

## BILAN DE L'ACTIVITE DES DELEGUES EN 2015

Sur la base de l'article 37 de la loi organique, le Défenseur des droits a défini les compétences et missions des délégués dans la délégation qui leur est accordée pour un an et qui peut être renouvelée sans limitation de durée. Échelon de proximité de l'Institution, le réseau territorial constitue aujourd'hui la principale voie de saisine du Défenseur des droits. En 2015, les délégués ont traité au total **61 114** dossiers.

Les délégués reçoivent et traitent ainsi la majorité **79 %** des demandes adressées à l'Institution

### Le traitement des réclamations

Les délégués garantissent à leurs interlocuteurs une écoute impartiale au terme de laquelle ils analysent la recevabilité des demandes, dans les limites de leur compétence territoriale.

Ainsi, ils peuvent être saisis par toute personne physique ou morale, de nationalité française ou étrangère, qui :

- s'estime lésé(e) par le fonctionnement d'un service public ;
- qui considère que les droits d'un enfant ou d'un adolescent ne sont pas respectés ou qu'une situation met en cause l'intérêt d'un mineur ;
- est témoin ou victime d'une discrimination.

Ils ne sont cependant pas compétents pour connaître des réclamations qui relèvent de la quatrième mission du Défenseur des droits « *veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République* » dont le traitement est réservé aux services du siège. Cependant, les délégués peuvent aider, le cas échéant, les réclamants à constituer le dossier qui sera transmis au siège.

➤ **si la demande entre dans le champ de compétence du Défenseur des droits, le délégué peut traiter le dossier par la voie du règlement amiable**

Lorsque la demande est recevable, le délégué a pour mission de traiter les réclamations, exclusivement par la voie du règlement amiable et dans la limite de sa délégation. Ce sont ainsi **30 662 réclamations** qui ont été reçues par les délégués en 2015. **28603** de ces dossiers ont été clôturés en 2015. Le délai moyen de traitement est de **124 jours**. **72% des règlements amiables** ont abouti favorablement et **8 % ont fait l'objet d'un abandon du réclamant**.

Lorsqu'une réclamation ne peut pas être traitée par la voie du règlement amiable, la transmission au siège permet au Défenseur des droits de mobiliser l'ensemble des moyens d'investigation et d'intervention prévus par la loi organique et de prendre ainsi le relais de l'action du délégué.

➤ **dans les autres cas, le délégué informe et/ou oriente le réclamant**

Lorsque l'affaire ne répond pas aux critères de recevabilité, le délégué explique alors au réclamant les raisons pour lesquelles son intervention ne peut être envisagée et recherche, dans la mesure du possible, une réorientation pertinente vers un acteur susceptible de lui apporter son concours. Là encore, les délégués exercent une véritable mission d'accès au droit. Cette activité représente **30452 informations et/ou orientations** pour l'année 2015.

**Pour le département de Tarn-et-Garonne, en 2015 :**

- **297 dossiers ont été reçus en 2015 contre 260 en 2014 soit une progression de 15%.-**
- **130 (44%) dossiers déposés ne relevant pas de la compétence du Défenseur des Droits**

*(litiges sur la consommation, litiges privés ou encore surendettement, par ex...) ont fait l'objet d'une aide et d'une orientation.*

- *56% ont fait l'objet d'un traitement ; 85% ont obtenu une issue favorable.*
- *98% soit la quasi-totalité des dossiers recevables concernent des dysfonctionnements de services publics. Ils portent, pour l'essentiel, sur le domaine du social (problèmes de retraite, litiges avec la CAF, CPAM...)*
- *5 dossiers discrimination ont été étudiés ainsi que 5 dossiers enfance, 4 dossiers concernant des détenus et 2 dossiers portant sur la Déontologie de la Sécurité ont aussi été déposés.*
- *La majeure partie des dossiers est traitée directement au niveau du département. Les dossiers qui nécessitent une analyse plus complexe sont transmis au siège du Défenseur des Droits, à Paris, afin d'y être traités par des juristes compétents chacun dans leur domaine.*

*Les services de la Préfectures sont sollicités essentiellement pour des dossiers concernant les étrangers ou portant sur des problèmes d'immatriculation de véhicules.*

### **Des actions d'information, de communication et de promotion des droits auprès des acteurs locaux et du grand public**

Dans l'exercice de leur mission, les délégués mènent des actions locales de notoriété afin de mieux faire connaître le Défenseur des droits grâce, par exemple, à des partenariats avec les collectivités territoriales dont les services sont en contact direct avec la population. C'est particulièrement le cas à l'occasion du bilan annuel de leurs activités au plan départemental.

Par ailleurs, ils mènent des actions de promotion des droits en assurant une mission d'information et de sensibilisation du public, mais aussi bien sûr des acteurs institutionnels ou associatifs. L'appropriation et la connaissance des missions du Défenseur des droits est un enjeu déterminant pour permettre notamment à un public parfois fragile, isolé ou en situation précaire, de faire valoir ses droits. C'est particulièrement le cas dans les territoires prioritaires de la politique de la ville où des expérimentations sont menées pour favoriser l'accès au droit dans les Bouches-du-Rhône, le Rhône et en Seine-Saint-Denis.

Ces actions concernent la défense des droits et libertés des usagers des services publics, la défense des droits de l'enfant et la lutte contre les discriminations.

**Pour le département de Tarn-et-Garonne :**

- *17 actions diverses de promotion ont été organisées.*
- *Une action soutenue, à destination des jeunes, sur les thèmes de la discrimination et des Droits de l'enfant est menée de façon régulière en relation avec l'association « Les Francas ».*
- *Une participation active a eu lieu lors de la journée départementale de formation des assistantes sociales.*
- *Un point presse est organisé annuellement.*