



Les 5 délégués gardois du Défenseur des droits, Dominique Baudis, ont présenté leur bilan le jeudi 5 septembre 2013. Un bilan qui questionne et « un miroir des difficultés rencontrées face à l'opacité et à la complexité de rapports déshumanisés. Il y a un vrai malaise ».

Avec la fusion des différentes associations et le guichet unifié, chaque délégué est maintenant en mesure de traiter les dossiers dont il est saisi : protection des droits des usagers dans leurs relations avec le Service Public, défense des droits de l'Enfant, lutte contre les discriminations et respect de la déontologie de la sécurité. L'Institution regroupe aujourd'hui 150 délégués bénévoles et 250 agents (représentés en LR par Yolande Eskenazi) qui ont traité en 2012 plus de 100 000 saisines. Le numéro Azur a reçu 31 000 appels.

## Ecouter les demandes

« Il n'y a pas de filtrage à l'arrivée des dossiers » explique Patrick Bellet « souvent le besoin premier est un besoin d'écoute et d'orientation. Il suffit parfois d'un recours gracieux ou d'une réclamation. Si ça ne fonctionne pas, c'est là que nous intervenons [...] 50% des demandes sont des problèmes d'information, 50% sont des réclamations». Le Défenseur est particulièrement présent dans les quartiers sensibles mais aussi dans les prisons, « 5,3% des détenus font appel au Défenseur, soit 50 fois plus que les citoyens ordinaires. A Nîmes, il n'y a eu qu'une dizaine de demandes. Un chiffre qui s'explique par un point justice très actif et un turn-over important des détenus (1000 détenus/an pour 400 détenus en réalité dans 270 places) ».

## Presque saturé

Les 13 permanences gardoises ont accueilli 1 500 personnes physiques et 1713 dossiers, soit 4% de moins qu'en 2011 (737 réclamations et 976 informations). 622 ont fait l'objet d'une négociation amiable (+7%) dont 503 réussies (+5%). 81% de réussite mais un délai moyen de traitement des dossiers de 53 jours. Les délégués assurent 2 jours ½ de travail hebdomadaire, « mais en réalité, c'est beaucoup plus » et reçoivent en moyenne 12 personnes par permanence, plus de 340 dossiers par an. « Il nous serait difficile d'en absorber plus » précise P.Bellet « on est un peu au taquet ». Mais l'action des délégués du Défenseur fluidifie les choses « nous avons beaucoup d'amélioration sur les contentieux sur les amendes par exemple. Mais il y a aussi les effets des annonces, comme les dégâts sur les dossiers Carsat de la loi de 2012 les retraites ».

## Réseaux et contacts

Au rang des mauvais contacts, « la SAUR où il n'y a pas d'interlocuteur pour un dossier qui concerne 25 familles ou les dossiers RSA, RSI, qui inscrivent des privilèges». 40 % des dossiers à connotation sociale « une situation directement liée aux difficultés économiques et sociales que connaît le Gard, [et qui] traduit la détresse et l'incompréhension des personnes confrontées à la complexité et souvent même à l'opacité des procédures et des réponses des différents services. Au hit parade on retrouve le droit de l'urbanisme, la fiscalité, les relations avec les fournisseurs d'énergie et de fluides (EDF – GDF – SAUR....), les amendes routières, le droit des étrangers et de la nationalité, les titres et permis... et les discriminations, les droits de l'Enfant et les atteintes à la déontologie de la sécurité (héritage de la fusion). [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

SV