

« Ecouter, expliquer et agir » pour défendre les droits

Mayenne ville. Chantal Lepvrier, l'une des trois déléguées de la Défenseure des droits du département, participera à un temps d'échange le 17 décembre aux Possibles.

● Propos recueillis par Martin Boissereau

Entretien

Chantal Lepvrier est l'une des trois déléguées de la Défenseure des droits, Claire Hédon, dans le département de la Mayenne.

Un temps d'échange est prévu à Mayenne en décembre. Quel est le but ?

Faire connaître l'institution du Défenseur des droits pour que les gens soient conscients qu'il y a des aides autour d'eux.

En tant que déléguée de la Défenseure des droits, quelle est votre mission en Mayenne ?

Écouter, expliquer et agir. Notre mission, est d'abord de recueillir la parole de nos concitoyens qui se sentent incompris ou « maltraités » par les services publics, dans un environnement professionnel, social, etc. On est là pour écouter et expliquer aux gens quelle est la nature du problème qu'ils exposent, avant de les aider à trouver une solution.

On met en avant l'écoute, la proximité et la bienveillance parce que, aujourd'hui, les services publics ont de moins en moins de disponibilités. En plus, le système juridique et administratif de notre pays n'a cessé de se complexifier. On empile les dispositifs les uns sur les autres.

Dans quels cas peut-on vous saisir ?

Le domaine d'intervention du Dé-



Chantal Lepvrier, déléguée bénévole de la Défenseure des droits en Mayenne, dans les locaux de La Vigie-Mémorial des déportés de la Mayenne, jeudi 20 novembre. | PHOTO : OUEST-FRANCE



On met en avant l'écoute, la proximité et la bienveillance

CHANTAL LEPRVIER, L'UNE DES TROIS DÉLÉGUÉES DE LA DÉFENSEURE DES DROITS DU DÉPARTEMENT

nous apporter des éléments tangibles. Après, je prends contact avec l'organisme mis en cause. On essaie de trouver un chemin paisible de médiation. On n'entre pas en guerre, ni avec l'usager, ni avec l'organisme mis en cause. Tous les organismes nous désignent un interlocuteur privilégié. Je ne passe pas par les plateformes, j'appelle quelqu'un.

Au niveau national, les chiffres montrent que, dans 80 % des cas, on règle le problème (74 % en 2024, N.D.L.R.) : l'usager qui nous a appelés va recevoir une solution satisfaisante.

Il y a des permanences à Meslay-du-Maine et à Laval. Dans le Nord Mayenne, c'est pour quand ?

On imagine bien faire une permanence dans le Nord. Nous sommes des bénévoles, donc notre disponibilité est limitée. C'est dans notre cahier de travail pour les mois à venir.

dans ces clous-là, je ne peux pas agir.

Un autre domaine sensible, c'est la protection et la défense des droits des enfants, au titre de leur droit à ne pas être impliqués dans les problèmes des adultes. Par exemple : favoriser les relations intrafamiliales, l'accès à l'école et aux loisirs, etc.

Le deuxième grand domaine, c'est les discriminations. C'est très encadré. Il y a une loi de lutte contre les discriminations, qui fixe de façon exhaustive les domaines et les critères : la religion, la couleur, le genre, etc. Si ça ne rentre pas

Quels sont vos moyens d'action ?

Si ça rentre dans notre domaine d'action, on demande aux gens de

Ouest France

Mercredi 26 novembre 2025

Contact : 06 67 67 24 51 ;

chantal.lepvrier@defenseurdesdroits.fr

r. Plus d'informations sur le site

www.defenseurdesdroits.fr.