



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR  
DES DROITS**



# Présentation du rapport d'activité 2018 des Délégués du Défenseur des Droits des Bouches-du-Rhône

DOSSIER DE PRESSE

mai 2018



# SOMMAIRE

- [Le Défenseur des Droits](#)
- [Les Délégués du Défenseur des Droits](#)
- [Les Délégués du Défenseur des Droits dans les Bouches du Rhône](#)
- [L'activité des Délégués du département en 2018](#)

## FOCUS SUR...

- [Les réclamations pour discrimination reçues en 2018 par les Délégués des Bouches-du-Rhône](#)
- Réclamations relatives à l'activité des Délégués des Bouches-du-Rhône sur les Centres Pénitentiaires en 2018
- [La protection et les droits des enfants](#)



## Le Défenseur des Droits

Le Défenseur des Droits est une autorité administrative indépendante instituée par la loi constitutionnelle du 23 juillet 2008 et la loi organique du 29 mars 2011. Son rôle ? **Veiller à la protection des droits et des libertés et promouvoir l'égalité.**

Jacques Toubon a été désigné Défenseur des Droits par le Président de la République par Décret du 16 juillet 2014.

Cette autorité indépendante est chargée de veiller au respect des droits des citoyens dans 4 domaines, en lieu et place d'anciennes institutions :

1. **Défendre les droits et libertés** dans le cadre des relations des usagers avec les services publics ;
2. **Défendre et promouvoir l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant** ;
3. **Lutter contre les discriminations prohibées par la loi et promouvoir l'égalité** ;
4. **Veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité**,
5. **Droit d'alerte.**

## Les Délégués du Défenseur des Droits

Dans le respect des valeurs de l'institution et des règles déontologiques fixées par le Défenseur des Droits, les Délégués du Défenseur des Droits mettent au service du public leurs convictions, leur temps, leur énergie, leurs compétences et leur connaissance du tissu local. **Ils interviennent dans leur département sur 3 des 4 champs de compétence du Défenseur des Droits** : le fonctionnement des services publics à l'égard des usagers, la défense des droits des enfants et la lutte contre les discriminations.

Composante essentielle de cette autorité indépendante, les Délégués du Défenseur des Droits sont un réseau de bénévoles couvrant l'ensemble du territoire national. **En France, 495 délégués assurent ainsi son accueil dans 874 permanences.**

Plus précisément, les Délégués sont chargés de :

**Recevoir le public**, le renseigner sur les compétences du Défenseur des Droits, analyser la recevabilité des réclamations, l'informer ou l'orienter ;

**Traiter les réclamations** recevables par la voie du règlement amiable ;

**Mener des actions de communication et d'information** du public, ainsi que des actions de promotion des droits auprès des partenaires de l'institution.



## Les Délégués du Défenseur des Droits dans les Bouches-du-Rhône

En 2018, le réseau des Délégués du Défenseur des Droits dans les Bouches-du-Rhône comptait **16 bénévoles** (15 en 2016) assurant des permanences dans **24 points d'accueil** :

- Sur **Marseille**, 8 délégués sont présents sur 8 sites (Préfecture, Mairie du 9/10 arrondissement, plateformes de services publics, centre pénitentiaire des Baumettes) ;
- Sur **Aix-en-Provence, Aubagne, La Ciotat, Arles, Salon, Martigues, Vitrolles, Gardanne, Miramas, Istres** et **Port-Saint-Louis-du-Rhône**, 8 délégués sont présents sur 16 sites (Maisons de Justice et du Droit, Mairie d'Aix-en-Provence, Point d'accès au Droit de La Ciotat, centres pénitentiaires de Luynes, Salon, Tarascon et Arles).

Pour faciliter l'examen et le règlement des dossiers, les Délégués disposent d'un réseau de correspondants désignés par la plupart des institutions concernées au niveau local (voire national) et des rencontres périodiques sont organisées pour faire le point des collaborations.

Par ailleurs, les Délégués se réunissent régulièrement à l'initiative de l'un d'entre eux – qui a une fonction d'animateur –, pour un travail collégial ; ils disposent, au besoin, de l'appui des services du siège et d'une conseillère technique régionale.

### L'activité des délégués du département en 2018

**En 2018, les 16 délégués des Bouches-du-Rhône ont reçu 3 123 personnes.** En moyenne, chaque délégué a accueilli 195 réclamants sur l'année (contre 159 en moyenne au niveau national).

**Dans 36,53 % des cas (1 141 personnes), l'échange a consisté à conseiller, informer ou orienter la personne**, en lui indiquant les démarches et les organismes auxquels elle pouvait s'adresser. En effet, dans certains cas, le Défenseur des Droits n'a juridiquement pas la possibilité d'intervenir : soit cela ne relève pas de sa compétence (p. ex. un litige de consommateur, ou entre un salarié et un employeur) soit l'atteinte à un droit ou à une liberté n'est manifestement pas établie, ou lorsque, s'agissant de relations avec les services publics, le réclamant n'a fait aucune démarche préalable.

**Pour 63,47 % des personnes reçues (1 982), les délégués ont reconnu la recevabilité de leur réclamation** et, dans la plupart des cas, l'ont traitée en vue d'un règlement amiable...

95 % de ces réclamations (1 881) concernait les relations d'usagers avec des services publics (organismes privés chargés d'une mission de service public, Administrations de l'État, Collectivités territoriales...) ;

Le reste des réclamations portait sur une discrimination (49), la défense des droits de l'enfant (19) ou le respect de la déontologie de la sécurité.



Dans de nombreux cas l'intervention du délégué a permis de rétablir les droits des usagers, ou d'aménager leurs obligations (notamment pour le paiement d'impôt, ou la restitution d'indus).

En 2018, les réclamations reçues par les Délégués des Bouches-du-Rhône **ont principalement concerné des hommes** (56 % des cas), en proportion plus importante qu'au niveau national (53 %). Dans quelques situations, les réclamations étaient faites pour le compte d'un réclamant (notamment 382 détenus).

Les délégués ont par ailleurs tenté un **règlement amiable pour 1 110 dossiers**. Ils ont ainsi permis de rétablir les droits des usagers, ou d'aménager leurs obligations (notamment pour le paiement d'impôt, ou la restitution d'indus). Pour d'autres réclamations (un règlement amiable infructueux, une affaire complexe ou relevant de la compétence du Défenseur lui-même), le dossier a été transmis, après avoir assuré sa complétude, au siège permettant au Défenseur des Droits lui-même d'intervenir avec les pouvoirs propres qui lui sont reconnus par les textes.

Dans le cadre de leur activité, les délégués ont aussi participé à des **actions favorisant la promotion des droits et libertés, ou la notoriété de l'institution**, pour l'essentiel avec des partenaires (collectivités territoriales, CDAD, Éducation Nationale, Administration pénitentiaire, Associations de défense des droits...). Il s'agissait alors soit :

- d'informer le public et les professionnels ;
- de mobiliser des acteurs en vue d'un changement durables de pratiques ;
- de participer à des initiatives locales en faveur des droits ou pour lutter contre les discriminations.



## FOCUS SUR

- Les réclamations pour discrimination reçues en 2018 par les Délégués des Bouches-du-Rhône
- Les réclamations relatives à l'activité des Délégués des Bouches-du-Rhône dans les Centres pénitentiaires en 2018
- La protection et les droits des enfants



## Les réclamations pour discrimination reçues en 2018 par les Délégués des Bouches-du-Rhône

Pour qu'une discrimination soit caractérisée, trois éléments doivent être réunis :

Une différence de traitement à l'encontre d'une personne physique ou morale...

En raison d'un critère prévu par la loi (sexe, origine, santé, handicap, opinions syndicales ou politiques, grossesse, etc.)...

Dans un domaine couvert par la loi (emploi privé ou public, biens et services privés ou publics, protection sociale, etc.).

Le Délégué, après avoir écouté l'usager\*, analyse la recevabilité des demandes dans la limite de sa compétence territoriale. *\*toute personne physique ou morale, de nationalité française ou étrangère, témoin ou victime d'une discrimination.*

Selon le résultat de l'analyse, trois types de services peuvent être apportés :

1. L'affaire peut être traitée au fond par la voie du règlement amiable ;
2. Elle peut être transmise au Défenseur des Droits compétent pour certains types de dossiers ;
3. Il peut être indiqué au demandeur les démarches à suivre ou l'organisme à saisir pour faire valoir ses droits.

### Un faible nombre de réclamations pour discrimination

En 2018, l'activité des Délégués des Bouches-du-Rhône s'est centrée presque exclusivement sur des dossiers touchant aux **relations entre usagers et services publics**. Bien que le nombre de réclamations soit en augmentation par rapport aux années précédentes, celles portant sur une discrimination ont baissé.

**47 réclamations avaient ainsi pour motif une discrimination** soit 2,5 % des 1 982 réclamations recevables en 2018, un chiffre en légère baisse par rapport aux deux années précédentes (2,5 % en 2017, 3,3 % en 2016 et 2,8 % en 2015).

### Une majorité de femmes concernée par les discriminations

Comme en 2017, c'est une large majorité de réclamantes (26 femmes, soit 55,3 %)

*N.B. : Les réclamations peuvent être portées par des personnes physiques ou morales.*

### Une légère hausse des réclamants domiciliés à Marseille

En 2018, **13 des 47 réclamants étaient localisés à Marseille** (contre 9 des 45 réclamants en 2017). Les autres réclamants habitaient d'autres villes des Bouches-du-Rhône, dont 5 à Arles, 4 à Miramas.



### Des réclamations concernant d'abord des administrations et services publics

**Ce sont les administrations et les services de l'État ou des collectivités territoriales qui sont concernés avec 25 réclamations** (dont les hôpitaux publics dans 6 dossiers, les collectivités locales dans 6 dossiers, les services de l'Etat dans 10 dossiers et les établissements publics dans 3 dossiers).

Par ailleurs, **17 réclamations ont concerné des entreprises privées ou associations et 1 réclamation un office HLM.**

### Des réclamations relatives à un nombre de domaines limités

C'est dans le domaine de l'**emploi** que les réclamants ont invoqué le plus une discrimination : soit **36 réclamations** dont 13 pour l'emploi privé et 23 pour l'emploi public. Les autres cas ont concerné les biens et services (5), l'accès aux services publics (4), la formation ou l'éducation (1).

### Des critères discriminatoires divers

Les réclamations invoquées en raison du handicap sont les plus nombreuses en 2018 (11 dossiers), mais contrairement à 2017, celles fondées sur l'activité syndicale ont reculé, soit 4 dossiers en 2018 (14 en 2017).

Le critère de l'origine se retrouve dans 7 réclamations (9 dossiers en 2017), de l'état de santé pour 7 dossiers, de la nationalité pour 5 dossiers, de la grossesse pour 3 dossiers.

Les autres critères sont la religion (3), l'opinion politique (2), l'âge (1), le patronyme (1), le sexe (1), la situation de famille (1) et l'apparence physique (1).

### Les suites données par les délégués

- **10 réclamations ont été transmises au siège**, soit en raison de la compétence exclusive du siège (administrations de l'État en cause) soit du fait de la complexité ou de la spécificité des dossiers ;
- **37 réclamations ont été traitées localement, dont 8 demeurent en cours d'instruction au 31/12/2018.** À noter que pour 11 dossiers les délégués ont considéré que la réclamation n'était pas fondée et que pour 12 autres le réclamant s'est désisté, avant ou après une tentative de règlement amiable ;
- Parmi les dossiers clos en 2018 seulement **6 réclamations pour discrimination ont fait l'objet d'une tentative de règlement amiable par un délégué**, et 1 seule a reçu une réponse positive.





Il convient également de relever que les délégués ont initié ou participé à **23 actions de promotion** ayant pour but de sensibiliser le public sur les questions de prévention et de lutte contre les discriminations ou de conforter des partenariats sur ces questions avec des acteurs locaux, institutionnels ou associatifs.



## Les réclamations relatives à l'activité des Délégués des Bouches-du-Rhône sur les Centres pénitentiaires en 2018

Rappel des modalités d'intervention des délégués du Défenseur des droits au sein des établissements de l'administration pénitentiaire :

Textes sources :

- Loi organique N° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits, notamment ses articles 4 et 37 ;
- Loi N° 2009-1436 du 24 novembre 2009 pénitentiaire ;
- Loi N° 2014- du 15 août 2014 relative à l'individualisation des peines renforçant l'efficacité des sanctions pénales ;
- Code de procédure pénale.
- Circulaire du 28 décembre 2015 relative à l'intervention des délégués du Défenseur des droits :

La circulaire a pour objet de rappeler et de préciser les modalités d'intervention des délégués du Défenseur des droits au sein des établissements de l'administration pénitentiaire :

<p>Note de contenu :</p>	<p><i>I. Cadre de l'intervention des délégués du Défenseur des droits en établissement pénitentiaire</i></p> <p><i>1.1. La désignation et la formation des délégués du Défenseur des droits intervenant en établissement pénitentiaire</i></p> <p><i>1.2. Le champ de compétence des délégués du Défenseur des droits intervenant en établissement pénitentiaire</i></p> <p><i>1.3. Les missions et moyens d'action des délégués du Défenseur des droits intervenant en établissement pénitentiaire</i></p> <p><i>II. Modalités de l'intervention des délégués du Défenseur des droits en établissement pénitentiaire</i></p> <p><i>2.1. L'information des personnes détenues</i></p> <p><i>2.2. La saisine du délégué du Défenseur des droits</i></p> <p><i>2.3. L'accès des délégués du Défenseur des droits aux locaux de l'établissement pénitentiaire</i></p> <p><i>2.4. L'organisation des permanences des délégués du Défenseur des droits en établissement pénitentiaire</i></p> <p><i>2.5. L'articulation de l'action des délégués du Défenseur des droits avec celle des autres intervenants en établissement pénitentiaire</i></p> <p><i>2.6. Le suivi de l'intervention des délégués du Défenseur des droits en établissement pénitentiaire</i></p>
--------------------------	---

### *Le Défenseur des droits dans les lieux de privation de liberté : Son rôle en détention ?*

Le Défenseur des droits peut être saisi principalement dans deux hypothèses par les personnes détenues :

- soit pour le règlement d'un litige avec une administration ou un service public dans le cadre de sa fonction de médiation (par exemple pour des problèmes relatifs aux impôts, aux formalités administratives ou lorsque la personne rencontre des litiges avec le service comptabilité ou le groupement privé co-gestionnaire de l'établissement, etc.) ;



– soit pour dénoncer des atteintes à la « déontologie de la sécurité » (brimades infligées par des personnels, fouilles corporelles ou de cellule injustifiées, objets volés ou détruits, usage disproportionné de la force, etc.).

Dans cette seconde hypothèse, le Défenseur reprend les missions de la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS).

Selon le thème de la réclamation, le Défenseur tentera de mettre en place une « résolution amiable des différends » ou mènera une enquête en vue de rendre un avis et d'éventuelles recommandations. En pratique, la plupart des réclamations des détenus sont soit adressées au délégué local du Défenseur des droits si elles relèvent de la médiation, soit traitées par le pôle « déontologie de la sécurité » si elles relèvent de cette problématique.

Le Défenseur ne pouvant « remettre en cause une décision juridictionnelle » ([article 33 de la loi organique du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits](#)), il est inutile de s'adresser à lui à propos des condamnations ou de toute autre décision émanant d'un juge.

#### Deux types de gestion des situations :

En fonction des problématiques évoquées lors des entretiens le Délégué a la possibilité d'engager soit une procédure **d'information-orientation** en considérant que la situation évoquée ne rentre pas dans le champ de compétences du Défenseur des droits ; à cet égard le Délégué réoriente le détenu-réclamant vers le bon interlocuteur en effectuant – le plus souvent – une liaison ; soit une procédure de **médiation-instruction** de la demande lorsque la problématique évoquée s'inscrit dans les champs de compétences de l'institution.

Quelques situations sont transmises au siège du Défenseur des droits notamment lorsqu'elles sont en lien avec les droits de l'enfant et la déontologie.

La première intention d'engager une médiation (processus amiable).

Des situations diverses et variées symptomatiques de l'application du droit dans des lieux de privation de liberté :

#### Des questions concernant majoritairement l'administration pénitentiaire

- Au regard des items exposés par les détenu(e)s dans leur courrier ou lors des entretiens avec le Délégué, 7 sur 10 concernent l'Administration pénitentiaire (situation d'indigence, cantines, nourriture, encellulement et vie carcérale, travail, formation, discipline, parloirs, comptes nominatifs, unités de vie familiale, déontologie, transferts, effets personnels, discipline, fouilles, permis de visite, parloirs famille, colis/courriers non distribués, travail, formation, déontologie de la sécurité, etc.).
- Les sujets les plus fréquemment exposés touchent à une cohabitation difficile en cellule, à une insécurité physique ressentie ou réelle ou, plus généralement, à la vie carcérale, aux activités exercées, qu'il s'agisse de travail ou de formation, à des demandes de transfert vers d'autres établissements, à des problèmes de santé, au droit de visite et aux parloirs ou encore à la gestion des comptes nominatifs.
- Hors administration pénitentiaire, les thématiques abordées se rapportent à des sujets en lien avec les services préfectoraux (obtention ou renouvellement de titres de séjour ou passeport), la CAF (RSA, indus), les services médicaux (Unité de Consultation et de Soins Ambulatoires, Service Médico-Psychologique Régional), les services de la Justice (aide juridictionnelle, exercice de l'autorité parentale, dépôt de plainte auprès du Procureur, aménagement de peines et permission de sortir).



Des réclamations qui ne traduisent pas toujours un dysfonctionnement mais permettent d'informer

- Les requêtes formulées par le détenu(e)s donnent lieu systématiquement à expertise auprès de la direction du Centre pénitentiaire, une absence de dysfonctionnement de l'administration mise en cause. Ainsi, pour nombre de ces affaires, une simple information du détenu(e), en temps opportun, serait de nature à répondre à ses questionnements, comme par exemple l'enregistrement des demandes de transfert ou l'état de leur instruction, les demandes de droit de visite ou encore la gestion des comptes nominatifs au regard de virements ou salaires non portés.
- Quant aux dossiers pouvant être qualifiés de manière effective de réclamation, l'intervention du Délégué du Défenseur des Droits a permis, dans la quasi-totalité des cas, d'obtenir une suite favorable de la part de l'administration pénitentiaire.
- En dépit de plaquettes d'information à destination des détenu(e)s, nombre d'entre eux, ne parviennent pas à distinguer les compétences respectives du Défenseur des Droits (notamment relation avec les services publics, discrimination, défense de l'intérêt supérieur de l'enfant et déontologie de la sécurité), du Point d'Accès au Droit ou du Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation. 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 mais recherche toujours une réorientation pertinente vers un acteur susceptible d'apporter utilement son concours.

Les administrations saisies sont majoritairement :

- l'administration pénitentiaire ;
- la DGFIP ;
- la CAF 13 ;
- l'OMP ;
- la sécurité sociale ;
- la MDPH ;
- la Préfecture des Bouches-du-Rhône (direction des migrations et de l'intégration).

CONCLUSIONS

Le Défenseur des droits fort de son expertise et ses prérogatives en matière du respect du droit et des libertés individuelles dont le fil conducteur est les droits fondamentaux favorise la proximité des interventions sur les lieux de privation de liberté en la reliant avec l'approche de médiation favorisant ainsi – dans le meilleur des cas – une résolution rapide des réclamations.



## La protection et les droits des enfants

La Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE), adoptée par l'Assemblée générale des Nations- Unies en 1989 et ratifiée par la France en 1990, reconnaît les enfants comme sujets de droits à part entière, tout en leur apportant une protection particulière en raison de leur vulnérabilité et de leur dépendance aux adultes

La Convention impose aux États qui l'ont ratifiée des obligations et des devoirs liés au respect, à la protection et à la mise en œuvre des droits de l'enfant.

Ainsi, le Comité des droits de l'enfant de l'ONU est chargé d'assurer un contrôle de la mise en œuvre de la Convention dans les États parties au moyen d'un examen périodique : tous les cinq ans, les États signataires sont tenus de rendre au Comité un rapport qui doit faire état des mesures prises pour l'application de la Convention, des progrès réalisés et des difficultés éventuellement rencontrées pour assurer l'effectivité de ses dispositions.

En tant qu'autorité administrative indépendante, **le Défenseur des droits**, chargé par la Loi organique du 29 mars 2011 de défendre et promouvoir l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant, s'est fortement impliqué dans ce processus. Dans le cadre du dernier examen périodique de la France devant le Comité des droits de l'enfant de l'ONU (2015/2016), le Défenseur des droits a établi un rapport d'appréciation qui dresse un bilan en demi-teinte de l'application de la CIDE en France, reconnaissant que des progrès significatifs ont été réalisés dans plusieurs domaines mais regrettant que les enfants les plus vulnérables enfants en situation de précarité, porteurs de handicap, migrant seuls ou avec leur famille notamment peinent à accéder à leurs droits.

Ce processus d'examen périodique s'est conclu par des observations finales, adressées par le Comité des droits de l'enfant à la France en février 2016. Tout en relevant des points positifs, le Comité a souligné les lacunes et marges de progrès dans l'application de la Convention, et fait plusieurs recommandations, qui s'inspirent largement du rapport d'appréciation du Défenseur des droits.

Pour le **Défenseur des droits**, ces recommandations sont un guide et un levier supplémentaire dans l'exercice de ses missions de défense et de promotion des droits des enfants. Il a ainsi souhaité créer un dispositif spécifique de suivi de leur mise en œuvre, par le gouvernement, qui a vocation à faire vivre dans la durée les observations émises par le Comité des droits de l'enfant. Il s'agit à la fois d'aider les pouvoirs publics français à s'approprier les conclusions et les préconisations des experts des Nations-Unies, mais également de promouvoir leur prise en compte dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre concrète des politiques publiques.

Pour 2017, année de lancement du dispositif de suivi, le choix a donc été fait d'y consacrer le rapport annuel sur les droits de l'enfant, en s'intéressant de manière précise et détaillée à la mise en œuvre par la France des observations finales du Comité des droits de l'enfant adressées à notre pays.



En 2018, l'institution du **Défenseur des Droits** s'est également intéressée aux tous jeunes enfants, de leur venue au monde à leurs six ans, afin d'explorer si et comment leurs droits étaient appréhendés et effectivement mis en œuvre, au plan individuel comme au plan collectif.

Il apparaît en effet fondamental que soient pleinement reconnus les droits des enfants, en particulier des plus petits d'entre eux, car ils sont un levier extraordinaire non seulement pour la construction personnelle et sociale de chacun d'entre eux, mais aussi plus généralement pour la promotion de l'égalité entre tous les individus.

Le constat montre combien il est déterminant que l'État et les autres acteurs institutionnels et professionnels se mobilisent pour la petite enfance, qui est le temps des fondations du développement humain comme de « l'apprentissage du monde ».

Mais il souligne aussi les progrès considérables restant à accomplir en priorisant une réflexion globale, c'est-à-dire non sectorielle et cloisonnée, sur les jeunes enfants et leurs parents, fondée sur leurs besoins et caractéristiques de développement spécifiques, ainsi que sur leurs droits et leur intérêt supérieur, comme par exemple, l'abolition par la loi des châtiments corporels sur enfants ; la promotion d'une éducation bienveillante et positive, encourageante et non humiliante ; l'intégration lors de la formation initiale et continue de l'ensemble des savoirs dans les pratiques des professionnels ; le respect des rythmes individuels de développement ; le recentrage de l'organisation de l'espace public, du fonctionnement des institutions, y compris les modes de garde ou l'école, et des politiques publiques dans leur ensemble, sur les besoins des plus petits.

**Le Défenseur des Droits rappelle que les droits de l'enfant ne sont ni anecdotiques ni facultatifs, qu'ils sont interdépendants de leurs besoins fondamentaux.** Le concept d'intérêt supérieur de l'enfant vise « à assurer et garantir la réalisation complète et effective de tous les droits reconnus par la CIDE, mais aussi le développement global des enfants, sur le plan physique, mental, moral, spirituel, psychologique et social », ainsi que son « bien-être », c'est-à-dire tout autant la satisfaction de ses besoins matériels, physiques, éducatifs et sociaux, que ses besoins d'affection et de sécurité.

Dans cette perspective, l'institution a souhaité mobiliser l'ensemble des jeunes, ainsi que la communauté éducative, les professionnels du droit ou encore les associations œuvrant pour l'accès au(x) droit(s), qui auront vocation à faire partie d'un réseau d'acteurs concourant à cet objectif.



# ANNEXES



## Le bilan chiffré 2018

<b>INFORMATIONS</b>	<b>Bouches du Rhône</b>	<b>France</b>
Service Public	705	21086
Droits de l'Enfant	24	755
Discrimination	38	894
Déontologie de la Sécurité	9	188
Autres demandes.	365	9813
	<b>1141</b>	<b>32736</b>
 <b>RECLAMATIONS</b>		
Service Public	1881	43148
Droits de l'Enfant	19	789
Discrimination	49	1512
Déontologie de la Sécurité	33	475
	<b>1982</b>	<b>45924</b>