le souhaitent mais transmettent les dossiers pour traitement au Siège.

Un dossier concernant le cadre de l'administration pénitentiaire (hors département) a été transmis en 2019.

## EXEMPLES DE SITUATIONS REGLÉES PAR LES DÉLÉGUÉS

### – Droit à l'APL et garde alternée

*Christine<sup>1</sup>, divorcée, bénéficie de la garde alternée de ses deux enfants. Elle a demandé à plusieurs reprises à bénéficier à l'allocation personnalisée au logement mais ses demandes sont restées sans réponse.*

*Elle a alors saisi le délégué départemental du Défenseur des droits qui est intervenu auprès de la CAF pour rappeler que chaque parent peut obtenir les APL en cas de garde alternée.*

*Suite à son intervention, la CAF a fait droit à la demande de Christine et lui a versé rétroactivement l'APL. L'intervention du délégué a ainsi permis de débloquer la situation de Christine qui, dans une situation financière délicate, a pu payer son loyer.*

### – Usurpation de plaque d'immatriculation dans un litige relatif à un forfait de post-stationnement

*Didier a reçu un forfait de post-stationnement (FPS) majoré de 75 euros. Or, l'infraction a été relevée dans une ville où il ne s'est jamais rendu. Il a alors porté plainte auprès de la gendarmerie pour usurpation de sa plaque d'immatriculation et a engagé un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) pour contester le FPS reçu. Cette démarche est restée sans réponse.*

*Le délégué du Défenseur des droits saisi a alors contacté la collectivité concernée pour débloquer la situation. Son intervention a permis de faire annuler le FPS et Didier a pu obtenir le remboursement de la somme précédemment payée.*

## CONTACTS PRESSE

—  
Roland MILLEROU, délégué du Défenseur des droits à Châteauroux  
[roland.millerou@defenseurdesdroits.fr](mailto:roland.millerou@defenseurdesdroits.fr)

—  
Julie BERANGER, cheffe du pôle régional  
[julie.beranger@defenseurdesdroit](mailto:julie.beranger@defenseurdesdroit)

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

---

1 Pour respecter l'anonymat des réclamant.e.s, tous les prénoms ont été modifiés.