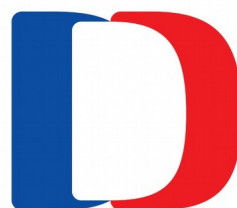


RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR  
DES DROITS**



# Présentation du rapport d'activité 2017 des Délégués du Défenseur des Droits des Bouches-du-Rhône

DOSSIER DE PRESSE

juin 2018

# SOMMAIRE

- Le Défenseur des Droits (p. 3)
- Les Délégués du Défenseur des Droits (p. 3)
- Les Délégués du Défenseur des Droits dans les Bouches du Rhône (p. 4)
- L'activité des Délégués du département en 2017 (p. 4)

## FOCUS SUR

- Les réclamations pour discrimination reçues en 2017 par les Délégués des Bouches-du-Rhône (p. 7)
- Les réclamations relatives à l'activité des Délégués des Bouches-du-Rhône sur le Centre pénitentiaire des Baumettes, reçues en 2017 (p. 10)
- La protection et les droits des enfants (p. 13)

## ANNEXES

- Le bilan chiffré (p. 16)
- Dans quels cas contacter les délégués du Défenseur des Droits ? (p. 17)
- Les permanences des Délégués des Bouches-du-Rhône (p. 18)



## 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.**

## 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.

Plus précisément, les Délégués sont chargés – pour chacun de leurs champs de compétence – 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.

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, 475 délégués assurent ainsi son accueil dans 836 permanences.**



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

En 2017, 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 2017

**En 2017, les 16 délégués des Bouches-du-Rhône ont reçu 3 237 personnes** – des chiffres en sensible augmentation de 3,95 % sur l'année précédente. En moyenne, chaque délégué a accueilli 202 réclamants sur l'année (contre 150 en moyenne au niveau national).

**Dans 40,78 % des cas (1 320 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 59,22 % des personnes reçues (1 917), les délégués ont reconnu la recevabilité de leur réclamation** et, dans la plupart des cas, l'ont traitée en vue d'un règlement amiable...

- 96,82 % de ces réclamations (1 856) 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 (46), la défense des droits de l'enfant (6) ou le respect de la déontologie de la sécurité (9 dossiers transmis au siège du DDD).

**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 2017, les réclamations reçues par les Délégués des Bouches-du-Rhône **ont principalement concerné des hommes** (55 % 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 mineur ou détenu), par une association qualifiée (13 cas), un représentant légal (17 cas) ou un service médico-social habilité (20 cas).

Sur les 1 917 réclamations réceptionnées par les Délégués des Bouches-du-Rhône, **1 835 ont été clôturées en 2017**. Parmi celles-ci, **1 798 ont abouti au niveau local** et **37 (soit 2 %) relevaient des compétences du niveau national**. Ces 37 réclamations ont donc été transmises, pour traitement, au siège du Défenseur des Droits.

Les délégués ont par ailleurs tenté un **règlement amiable pour 1 135 des dossiers reçus**. 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 2017 par les Délégués des Bouches-du-Rhône (p. 7)
- Les réclamations relatives à l'activité des Délégués des Bouches-du-Rhône sur le Centre pénitentiaire des Baumettes, reçues en 2017 (p. 10)
- La protection et les droits des enfants (p. 13)



## Les réclamations pour discrimination reçues en 2017 par les Délégués des Bouches-du-Rhône

### RAPPEL — Le traitement des réclamations pour discrimination par les Délégués

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

1. Une différence de traitement à l'encontre d'une personne physique ou morale...
2. En raison d'un critère prévu par la loi (sexe, origine, santé, handicap, opinions syndicales ou politiques, grossesse, etc.)...
3. 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 2017, 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.

**46 réclamations avaient ainsi pour motif une discrimination** soit 2,5 % des 1 917 réclamations recevables en 2017, un chiffre en légère baisse par rapport aux deux années précédentes (2,8 % en 2015 et 3,3 % en 2016).

### Une majorité de femmes concernée par les discriminations

Alors qu'en 2016 les dossiers concernaient presque autant d'hommes (26) que de femmes (29), **en 2017 ce sont 28 femmes (soit 57 % des réclamants) qui se sont présentées aux Délégués** (à noter que dans un des dossiers la réclamation était portée par une association).



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

### Une baisse sensible des réclamants domiciliés à Marseille

En 2017, **9 des 45 réclamants étaient localisés à Marseille** (contre 23 des 56 réclamants en 2016). Les autres réclamants habitaient d'autres villes des Bouches-du-Rhône, dont 7 à Istres, 4 à Miramas et 6 hors du département (à noter 1 demandeur hébergé en centre de détention).

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

Renversement important par rapport à 2016, où les mis en cause relevaient d'abord d'entreprises ou d'associations privées : en 2017, **ce sont les administrations et les services de l'État ou des collectivités territoriales qui ont été les plus concernés avec 32 réclamations** (dont les hôpitaux publics dans 9 dossiers, les collectivités locales dans 9 dossiers, les services de l'État dans 10 dossiers et les établissements publics dans 4 dossiers).

Par ailleurs, **10 réclamations ont concerné des entreprises privées ou associations et 2 réclamations 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 **34 réclamations** dont 9 pour l'emploi privé et 25 pour l'emploi public. Les autres cas ont concerné les biens et services (3), l'accès aux services publics (6), la formation ou l'éducation (1), et le logement (1).

### Des critères discriminatoires divers

Comme en 2015, **les réclamations invoquées en raison de l'activité syndicale sont les plus nombreuses en 2017** (9 dossiers), mais contrairement à 2016, celles fondées sur le critère de l'origine (ethnie, race, patronyme) ont reculé, soit 8 dossiers en 2017 (14 en 2016). Le critère du handicap se retrouve dans 5 réclamations (9 en 2016), du sexe pour 6 dossiers et de l'état de santé pour 5.

Les autres critères sont la religion (1), l'opinion politique (2), la grossesse (3), la nationalité (2), l'âge (2) et l'orientation sexuelle (2).

### Les suites données par les délégués

- **16 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 ;





- **29 réclamations ont été traitées localement, dont 7 demeurent en cours d’instruction au 31/12/2017.** À noter que pour 8 dossiers les délégués ont considéré que la réclamation n’était pas fondée et que pour 9 autres le réclamant s’est désisté, avant ou après une tentative de règlement amiable ;
- Parmi les dossiers clos en 2017 (dont 8 ouverts en 2016 et 5 en 2017), **13 réclamations pour discrimination ont fait l’objet d’une tentative de règlement amiable par un délégué**, et 4 d’entre elles ont reçu une réponse positive.

Il convient également de relever que les délégués ont initié ou participé à **25 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 le centre pénitentiaire des Baumettes, reçues en 2017

La notoriété du Défenseur des Droits progresse en milieu pénitentiaire (+1,4 % au niveau des centres pénitentiaires, +18 % au niveau départemental, +14 % au niveau national).

- **371 dossiers reçus au niveau du centre pénitentiaire des Baumettes** (avec une évolution de +1,4 % sur l'année 2016) ;
- **618 au niveau du département** (soit 60 %) ;
- **5 507 au niveau national** (soit 6,74 %) ;

**En 2017, les interventions sur cet établissement ont représenté 60 % des dossiers ouverts sur l'ensemble des établissements des Bouches-du-Rhône.** Cela ne signifie pas une recrudescence des problèmes sur ce centre pénitentiaire, mais une exacerbation de la présence des Délégués et une notoriété reconnue auprès de l'ensemble des partenaires de ce centre.

SUR LES 371 DOSSIERS REÇUS EN 2017

208 dossiers de réclamations traités (56 %)

- **158 réclamations ont impliqué directement l'administration pénitentiaire (76 %)**

Sont classés sous cet item (en raison de contraintes informatiques), toutes réclamations impliquant non seulement l'établissement (cantines, encellulement, travail, formation, discipline, parloirs, comptes nominatifs, unité de vie familiale, déontologie...), mais encore l'administration pénitentiaire en général (la direction interrégionale des services pénitentiaires et la centrale, en matière de transferts, la direction des services pénitentiaires d'insertion et de probation – aménagement, titres de séjour ou nationaux, les autres établissements lors de perte d'effets personnels à l'occasion de transfèrement, etc.).

Parmi les 158 réclamations impliquant l'administration pénitentiaire...

- 106 réclamations fondées (67 %) ont été solutionnées favorablement ;
  - 52 réclamations non-fondées (33 %) ont fait l'objet d'un classement.
- **50 réclamations, déposées par des détenus, concernaient des démarches situées hors administration pénitentiaire (24 %)**
    - Régimes sociaux (sécurité sociale i.e. arrêt de travail, indemnités journalières, retraite, handicap, pôle emploi, caisse d'allocations familiales) ;



- Fiscalité (impôt sur le revenu des personnes physiques, impôts sur les sociétés, frais de justice, amendes pénales diverses...);
- Préfecture (titre de séjour, titres d'identités, permis de conduire...);
- Justice (délais, explications des décisions, non suivi de plaintes, justice liée aux enfants, à la famille).

### 163 dossiers d'informations/orientations (44 %)

Les informations délivrées ont été variées :

- Orientation vers un tiers (avocat, service pénitentiaire d'insertion et de probation, point d'accès au droit...);
- Indication sur les démarches administratives ou juridiques à suivre ;
- Explication d'une décision ou d'une procédure ;
- Information sur l'état d'un dossier administratif.

### 472 courriers émis

### 263 entretiens en détention

Un niveau important d'entretiens en détention témoigne de l'efficacité de la nomination du second Délégué depuis l'année 2016, sur ce Centre Pénitentiaire. En effet, les volumes de sollicitations antérieurs dévolus sur un seul intervenant, ne permettaient pas un entretien systématique et faisaient l'objet de traitements épistolaires pour le surplus réalisable.

La mise en œuvre de Baumettes 2, en mai 2017, n'a pas significativement bouleversé les thématiques de réclamations, hormis celles très spécifiques liées à des malfaçons ou encore à des mises en place de procédures d'organisations nouvelles et différentes entre Baumettes Historiques et Baumettes 2.

L'intervention des Délégués permet souvent un réajustement des consignes et un apaisement de la population carcérale qui, se sentant écoutée, diminue la provocation.

## CONCLUSION

D'une manière globale, le champ de compétence du Défenseur des Droits (dysfonctionnement des services publics, discrimination, défense de l'intérêt supérieur de l'enfant et déontologie de la sécurité) est loin d'être connu à la fois des détenus mais également du personnel pénitentiaire et des divers partenaires intervenant dans les Établissements.

Une information complémentaire est désormais réalisée à partir de nouvelles plaquettes d'information éditées depuis par les services du Défenseur des Droits et mises à disposition dans les Établissements.

Pour autant, la mise en service du nouvel établissement des Baumettes II devrait permettre une nouvelle intervention d'information, sur les médias internes, à destination des personnes détenues.

Enfin, il est rappelé également la forte proportion de médiations réalisées avec la Direction de l'établissement des Baumettes, qui atteste d'un excellent niveau de coopération des services et de la volonté réelle de progresser dans une démarche de qualité.



## La protection et les droits des enfants

**L'année 2017 restera celle du lancement d'un dispositif, à la fois inédit et ambitieux, de suivi de la mise en œuvre par l'État français des observations finales du Comité des droits de l'enfant de l'ONU.** Le rapport spécifique, publié et intitulé « Droits de l'enfant en 2017 – Au miroir de la Convention internationale des droits de l'enfant », constitue un premier bilan permettant de mesurer l'effectivité du déploiement des recommandations onusiennes.

Le Défenseur des Droits a, ainsi, actualisé ses observations et analyses relatives aux enfants en France, en mesurant les avancées comme les progrès à accomplir et en faisant ressortir les sujets les plus préoccupants ou les plus sensibles. Dans le même temps, il a rappelé aux pouvoirs publics, nationaux et locaux, ainsi qu'au grand public, les dispositions de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE), qui représentent autant d'obligations positives pour l'État.

De ce point de vue, **l'enquête sur l'accès aux droits a confirmé le précédent constat d'une méconnaissance, par les français, persistante de la CIDE dans notre pays, doublée d'incompréhensions sur son contenu, notamment sur la notion centrale « d'intérêt supérieur de l'enfant ».** Or, il est du rôle du Défenseur des Droits d'assurer la promotion de l'intérêt supérieur et des droits fondamentaux, reconnus en particulier par la CIDE et par la législation interne. Cette mission de promotion suppose une veille permanente de la manière dont les recommandations adressées au gouvernement sont effectivement appliquées.

Sur le fond, le rapport 2017 se situe dans la continuité des précédents travaux qui mettent en évidence **le constat d'un déséquilibre entre les droits consacrés par les textes et les droits réalisés de manières effectives pour tout un chacun.**

Le rapport reconnaît ainsi la volonté des pouvoirs publics de dépasser les cloisonnements institutionnels en se dotant de structures de coordination des différents acteurs. Il souligne également la pertinence de plusieurs évolutions du cadre juridique applicable aux enfants, d'initiatives ayant vocation à améliorer la situation, telles que le plan de mobilisation et de lutte contre les violences faites aux enfants. Il reconnaît aussi la volonté de continuité des actions engagées, avec une mobilisation de l'État aux côtés des collectivités territoriales, des associations et des professionnels, dirigées vers et pour les enfants – stratégie nationale de santé, de lutte contre la pauvreté des enfants –, dans une approche transversale répondant bien aux recommandations du Comité des Nations Unies. De ce point de vue, il faut souligner le choix fait par le Défenseur des Droits de s'intéresser plus particulièrement au droit de la santé et à l'éducation, en mettant l'accent sur diverses réalités concrètes vécues par les enfants et adolescents, et en énonçant 21 préconisations en direction des pouvoirs publics.



Pour autant, **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.

L'année 2017 c'est aussi, au regard de l'importance du droit dans l'organisation des relations sociales, le lancement, par le Défenseur des droits, du projet d'éducation des enfants et des jeunes au(x) droit(s) « *Educa droit* » avec, pour objectif, de sensibiliser les enfants et les jeunes au droit et à leurs droits. Ce projet, matérialisé par la création d'un espace numérique donnant accès à des ressources pédagogiques adaptées et variées pour les enfants, les jeunes et les adultes, vise à favoriser l'apprentissage de la contradiction et de l'analyse critique dans le respect des principes démocratiques. **Parce que l'élaboration des règles juridiques implique, dans un État démocratique, un échange public d'opinions et d'arguments entre des citoyens égaux, il est fondamental de développer l'aptitude des jeunes à une confrontation pacifique des points de vue et à l'expression de leurs avis et opinions.**

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

|                            | 2016 | 2017 | France |
|----------------------------|------|------|--------|
| <b>INFORMATIONS</b>        |      |      |        |
| Service Public             | 947  | 888  | 21005  |
| Droits de l'enfant         | 22   | 26   | 774    |
| Discrimination             | 53   | 68   | 1029   |
| Déontologie de la Sécurité | 7    | 9    | 162    |
| Autres demandes            | 384  | 329  | 9335   |
|                            | 1413 | 1320 | 32305  |
| <b>RÉCLAMATIONS</b>        |      |      |        |
| Service Public             | 1616 | 1856 | 37016  |
| Droits de l'enfant         | 13   | 6    | 1025   |
| Discrimination             | 56   | 46   | 1685   |
| Déontologie de la Sécurité | 16   | 9    | 214    |
|                            | 1701 | 1917 | 39940  |





## Dans quels cas contacter les délégués du Défenseur des Droits ?

Vous vous estimez lésé(e) par le fonctionnement d'une administration ou d'un service public.

**Vous avez des difficultés avec un service public et vos démarches pour faire valoir vos droits n'ont pas abouti** (CAF, CPAM, RSI, Pôle emploi, hôpitaux publics, EDF, GDF, SNCF, ministères, consulats, préfectures, mairies, conseils généraux et régionaux, etc.) ; **vos démarches préalables auprès de ces services pour résoudre ce litige ont échoué.**

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 toute forme de violence, etc.) ou que leur intérêt supérieur n'est pas respecté.

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, etc.

Vous estimez avoir été victime ou témoin d'un comportement abusif de la part de personnes exerçant des activités de sécurité.

**Dans ces cas, les délégués ne pourront pas traiter localement vos demandes mais vous aideront à saisir les services centraux du Défenseur des Droits.**

Contactez directement et gratuitement un délégué en prenant **rendez-vous par téléphone** ou en vous rendant sur **le lieu de la permanence** (cf. page suivante).



## Les permanences des Délégués des Bouches-du-Rhône

|   |                              |                |  |
|---|------------------------------|----------------|--|
| <b>Préfecture des Bouches-du-Rhône</b><br>Bd Paul Peytral <b>13282 Marseille cedex 20</b>                             | Antoine BOUSQUET             | 04 84 35 47 91 | <i>Les mardis toute la journée</i>                         |
| <b>Préfecture des Bouches-du-Rhône</b><br>Bd Paul Peytral <b>13282 Marseille cedex 20</b>                             | Christian SEVERAN            | 04 84 35 47 91 | <i>Les mercredis et jeudis matin</i>                       |
| <b>Plate-forme Services Publics Bougainville</b><br>9, rue Cougit <b>13015 Marseille</b>                              | Bernard SUSINI               | 04 91 11 42 60 | <i>Les lundis toute la journée</i>                         |
| <b>Plate-forme Services Publics – Maison pour Tous</b><br>Vallée de l'Huveaune 4, rue Gimon<br><b>13011 Marseille</b> | Guy GASS                     | 04 91 35 06 07 | <i>Les mercredis toute la journée</i>                      |
| <b>Mairie du 9<sup>e</sup> et 10<sup>e</sup> arrondissements</b><br>150, Bd Paul Claudel <b>13009 Marseille</b>       | Christian GRUA               | 04 91 14 63 50 | <i>Les lundis après-midi</i>                               |
| <b>Mairie du 9<sup>e</sup> et 10<sup>e</sup> arrondissements</b><br>150, Bd Paul Claudel <b>13009 Marseille</b>       | Michel GIUSTI                | 04 91 14 63 50 | <i>Les lundis matin</i>                                    |
| <b>Plate-forme Services Publics du Panier</b><br>11 et 12 rue Caisserie <b>13002 Marseille</b>                        | Daniel GIRIBONE              | 04 91 13 21 91 | <i>Les lundis et vendredis matin</i>                       |
| <b>Maison de Justice et du Droit</b><br>26, cours Voltaire <b>13400 Aubagne</b>                                       | Frédéric COLIN               | 04 42 36 98 10 | <i>Les vendredis matin</i>                                 |
| <b>Maison des Services Publics</b><br>1222, avenue Guillaume Dulac <b>13600 La Ciotat</b>                             | Frédéric COLIN               | 04 42 01 60 60 | <i>Les vendredis après-midi, tous les 15 jours</i>         |
| <b>Point d'Accès au Droit</b><br>167, Bd Jean Jaurés <b>13600 La Ciotat</b>   | Frédéric COLIN               | 04 96 18 54 17 | <i>Les vendredis après-midi, tous les 15 jours</i>         |
| <b>Maison du Droit et du Citoyen</b><br>146, avenue Mistral <b>13120 Gardanne</b>                                     | Martine BENOIT<br>RIGEOT     | 04 42 12 67 15 | <i>Les 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> vendredis matin</i> |
| <b>Mairie</b><br>19, rue du Cancel <b>13100 Aix-en-Provence</b>   | Stéphane PIANETTI            | 04 42 91 93 95 | <i>Les vendredis matin</i>                                 |
| <b>Mairie</b><br>19, rue du Cancel <b>13100 Aix-en-Provence</b>   | Marie-Madeleine<br>LAPEYRERE | 04 42 91 93 95 | <i>Les jeudis après-midi</i>                               |
| <b>Maison de Justice et du Droit</b><br>Jas de Bouffan 2, rue Raoul Follereau<br><b>13100 Aix-en-Provence</b>         | Marie-Madeleine<br>LAPEYRERE | 04 42 20 90 32 | <i>Les jeudis matin</i>                                    |
| <b>Maison de Justice et du Droit</b><br>Place André Passellaigue<br><b>13300 Salon-de-Provence</b>                    | Noëlle BOUQUET               | 04 90 45 32 80 | <i>Les lundis après-midi</i>                               |



|   |                             |                |   |
|---|-----------------------------|----------------|---|
| <b>Maison de Justice et du Droit</b><br>Place Paradis Saint Roch <b>13500 Martigues</b>                           | Claude PIETRI               | 04 42 41 32 20 | <i>Les lundis toute la<br/>journée</i>  |
| <b>Maison du Droit et antenne de Justice</b><br>Bt la Ginestière quartier les Plantiers<br><b>13127 Vitrolles</b> | Claude PIETRI               | 04 42 89 03 31 | <i>Un jeudi par mois</i>  |
| <b>Espace du Citoyen</b><br>39, avenue du port<br><b>13230 Port-Saint-Louis-du-Rhône</b>                          | Sophie SERENO               | 04 42 86 37 97 | <i>3<sup>e</sup> mercredi matin</i>   |
| <b>Maison du Citoyen</b><br>CEC les Heures Claires 2, chemin de la Combe<br>aux Fées <b>13800 Istres</b>          | Sophie SERENO               | 04 13 29 56 20 | <i>1<sup>er</sup> mercredi matin et 4<sup>e</sup><br/>mercredi après-midi</i>           |
| <b>Maison du Droit</b><br>Place des Verts-Provencaux <b>13140 Miramas</b>   | Sophie SERENO               | 04 90 50 30 96 | <i>2<sup>e</sup> mercredi matin et 4<sup>e</sup><br/>mercredi matin</i>                 |
| <b>Maison de Justice et du Droit</b><br>16, rue J.-F. Kennedy <b>13200 Arles</b>                                  | Daniel BERAUD               | 04 90 52 20 61 | <i>Les jeudis matin</i>   |
| <b>Maison du Citoyen</b><br>CEC les Heures Claires, 2, chemin de la Combe<br>aux Fées <b>13800 Istres</b>         | Aude ROCCASALVA-<br>SERRANO | 04 13 29 56 20 | <i>Le 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> lundi de<br/>chaque mois toute la<br/>journée</i>  |
| <b>Maison du Droit</b><br>Place des Verts-Provencaux <b>13140 Miramas</b>   | Aude ROCCASALVA-<br>SERRANO | 04 90 50 30 96 | <i>Le 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> mardi de<br/>chaque mois toute la<br/>journée</i> |