
L'activité du Défenseur des droits dans le département de l'Essonne en 2021

STATISTIQUES DE L'ANNÉE 2021 DANS LE DÉPARTEMENT DE L'ESSONNE

Les délégués du Défenseur des droits au contact du département de l'Essonne

1642 saisines

- Dont 1090 demandes de réclamations
- Dont 552 demandes d'informations

Evolution par rapport à l'année passée : 15,9 %

Les thématiques dont les délégués sont les plus saisis

Les délégués de l'Essonne sont majoritairement saisis de réclamations ayant trait à des dysfonctionnements du service public : 92 %.

Discriminations : 4 %

Manquements aux règles de déontologie qui encadrent les activités des professionnels de la sécurité : 2 %

Atteintes aux droits de l'enfant : 2 %.

S'agissant des réclamations relatives aux dysfonctionnements du service public, les principales thématiques sur lesquelles ont été saisis les délégués sont :

- Le droit des étrangers (33 %)
- La protection sociale et sécurité sociale (22 %),
- Le droit routier (10 %),
- Justice (3 %),
- La fiscalité (2 %),
- Les services publics (2 %).

Un traitement efficace des réclamations

Sur l'ensemble des saisines clôturées en 2021, 93 % d'entre elles ont pu être traitées sur place. Seulement 7 % ont été transmises au siège.

Sur les 416 médiations tentées, 73 % d'entre elles ont pu aboutir à un règlement amiable du litige entre les réclamants et les mis en cause.

L'UTILITE DU DEFENSEUR DES DROITS : UN DELEGUE TEMOIGNE

Bloqués au Proche-Orient

J'ai été sollicitée par un ressortissant français habitant le Liban dont la femme palestinienne s'est rendue dans les territoires palestiniens pour présenter leur fils de 15 mois à sa famille. Durant ce voyage, le passeport du fils a été tamponné par les autorités israéliennes et, de ce fait, la mère et le fils n'ont pu rentrer au Liban.

Madame s'est donc rendue en France pour demander un second passeport pour leur fils, en urgence, à la mairie. Sa demande a été rejetée parce que la mairie a considéré que les motifs invoqués ne justifiaient pas le caractère d'urgence.

J'ai pris l'attache de la mairie concernée, afin de signaler le caractère prioritaire de cette situation. Mon interlocuteur m'a renvoyé vers la préfecture qui a finalement reconnu le caractère prioritaire de cette demande et m'a indiqué que le dossier allait être instruit le jour même.

J'ai transmis cette réponse au père de famille qui en retour m'a informé le lendemain que la préfecture lui a réclamé l'acte de naissance de son fils, en vue de la délivrance du nouveau passeport. Le père ne retrouvait pas le papier, ce qui a eu pour conséquence de bloquer la demande. J'ai contacté une nouvelle fois la préfecture concernée, en rappelant, que le père n'était pas dans l'obligation de délivrer ce certificat, dans la mesure où il s'agissait d'un deuxième passeport pour l'enfant et que le premier était toujours valide.

Malgré mes arguments, les services préfectoraux maintiennent la requête : ils ont réclamé en urgence le document auprès du ministère des affaires étrangères car l'enfant est né au Liban.

La famille a fini par recevoir le nouveau passeport. Le père m'a informé du bon retour de sa famille au Liban et m'a remercié chaleureusement. Ce cas aura pu ainsi être traité positivement en 3 semaines.

Une télévision facturée cinq fois en détention

Lors d'une permanence en établissement pénitentiaire, j'ai été contactée par un détenu pour surfacturation de poste de télévision et de réfrigérateur en détention.

J'ai pris connaissance du relevé de compte du détenu en question et je constate effectivement qu'il s'est vu imputé 5 fois le prix de location de la télévision et du réfrigérateur en novembre par le gestionnaire privé.

Je me suis alors déplacée et entretenue avec le service de gestion et de livraison des cantines. Les services ont effectivement constaté une erreur, qui semblait être due à un bug informatique. À la suite de mon intervention, l'argent qui lui a été facturé à tort a été reversé sur le compte nominatif du détenu.

L'UTILITE DU DEFENSEUR DES DROITS : TEMOIGNAGES DE PERSONNES AIDEES PAR LES DÉLÉGUÉS

« Médecin généraliste, j'ai eu le cas de l'une de mes patientes, âgée de 88 ans à laquelle j'avais prescrit des examens auprès de l'hôpital public. À l'issue de ces examens, elle a été transférée d'office dans une clinique privée, en service des soins de suite de réadaptation,

sans lui laisser de choix et sans concertation avec sa famille, alors qu'il avait été expressément précisé dans mon courrier « qu'une fois les examens réalisés et l'urgence écartée, Madame bénéficiait d'un soutien familial lui permettant un retour rapide à son domicile ».

Une semaine après, n'ayant aucune nouvelle de sa grand-mère, la petite fille de ma patiente m'a demandé d'intervenir auprès de mon confrère de la clinique en question. Au début, il m'a assuré que le retour de ma patiente serait envisageable la semaine suivante. Mais ensuite, j'ai eu un autre interlocuteur de la clinique, qui était difficile à joindre. Je ne parvenais pas à obtenir le retour de ma patiente à son domicile, malgré ses demandes répétées. J'ai continué à solliciter la clinique pendant un mois et demi, en vain ! L'état de santé de ma patiente se dégradait, car elle était en rupture de contacts avec sa famille.

J'ai donc décidé de saisir le Défenseur des droits. Fort de tous les éléments du dossier (privation de liberté, dégradation de l'état de santé, demandes réitérées de retour à domicile, absence de concertation familiale), la déléguée du Défenseur des droits est intervenue auprès de la directrice générale de la clinique en vue d'un règlement amiable, tout en l'invitant à lui apporter une réponse dans la semaine...

Quatre jours après, la directrice générale de l'établissement informait la déléguée du Défenseur des droits de la sortie de la patiente sous 48 heures. La famille et moi-même avons été très satisfaits du dénouement réalisé et j'espère que, depuis l'intervention du Défenseur des droits, ce centre de soins de réadaptation tiendra désormais compte des réclamations formulées par les médecins traitants concernés. »

1 AN DE LA PLATEFORME WWW.ANTIDISCRIMINATIONS.FR

Lancée le 12 février 2021, la plateforme antidiscriminations.fr est le dispositif de réponse dédié du Défenseur des droits en matière de lutte contre les discriminations. Un an après, les saisines ont augmenté de 25% en matière de lutte contre les discriminations. C'est un outil supplémentaire, qui vient en complément des permanences tenues par les délégués, qui sont aussi sollicités par des personnes victimes ou témoins de discriminations, ou qui mènent des actions de promotion de l'égalité sur le territoire.

Sur le pôle régional de Paris et des départements 91, 93, 94 et 95 8 délégués référents « lutte contre les discriminations » sont présents dans différents points d'accueil pour recevoir les victimes ou témoins de discrimination.

ANTIDISCRIMINATIONS.FR

TÉLÉPHONE
39 28
DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 18H
PREMIER APPEL LIBRE

TCHAT
DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 18H

SOURDS ET MALENTENDANTS
DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 18H

D Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

ANTIDISCRIMINATIONS.FR

SAISIR LES DELEGUÉS :

550 délégués sont présents dans tous les départements de métropole et d'Outre-mer. Ils tiennent des permanences dans plus de 870 structures de proximité : maisons du droit et de la justice (MJD), points d'accès au droit (PAD), mairies, préfectures etc. Ils tiennent également des permanences dans les établissements pénitentiaires.

Ils reçoivent **gratuitement et sur rendez-vous** toutes les personnes ayant des questions concernant :

- Les relations avec les services publics ;
- La défense des droits de l'enfant ;
- La lutte contre les discriminations ;
- Le respect de la déontologie par les forces de sécurité (uniquement le traitement des refus de plaintes et les propos déplacés).

Les délégués ont une mission d'écoute, d'information, d'orientation et de médiation afin trouver une solution rapide et pragmatique aux litiges portés à leur connaissance.

Dans le département de l'Essonne :



9 délégués présents



9 points d'accueil

MONSIEUR André-Charles PUMA

Maison de justice et du droit d'Athis-Mons 4, avenue François Mitterrand 91200 ATHIS-MONS

Téléphone : 01 69 57 82 80

Permanences : JEUDI JOURNEE 2e et 4e

Maison de justice et du droit de Villemoisson-sur-Orge 72 route de Corbeil 91360 VILLEMOISSON

SUR ORGE/Téléphone : 01 69 48 81 52 andre-charles.puma@defenseurdesdroits.fr

Permanences : JEUDI JOURNEE 1e et 3e

MONSIEUR Hervé PIEKARZ

Maison d'arrêt de Fleury-Mérogis 7 avenue des Peupliers 91700 FLEURY-MÉROGIS

Permanences : LUNDI APRES-MIDI

Point d'accès au droit de Grigny Ferme Neuve - Chemin du Plessis 91350 GRIGNY

Téléphone : 01 69 02 45 77 herve.piekarz@defenseurdesdroits.fr

Permanences : JEUDI MATIN

MADAME Marylène MUNOZ

Point d'accès au droit d'Evry-Courcouronnes 10 rue du Marquis de Raies 91000 EVRY-

COURCOURONNES/Téléphone : 01 60 91 07 88 marylene.munoz@defenseurdesdroits.fr

Permanences : JEUDI JOURNEE

MADAME Marie-Lee LUREL

Maison de justice et du droit d'Athis-Mons 4 avenue François Mitterrand 91200 ATHIS MONS
Téléphone : 01 69 57 82 80 marie-lee.lurel@defenseurdesdroits.fr
Permanences : LUNDI APRES-MIDI

MONSIEUR Dominique DUJARDIN
Préfecture de l'Essonne Boulevard de France 91000 ÉVRY
Permanences : MERCREDI JOURNEE prendre rdv sur : <https://dominiquedujardin.reservio.com>
Dominique.dujardin@defenseurdesdroits.fr

MONSIEUR Philippe DEMONTES
Point d'accès au droit 8, rue Johann Strauss 91860 EPINAY SOUS SENART
Téléphone : 01 60 47 86 59 philippe.demontes@defenseurdesdroits.fr
Permanences : JEUDI JOURNEE

MADAME Anne BOLLINET
Point d'accès au droit d'Evry-Courcouronnes 10 rue du Marquis de Raies 91080 EVRY-COURCOURONNES/Téléphone : 01 60 91 07 88 anne.boilliet@defenseurdesdroits.fr
Permanences : JEUDI MATIN

MONSIEUR René BOGNON
Maison de justice et du droit des Ulis Avenue de Saintonge 91940 LES ULIS
Téléphone : 01 64 86 14 05 rene.bognon@defenseurdesdroits.fr
Permanences : MERCREDI JOURNEE

MONSIEUR Michel ALLARD
Maison de justice et du droit d'Etampes 1 rue du Coq 91150 ETAMPES
Téléphone : 01 69 92 11 70 michel.allard@defenseurdesdroits.fr
Permanences : MERCREDI JOURNEE

Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante créée par la loi organique du 29 mars 2011, suite à la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008

Protecteur des droits et libertés des personnes, il a pour mission de défendre et promouvoir les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, de lutter contre les discriminations, d'assurer le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité et de protéger et orienter les lanceurs d'alerte.

Il peut être saisi gratuitement par toute personne résidant en France ou française résidant à l'étranger qui estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il peut également se saisir d'office.

Plus de 500 délégués répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer reçoivent, orientent et aident toute personne à faire valoir ses droits, gratuitement et en toute indépendance.

Victimes ou témoins de discriminations : les juristes du Défenseur des droits écoutent, accompagnent et orientent gratuitement les personnes au 39 28 ou sur www.antidiscriminations.fr

