

# D



# Les délégués du Défenseur des droits 2019

Tapisserie « Dans le sens de liberté » - Richard Texier | 1989 (Détail)

Face au droit, nous sommes tous égaux

**Défenseur des droits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# Table des matières

<b>I. Un réseau de proximité</b>	04
1. Un engagement au service de l'Institution et du public	04
2. L'accueil du public	05
<b>II. Bilan de l'activité des délégués en 2019</b>	07
1. Le traitement des réclamations	07
2. Des actions d'information, de communication et de promotion des droits auprès des acteurs locaux et du grand public	09
<b>III. Appui territorial et institutionnel aux délégués</b>	11
1. Le travail collégial et le rôle des délégués animateurs	11
2. La constitution de réseaux de correspondants locaux	11
3. L'appui de la Direction du Réseau Territorial (DRT)	12
4. Les formations des délégués	12

# I. Un réseau de proximité

La loi organique du 29 mars 2011, instituant le Défenseur des droits – autorité indépendante prévue par l'article 71-1 de la Constitution, a inscrit dans le droit français l'existence et le rôle des délégués du Défenseur des droits tandis qu'une loi, également promulguée le 29 mars 2011, posait le principe du caractère bénévole de leur mission.

L'article 37 de la loi organique dispose en effet que le Défenseur des droits « peut désigner, sur l'ensemble du territoire, des délégués, placés sous son autorité, qui peuvent, dans leur ressort géographique, instruire des réclamations et participer au règlement des difficultés signalées ainsi qu'aux actions mentionnées au premier alinéa de l'article 34 (actions d'information et de communication).

Afin de permettre aux personnes détenues de bénéficier des dispositions de la présente loi organique, il désigne un ou plusieurs délégués pour chaque établissement pénitentiaire ».

Ainsi, en donnant la possibilité au Défenseur des droits de leur déléguer certaines de ses attributions, le texte confère à l'action des délégués une forte légitimité, faisant du réseau territorial une composante essentielle de l'Institution.

Enfin, parmi les institutions comparables existant à l'étranger, le Défenseur des droits est la seule dont la représentation territoriale est assurée par un réseau de bénévoles qui permet, par sa densité, une grande accessibilité au public, en métropole et dans les Outre-mer, comme pour les Français de l'étranger.

## 1. Un engagement au service de l'Institution et du public

Au 31 décembre 2019, les 510 délégués bénévoles du Défenseur des droits, nommés pour une durée d'un an renouvelable, exercent leurs activités sur l'ensemble du territoire dans le respect des valeurs de l'Institution et du code de déontologie : indépendance, impartialité, intégrité et exigence de qualité du service apporté au public. Ils sont soumis au secret professionnel et tenus au devoir de réserve. De plus, afin de prévenir les conflits d'intérêts, des règles d'incompatibilité ont été fixées à l'égard de certaines fonctions comme les mandats d'élu politique ou l'exercice de fonctions juridictionnelles.

En choisissant d'exercer cette mission exigeante, ils mettent au service du Défenseur des droits et du public, leurs compétences, leur énergie, leur temps et leur connaissance du tissu local.

### Témoignage

« Le Défenseur des droits tire sa force d'une articulation originale entre ses services centraux et ses délégués sur le terrain. Ces derniers (...) sont un véritable service public de proximité, au sens littéral du terme, car ils reçoivent en face à face dans leurs permanences près de 78% des personnes qui les saisissent (les autres saisines se répartissant de manière assez équilibrée

entre Internet, le téléphone et le courrier). Bénévoles, ils sont largement autonomes, mais ils s'appuient sur les services centraux du Défenseur (...) qui leur apportent les conseils et l'expertise juridique dont ils ont besoin et peuvent reprendre la main sur les dossiers les plus complexes.

Cette coopération efficace entre le national et le local contribue à alimenter utilement la réflexion sur les atteintes aux droits et les manières de mieux les combattre. Elle permet au Défenseur des droits d'étayer par des exemples concrets ses interventions au niveau national. Elle nourrit aussi de nombreuses études thématiques, comme par exemple le rapport « Lutte contre la fraude aux prestations sociales : à quel prix pour les usagers ? » qui a inspiré des mesures de la loi ESSOC ou celui publié en janvier dernier, « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics. »

*Extrait revue Débat n°206 Septembre-Octobre 2019  
Noël de Saint Pulgent, délégué à Paris, L'usager face aux services publics.*

## 2. L'accueil du public

Les délégués assurent un service de proximité, gratuit, dédié à l'accueil de toutes les personnes ayant des difficultés à faire valoir leurs droits. Tous expérimentés, ils sont présents sur 841 points d'accueil, ce qui permet ainsi de faciliter l'accès à l'Institution de tous les publics et particulièrement des personnes que leur situation d'isolement, de précarité ou d'éloignement des institutions, rend vulnérables quant à l'exercice de leurs droits.

Afin d'atteindre au mieux l'objectif d'un accès au droit pour tous, certains délégués tiennent des permanences sur plusieurs points d'accueil. C'est pourquoi il existe au total 841 lieux d'accueil pour 510 délégués.

Le cadre territorial dans lequel les délégués exercent leur mission est celui du département. Leur compétence se définit en fonction du lieu de résidence ou d'activité du réclamant ou du mis en cause.

Ils agissent au plus près des situations dont ils sont saisis, en vue d'une réponse rapide.

Les délégués assurent des permanences physiques de deux demi-journées par semaine qui se tiennent principalement dans des structures de proximité : maisons de justice et du droit, locaux municipaux, points d'accès au droit, préfectures, maisons des Services au public, etc. Ils interviennent également dans les établissements pénitentiaires et travaillent en relation avec les maisons départementales des personnes handicapées.

Grâce à cette accessibilité et à leur disponibilité, les délégués sont amenés, avant même de savoir si la demande qui leur est présentée entre dans le champ de compétence du Défenseur des droits, à exercer une fonction d'écoute, particulièrement appréciée par les personnes désorientées par la complexité des textes et qui ne savent pas à quelle porte frapper pour connaître ou faire valoir leurs droits.

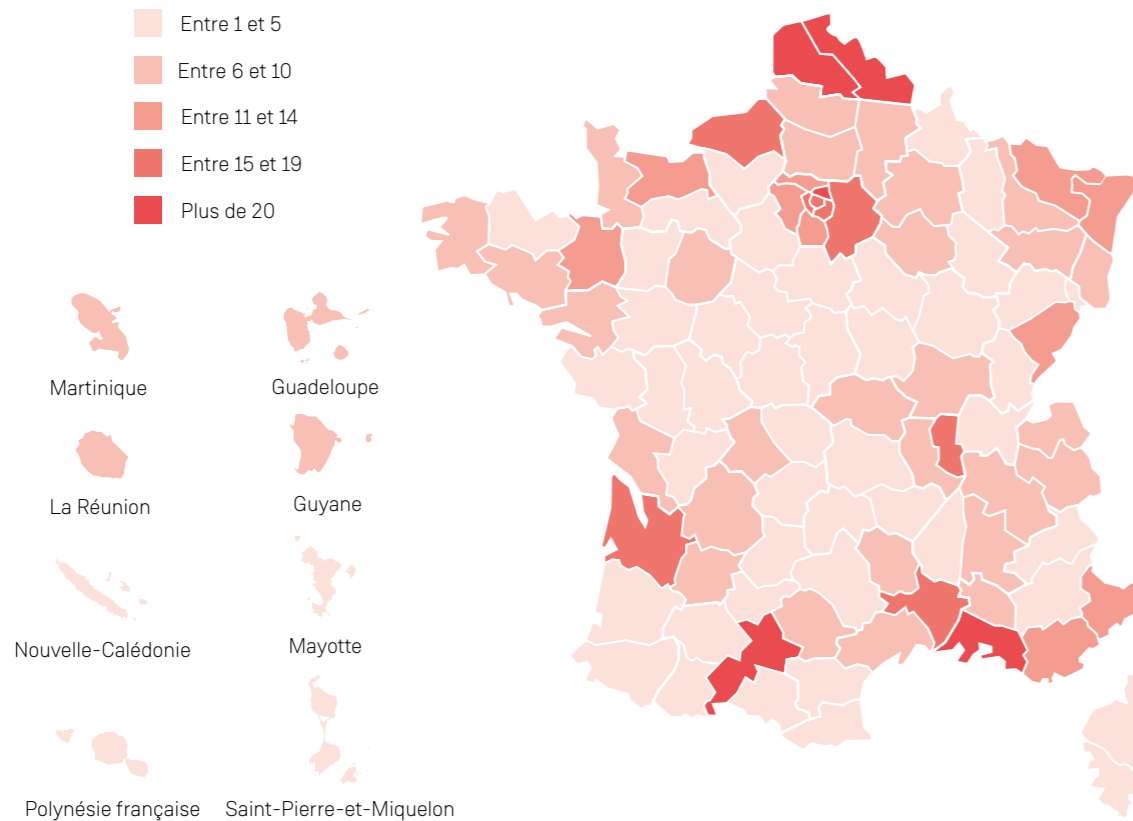
### L'intervention auprès des personnes détenues

À la fin de l'année 2019, 152 délégués intervenaient auprès d'un ou plusieurs établissements pénitentiaires. Ils étaient 62 en 2014 à assurer des permanences régulières en détention. Sur les 184 établissements actuels, 172 bénéficient de la présence d'un délégué, y compris les 6 établissements pour mineurs. Les 12 établissements aujourd'hui sans permanence de délégué correspondent aux 9 centres de semi-liberté et 3 établissements d'outre-mer accueillant très peu de détenus.

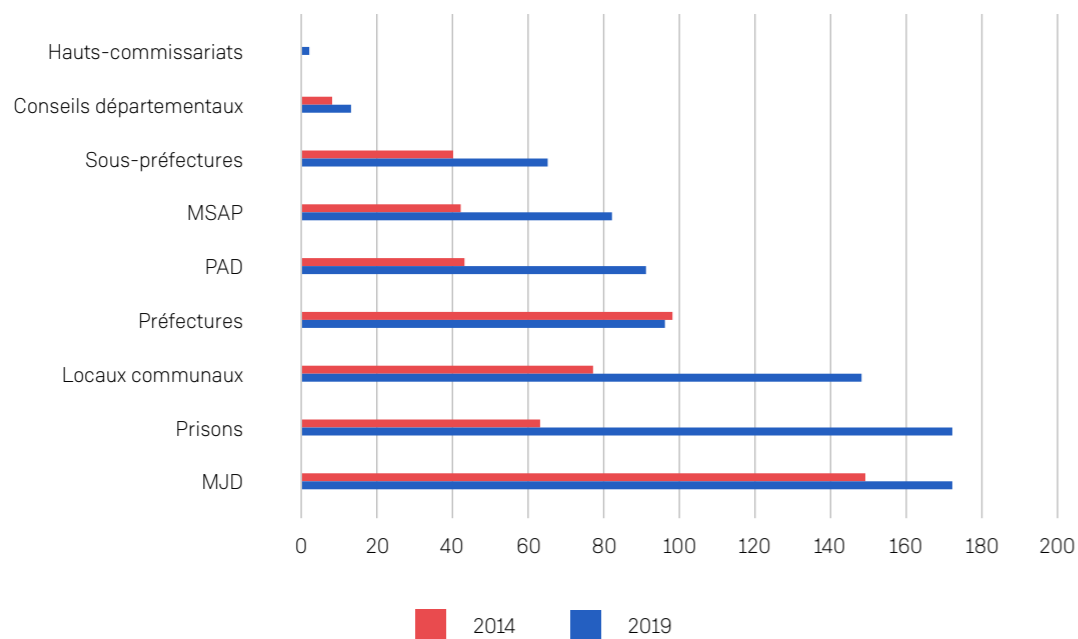
Les principaux motifs de saisine des délégués intervenant en détention sont liés aux demandes de transferts, aux pertes d'effets au cours d'un transfert, à la cantine, aux extractions médicales non effectuées, à l'accès au travail ou à la formation professionnelle, à la rémunération, au maintien des liens avec la famille, à l'accès à la santé et au renouvellement du titre de séjour.

Un dépliant « Faire valoir vos droits durant la détention », imprimé en 110 000 exemplaires, est remis à chaque personne détenue à son arrivée à l'établissement pénitentiaire.

### Répartition des points d'accueil du public par départementen 2019



### Répartition des délégués selon différents types de structures d'accueil



## II. Bilan de l'activité des délégués en 2019

Sur la base de l'article 37 de la loi organique, le Défenseur des droits a défini les compétences et missions des délégués dans la délégation qui leur est accordée pour un an et qui peut être renouvelée sans limitation de durée. Échelon de proximité de l'Institution, le réseau territorial constitue aujourd'hui la principale voie de saisine du Défenseur des droits. En 2019, les délégués ont traité au total 79 427 dossiers (+ 5,7 % par rapport à 2018).

### 1. Le traitement des réclamations

Les délégués garantissent à leurs interlocuteurs une écoute impartiale au terme de laquelle ils analysent la recevabilité des demandes, dans les limites de leur compétence territoriale.

Ainsi, ils peuvent être saisis par toute personne physique ou morale, de nationalité française ou étrangère, qui :

- s'estime lésé(e) par le fonctionnement d'un service public ;
- considère que les droits d'un enfant ou d'un adolescent ne sont pas respectés ou qu'une situation met en cause l'intérêt d'un mineur ;
- est témoin ou victime d'une discrimination ;
- s'est vu refuser un dépôt de plainte ou a été l'objet d'un comportement ou de propos déplacés d'agents de la police nationale ou de la gendarmerie.

Dans les autres cas d'atteinte à la déontologie de la sécurité, les délégués transmettent les demandes au siège du Défenseur des droits, pour attribution.

Les délégués ne sont pas compétents pour recueillir les réclamations des lanceurs d'alerte.

**Si la demande entre dans le champ de compétence du Défenseur des droits, le délégué peut traiter le dossier par la voie du règlement amiable.**

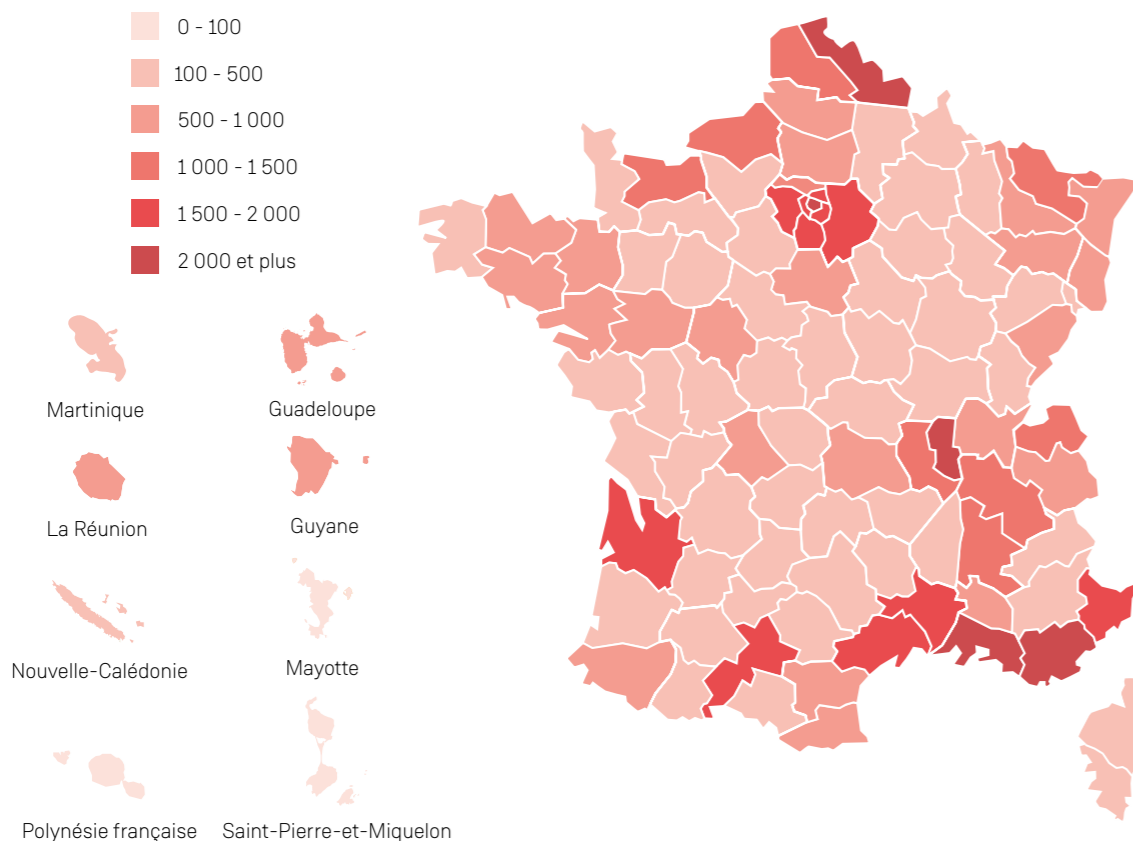
Lorsque la demande est recevable, le délégué a pour mission de traiter les réclamations, exclusivement par la voie du règlement amiable et dans la limite de sa délégation. Ce sont ainsi 47 929 réclamations qui ont été reçues par les délégués en 2019, dont 2 278 ont été transmises au Siège après une première instruction par le délégué. 47 748 dossiers ont été clôturés en 2019. Le délai moyen de traitement est de 124 jours. 72 % des règlements amiables ont abouti favorablement.

Lorsqu'une réclamation ne peut pas être traitée par la voie du règlement amiable, la transmission au siège permet au Défenseur des droits de mobiliser l'ensemble des moyens d'investigation et d'intervention prévus par la loi organique et de prendre ainsi le relais de l'action du délégué.

**Dans les autres cas, le délégué informe et/ou oriente le réclamant.**

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 et recherche, dans la mesure du possible, une réorientation pertinente vers un acteur susceptible de lui apporter son concours. Là encore, les délégués exercent une véritable mission d'accès au droit. Cette activité représente 33 776 informations et/ou orientations pour l'année 2019.

**Nombre de demandes adressées aux délégués par département**



**Traitement local des dossiers par les délégués en 2019**

Dont réclamations	50 856	60,1%
Relations avec les services publics	47 926	94,3%
Défense des droits de l'enfant	1 447	2,8%
Lutte contre les discriminations	792	1,6%
Déontologie de la sécurité	675	1,3%
Dont informations	33 770	39,9%
Relations avec les services publics	20 236	59,9%
Défense des droits de l'enfant	774	2,3%
Lutte contre les discriminations	662	2,0%
Déontologie de la sécurité	220	0,6%
Autre demande	11 878	35,2%
<b>Total des saisines</b>	<b>84 626</b>	<b>100%</b>

**2. Des actions d'information, de communication et de promotion**

Dans l'exercice de leur mission, les délégués mènent des actions locales de notoriété afin de mieux faire connaître le Défenseur des droits grâce, par exemple, à des partenariats avec les collectivités territoriales dont les services sont en contact direct avec la population. C'est particulièrement le cas à l'occasion du bilan annuel de leurs activités au plan départemental.

Par ailleurs, ils mènent des actions de promotion des droits en assurant une mission d'information et de sensibilisation du public, mais aussi bien sûr des acteurs institutionnels ou associatifs. L'appropriation et la connaissance des missions du Défenseur des droits est un enjeu déterminant pour permettre notamment à un public parfois fragile, isolé ou en situation précaire, de faire valoir ses droits.

Ces actions concernent la défense des droits et libertés des usagers des services publics, la défense des droits de l'enfant et la lutte contre les discriminations.

**Total des actions de promotion et de notoriété des délégués en 2019**

Actions de promotion	2019	%
Relations avec les services publics	300	20%
Promotion des droits de l'enfant	334	23%
Prévention des discriminations	199	14%
Actions de de notoriété	635	43%
<b>Total des actions</b>	<b>1 468</b>	<b>100%</b>

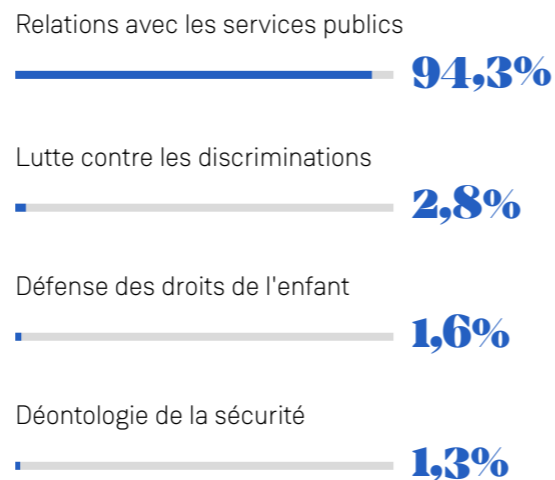
**Répartition des dossiers traités par le siège et les délégués en 2019**

**77,1%**  
de dossiers reçus par les délégués



**22,9%**  
de dossiers reçus au siège

**Répartition par domaine de compétence des réclamations traitées par les délégués**



**Place aux droits ! La Réunion, et déplacement à Mayotte, octobre 2019**

Après Toulouse, Lille et les Antilles, l'institution s'est déplacée à La Réunion et à Mayotte du 30 septembre au 3 octobre 2019 pour la quatrième édition de « Place aux droits ! ». Fort des enseignements de l'enquête « Les Outre-mer face aux défis de l'accès aux droits » qui a notamment mis en évidence les difficultés relatives au fonctionnement des services publics, l'institution a souhaité aller à la rencontre des habitants de la Réunion et de Mayotte afin de faire mieux connaître l'institution et de les encourager à la saisir.



Cette opération hors les murs est également l'occasion de rencontrer les acteurs institutionnels, associatifs et professionnels afin d'évoquer avec eux les enjeux spécifiques du territoire. Ainsi, une quinzaine de juristes du siège parisien et les cinq délégués du Défenseur des droits, présents toute l'année à la Réunion, ont parcouru le département à bord d'un bus du Défenseur des droits, faisant halte dans 4 villes : Saint-Denis, Saint-Paul, le Tampon et Saint-Benoît pour des permanences juridiques gratuites ouvertes à tous.

En 4 jours, ce sont près de 1 000 personnes qui ont pu échanger avec un juriste sur leur situation et obtenir des conseils. À l'issue de ces rencontres, 54 personnes ont été orientées vers la permanence d'un délégué pour un rendez-vous plus approfondi et 49 réclamations ont fait l'objet de l'ouverture d'un dossier au siège.

La Défenseure des enfants et la Secrétaire générale, accompagnées de 3 agents du siège et du conseiller régional pour La Réunion/ Mayotte, se sont ensuite rendues à Mayotte, les 2 et 3 octobre 2019.

Ce déplacement a été l'occasion de renforcer le réseau des délégués du Défenseur des droits à Mayotte avec l'installation d'une nouvelle déléguée, qui s'inscrit dans un mouvement plus général d'augmentation du réseau des délégués Outre-mer : ils étaient 18 en 2015, ils sont désormais 27, soit une augmentation de 2 délégués en Martinique, 2 en Guyane, 1 délégué à La Réunion, 1 à Saint-Pierre-et-Miquelon, 1 en Polynésie, 1 à Mayotte et 1 en Nouvelle Calédonie, auxquels s'ajouteront, mi-2020, 1 délégué supplémentaire en Guadeloupe et 1 à Saint- Martin.

## III. Appui territorial et institutionnel

Les délégués exercent une mission exigeante et difficile compte tenu de l'étendue du domaine de compétence du Défenseur des droits et de la diversité ou de la complexité des situations rencontrées. C'est pourquoi il est indispensable qu'ils puissent bénéficier d'un appui qui revêt diverses formes.

### 1. Le travail collégial et le rôle des délégués animateurs

Avec un réseau de 510 délégués disposant d'une importante autonomie, l'Institution a besoin d'une organisation territoriale souple mais capable de garantir la cohésion du réseau.

Les délégués participent régulièrement à des rencontres collégiales de travail – le plus souvent régionales, organisées à l'initiative des 25 délégués animateurs afin d'échanger sur les pratiques et de mutualiser leurs expériences. Le délégué animateur a pour mission principale d'organiser le travail commun, de préparer l'ordre du jour des 4 réunions collégiales annuelles et de contacter les intervenants extérieurs.

Ce travail collégial permet de lutter contre le risque d'isolement des délégués, d'unifier leurs réponses au travers d'échanges d'expériences appelées « cas significatifs », de multiplier les contacts directs entre délégués favorisant la mutualisation de leurs compétences.

Au total, ce sont 105 réunions collégiales qui se sont tenues dans toute la France en 2019.

### 2. La constitution de réseaux de correspondants locaux

Les délégués du Défenseur des droits se sont constitués, avec l'appui du Délégué général à la médiation avec les services publics du Défenseur des droits, un réseau de correspondants locaux, issus pour la plupart des services déconcentrés de l'État ou de structures exerçant une mission de service public (CERT, CAF, CARSAT, MSA, Pôle Emploi, Enedis, La Poste, MDPH ...). Ces correspondants sont très souvent les médiateurs désignés au sein de ces organismes ou institutions.

Les relations régulières et institutionnelles entre ces correspondants et les délégués permettent de faciliter le règlement des dossiers individuels et de donner une dimension humaine à l'action administrative. Ces correspondants sont invités à des rencontres collégiales. L'enjeu est alors non pas de regarder les situations individuelles mais, au contraire, de s'interroger sur leur dimension collective et les réponses à apporter au niveau territorial.

### 3. L'appui de la Direction du Réseau Territorial (DRT)

L'institution du Défenseur des droits apporte aux délégués un soutien permanent dans l'exercice de leur mission. Cet appui, mis en œuvre par la DRT, concerne notamment le recrutement de nouveaux délégués, leur formation, la prise en charge de leur hébergement et de leur déplacement, leur documentation, ainsi que l'assistance juridique en cours de traitement des réclamations et l'accès aux applications informatiques dédiées au réseau.

#### Déconcentrer pour renforcer le réseau territorial de proximité

Le Défenseur des droits a mené en 2019 une réorganisation de la direction du réseau territorial afin de déconcentrer une partie de son activité, d'améliorer l'appui aux délégués et de réaliser une symbiose entre siège national et réseau territorial.

12 juristes expérimentés salariés du Défenseur des droits se sont installés entre septembre 2019 et février 2020 en France métropolitaine et en Outre-mer. Les missions de ces « cheffes et chefs de pôles régionaux » sont d'apporter un appui juridique soutenu aux délégués, de coordonner le traitement des dossiers ainsi que les actions de promotion de l'égalité et de notoriété au niveau régional. Cette déconcentration poursuit plusieurs objectifs.

Le Défenseur des droits doit faire face à l'augmentation continue des saisines, qu'elles soient adressées au réseau des délégués ou au siège. Bien que le réseau territorial s'étoffe de manière inédite, les délégués, qui traitent environ 80% des dossiers, doivent régler des situations de plus en plus complexes et faire face à des délais de réponse des administrations de plus en

plus longs. Il en va de même pour les dossiers adressés au siège. Or, l'institution se refuse à sélectionner les réclamations. L'accès aux droits, qui est au cœur de ses missions, doit rester universel.

L'organisation doit permettre de faire face à cette croissance sans trier. Comme l'a montré le rapport annuel d'activité 2018 du Défenseur des droits, l'évanescence des services publics met en péril l'accès aux droits. Or, au-delà des recommandations émises aux pouvoirs publics par l'institution depuis de nombreuses années, l'organisation d'une institution aussi proche des réalités quotidiennes des réclamants doit se transformer à l'aune de ces changements. Le développement de l'activité déconcentrée du Défenseur des droits entend donner à l'institution les moyens de mieux répondre aux défis de cet éloignement des délégués par une proximité renforcée et de la nécessité de soutenir l'activité d'accès aux droits des délégués et des JADES sur l'ensemble du territoire.

### 4. Les formations des délégués

#### Séminaire 24 et 25 juin 2019

Pour la première fois, le Défenseur des droits réunit l'ensemble de ses délégués référents handicap pour notamment échanger sur l'accueil des personnes en situation de handicap, les liens avec les Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) et la déconstruction des représentations du handicap pour une société plus inclusive : des thématiques au cœur des réclamations qui leur sont adressées.

À l'occasion de cette journée, la compagnie Drôles de compères, une troupe de théâtre participatif composée de personnes en situation de handicap mental, jouera plusieurs scènes avec le public.

Plusieurs participants interviendront ensuite tels que **Céline Poulet**, Secrétaire générale du comité interministériel du handicap,



**Annie Coletta**, présidente de l'association des directeurs de MDPH ; **Stéphane Corbin**, directeur de la compensation de la perte d'autonomie à la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) ; **Nathalie Groh**, présidente de la Fédération française des DYS ; **Pascale Ribes**, membre du conseil d'administration de l'association APF France handicap et **Lahcen Er Rajaoui**, président de l'association Nous aussi.

#### Séminaire sur les interventions en milieu pénitentiaire – mardi 25 juin

Cette journée de séminaire est l'occasion pour les délégués d'échanger avec les agents du siège autour des dossiers qu'ils traitent dans les établissements pénitentiaires : accès à la santé et à la formation professionnelle, respect de la déontologie par les forces de sécurité, droits des personnes étrangères et des enfants détenus, etc.

Puis une séance plénière réunira notamment **Adeline Hazan**, Contrôleure générale des lieux de privation de liberté ; **Corentin Durand**, doctorant en sociologie à l'EHESS et ingénieur d'études au CNRS ou encore **Stéphane Bredin**, directeur de l'administration pénitentiaire.

### Formations thématiques

Formation	Précision	Date de session	Participants
Prisons	Continue	12 & 13 mars	16
	Initiale	19 & 20 novembre	17
Handicap	Référents handicap	3 & 4 décembre	13
Défense des droits de l'enfant	Référents DDE	16 septembre	18
Lutte contre les discriminations	Accès à l'emploi	25 novembre	17
Droit des étrangers		25 & 26 mars	16
		8 & 9 juillet	14
		26 & 27 novembre	16
Justice et libertés		13 février	16
	Nationalité, état civil	5 novembre	15
Protection sociale	Retraites	4 février	15
	Retraites	20 mai	14
	Prestations familiales et minima sociaux	2 octobre	17
Services Publics	Services Publics Locaux	27 mai	13
		21 novembre	8
	Permis de construire	9 avril	15
	Réseaux et assainissements	28 novembre	14
		30 janvier	14
	Fiscalité	4 novembre	12
		6 novembre	12
Médiation Préalable Obligatoire		10 avril	15
		25 février	9
Contentieux		27 février	8
		5 février	14
		1 <sup>er</sup> juillet	14
Compléments divers		4 octobre	17
	AGORA, nationalité / État-civil, LCD, etc.		10
Total		26	379



### Formations initiales

Formation	Date de session	Participants
2x3 jours (parcours condensé en 4 jours pour 5 délégués outre-mer)	Janvier/Février	18
	Mai/Juin	20
	Septembre/Octobre	24

Nombre de journées de formations dispensées lors du premier semestre 2019 : **817** (362 au titre des formations initiales et 455 pour les formations thématiques).

Nombre de délégués ayant eu au moins une journée de formation continue : **189**



—

Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

Tél. : 09 69 39 00 00

[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

—

Toutes nos actualités :



[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)



**D**  
**Défenseurdesdroits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE