



D



2018

# Les délégués du Défenseur des droits

Face au droit, nous sommes tous égaux

**Défenseur des droits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# SOMMAIRE



<b>1. LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS : UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ</b>	<b><u>03</u></b>
<b>A. UN ENGAGEMENT AU SERVICE DE L'INSTITUTION ET DU PUBLIC</b>	<b><u>04</u></b>
<b>B. L'ACCUEIL DU PUBLIC</b>	<b><u>05</u></b>
<b>2. BILAN DE L'ACTIVITÉ DES DÉLÉGUÉS EN 2018</b>	<b><u>07</u></b>
<b>A. LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS</b>	<b><u>08</u></b>
<b>B. DES ACTIONS D'INFORMATION, DE COMMUNICATION ET DE PROMOTION DES DROITS AUPRÈS DES ACTEURS LOCAUX ET DU GRAND PUBLIC</b>	<b><u>10</u></b>
<b>3. APPUI TERRITORIAL ET INSTITUTIONNEL AUX DÉLÉGUÉS</b>	<b><u>11</u></b>
<b>A. LE TRAVAIL COLLÉGIAL ET LE RÔLE DES DÉLÉGUÉS ANIMATEURS</b>	<b><u>11</u></b>
<b>B. LA CONSTITUTION DE RÉSEAUX DE CORRESPONDANTS LOCAUX</b>	<b><u>11</u></b>
<b>C. L'APPUI DE LA DIRECTION DU RÉSEAU TERRITORIAL (DRT)</b>	<b><u>12</u></b>
<b>D. LES FORMATIONS DES DÉLÉGUÉS</b>	<b><u>12</u></b>

# 1. LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS : 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.



## A. UN ENGAGEMENT AU SERVICE DE L'INSTITUTION ET DU PUBLIC

Au 31 décembre 2018, les 501 délégués bénévoles du Défenseur des droits, nommés pour une durée d'un an renouvelable, exercent leur activité 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.

## LA CONVENTION DES DÉLÉGUÉS

Les 17 et 18 octobre 2018, s'est déroulée la convention bisannuelle des délégués du Défenseur des droits. Réunissant 441 des 501 délégués du Défenseur des droits, elle a été notamment l'occasion d'échanges très concrets avec des juristes du siège lors d'ateliers consacrés aux différentes missions des délégués et aux pratiques professionnelles.

Cette convention a été marquée par une réflexion sur deux thèmes qui sont au centre des préoccupations quotidiennes des délégués que sont l'avenir de la médiation et le développement de la dématérialisation des services publics. Ces thèmes ont été abordés au travers, d'une part, d'une table ronde à laquelle participaient M. Jean-Marc Sauvé, ancien vice-président du Conseil d'État, Mme Catherine Becchetti-Bizot, médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, M. Jean-Louis Walter, médiateur national de Pôle emploi et M. Patrick Mindu, délégué de la Loire-Atlantique et ancien président de Cour administrative d'appel. D'autre part, une intervention de M. Mounir Mahjoubi, secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des finances et du ministre de l'Action et des comptes publics, chargé du Numérique a été suivie d'un débat.

Cette 4<sup>e</sup> convention des délégués du Défenseur des droits est aussi, avant tout, un moment fédérateur essentiel pour l'institution, 7 ans après sa création.

## B. 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 dans 874 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 dans plusieurs points d'accueil. C'est pourquoi il existe au total 874 lieux d'accueil pour 501 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.



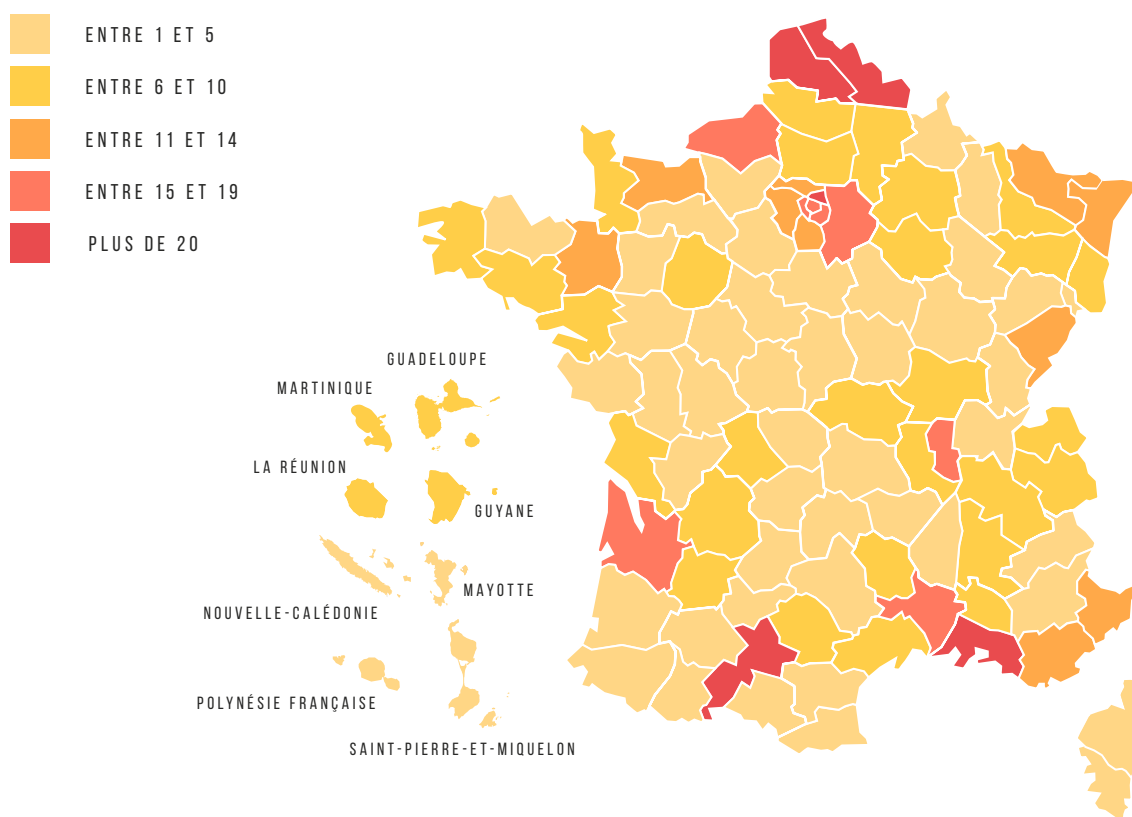
### UNE PRÉSENCE DANS TOUS LES ÉTABLISSEMENTS PÉNITENTIAIRES

L'article 37 de la loi organique du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits dispose que ce dernier nomme un délégué auprès de chaque établissement pénitentiaire « afin de permettre aux personnes détenues de bénéficier des dispositions de la présente loi organique ».

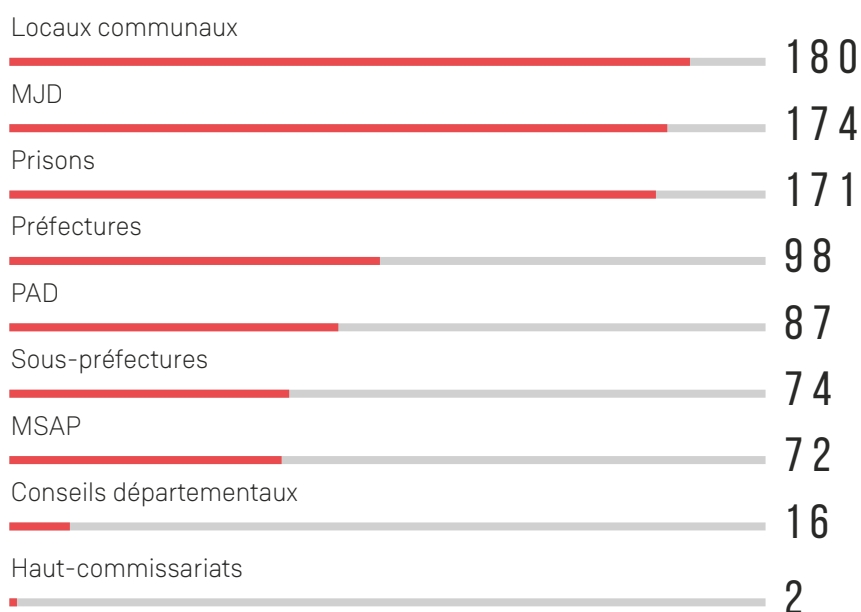
À la fin de l'année 2018, 153 délégués intervenaient auprès d'un ou plusieurs établissements pénitentiaires. Sur les 186 établissements actuels, 171 bénéficient de la présence d'un délégué, y compris les 6 établissements pour mineurs. Les 13 établissements aujourd'hui sans permanence de délégué correspondent aux 10 centres de semi-liberté et 3 établissements d'outre-mer accueillant très peu de détenus.

Le [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 DÉPARTEMENT EN 2018



### RÉPARTITION DES DÉLÉGUÉS SELON LES DIFFÉRENTS TYPES DE STRUCTURES D'ACCUEIL

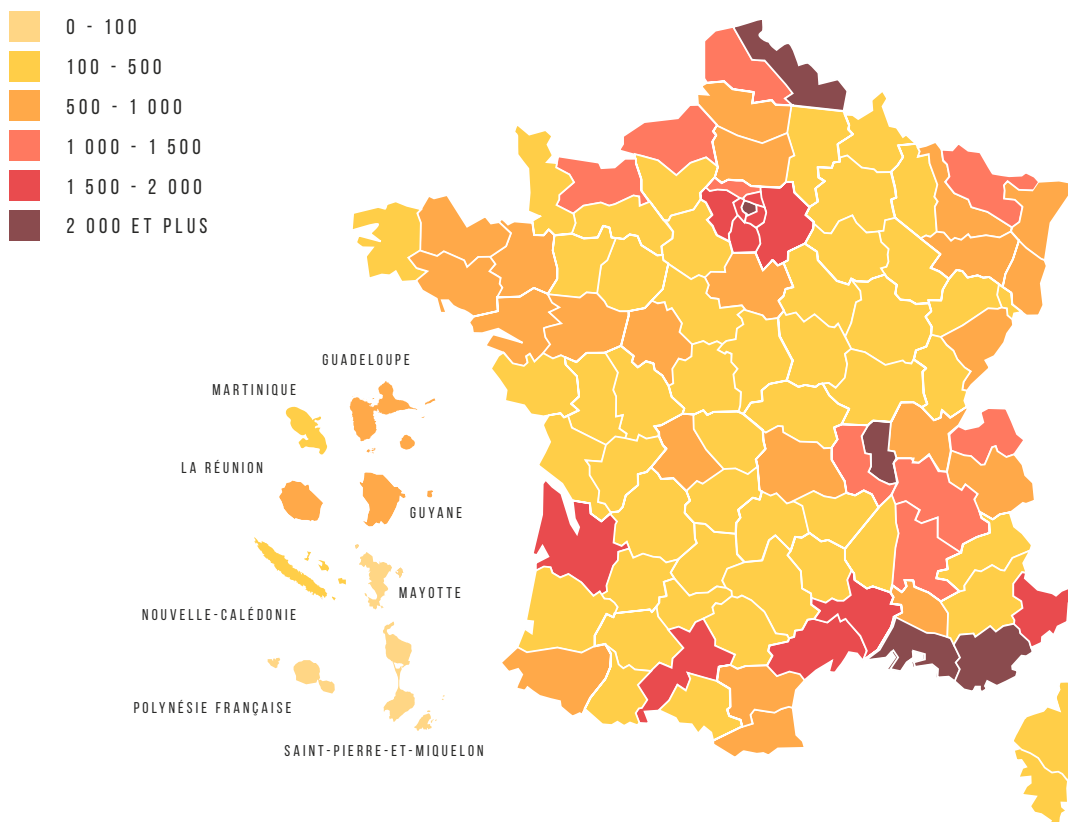


# 2. BILAN DE L'ACTIVITÉ DES DÉLÉGUÉS EN 2018



Sur la base de l'article 37 de la loi organique, le Défenseur des droits a défini dans leur délégation, les compétences et missions des délégués accordées pour un an et qui peuvent être renouvelées 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 2018, les délégués ont été saisi de 75 175 dossiers (+ 5,7 % par rapport à 2017).

## NOMBRE DE DEMANDES ADRESSÉES AUX DÉLÉGUÉS PAR DÉPARTEMENT EN 2018





## A. 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 lésée 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.

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.

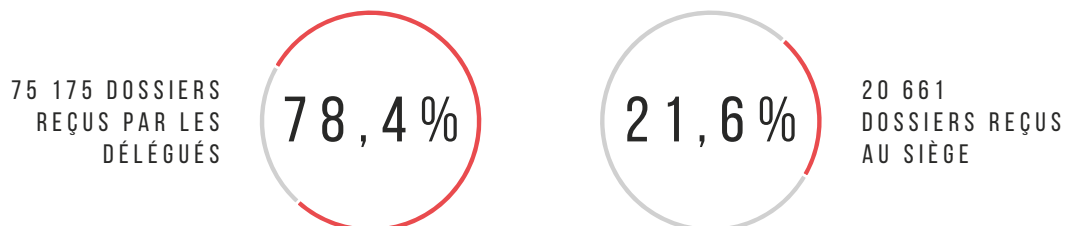
Après réalisation des transferts en interne (2 287 transmissions dans le sens réseau-siège et 3 782 transmissions dans le sens siège-délégué), ce sont ainsi 43 556 réclamations qui ont été conservées par les délégués en 2018. 42 191 dossiers ont été clôturés en 2018 (dont les 2 287 transmis au siège). Le délai moyen de traitement est de 101 jours. 80% des règlements amiables tentés 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 relai de l'action du délégué.

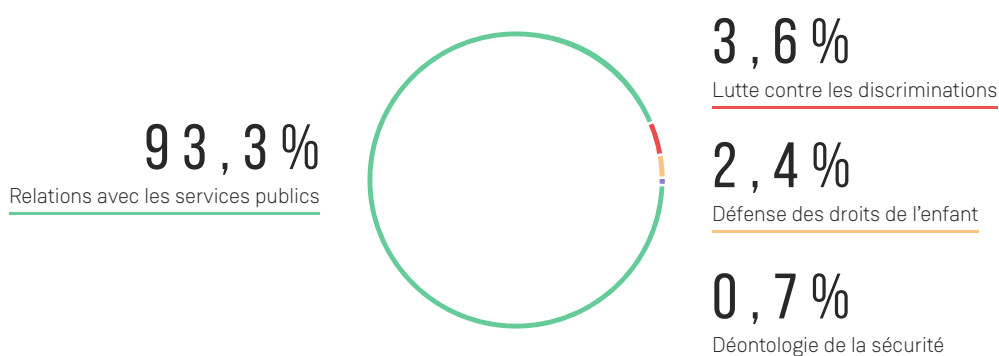
Lorsque l'affaire ne répond pas aux critères de recevabilité, le délégué explique alors au réclamant les raisons pour lesquelles son intervention ne peut être envisagée et recherche, dans la mesure du possible, une réorientation pertinente vers un acteur susceptible de lui apporter son concours. Là encore, les délégués exercent une véritable mission d'accès au droit. Cette activité représente 32 736 informations et/ou orientations pour l'année 2018.



## RÉPARTITION DES DOSSIERS REÇUS PAR LE SIÈGE ET LES DÉLÉGUÉS EN 2018



## RÉPARTITION PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR LES DÉLÉGUÉS EN 2018



## TRAITEMENT LOCAL DES DOSSIERS PAR LES DÉLÉGUÉS EN 2018

<b>RÉCLAMATIONS</b>	<b>43 556</b>	<b>57 %</b>
RELATIONS AVEC LES SERVICES PUBLICS	41 866	93,3 %
LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS	1 636	3,6 %
DÉFENSE DES DROITS DE L'ENFANT	1 056	2,4 %
DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ	315	0,7 %
<b>INFORMATIONS</b>	<b>32 736</b>	<b>43 %</b>
RELATIONS AVEC LES SERVICES PUBLICS	21 089	64,4 %
LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS	894	2,7 %
DÉFENSE DES DROITS DE L'ENFANT	755	2,3 %
DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ	188	0,6 %
AUTRES DEMANDES	9 810	30,0 %
<b>TOTAL DES SAISINES</b>	<b>76 292</b>	<b>100 %</b>

Il convient de tenir compte du fait que la somme n'est pas égale au nombre total de réclamations reçues, en raison des dossiers multiquifiés.



## **B. DES ACTIONS D'INFORMATION, DE COMMUNICATION ET DE PROMOTION AUPRÈS DES ACTEURS LOCAUX ET DU GRAND PUBLIC**

Dans l'exercice de leur mission, les délégués mènent des actions locales de notoriété afin de mieux faire connaître le Défenseur des droits, par exemple en direction des services d'accueil des maisons des services au public. C'est aussi le cas à l'occasion du bilan annuel de leur activité au plan départemental.

Les délégués mènent des actions de promotion des droits en assurant une mission d'information et de sensibilisation du public et 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. C'est particulièrement le cas dans les territoires prioritaires de la politique de la ville où des actions sont menées pour favoriser l'accès aux droits dans les Bouches-du-Rhône, le Rhône, en Seine-Saint-Denis, en Isère et dans le Nord.

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 2018

ACTIONS DE PROMOTION DES DROITS	2018	%
RELATIONS AVEC LES SERVICES PUBLICS	396	23 %
PROMOTION DES DROITS DE L'ENFANT	385	23 %
PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS	275	16 %
ACTIONS DE DE NOTORIÉTÉ DU DÉFENSEUR DES DROITS	651	38 %

# 3.

## APPUI TERRITORIAL ET INSTITUTIONNEL AUX DÉLÉGUÉS



Les délégués exercent une mission exigeante et difficile compte tenu de l'étendue des domaines 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.

### **A.** LE TRAVAIL COLLÉGIAL ET LE RÔLE DES DÉLÉGUÉS ANIMATEURS

Avec un réseau de 501 délégués bénévoles disposant d'une importante autonomie, l'institution a besoin d'une organisation territoriale capable de garantir la cohésion du réseau.

Les délégués participent régulièrement à des rencontres collégiales de travail – au plan régional, organisées à l'initiative des 26 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 104 réunions collégiales qui se sont tenues dans toute la France en 2018.

### **B.** 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 de s'interroger sur leur dimension collective et les réponses à apporter au niveau territorial.



## C. 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.

À cet effet, la DRT dispose de 17 agents dont des spécialistes en droit des discriminations, des enfants, pénitentiaire, des services publics, etc., et fournit un appui logistique au quotidien, notamment informatique.

5 de ces agents sont installés dans les territoires, dont un à la Réunion-Mayotte et un en Guyane, et chaque région dispose d'un correspondant à la DRT.

Cet appui est complété par celui des pôles d'instruction du siège qui mettent à la disposition des délégués des adresses mail dédiées pour répondre sans délai à toute question juridique spécialisée.

## D. LES FORMATIONS DES DÉLÉGUÉS

Pour rester pleinement informés des évolutions juridiques nombreuses dans les champs d'intervention du Défenseur des droits, les délégués bénéficient de formations continues diverses qui viennent compléter leur formation initiale de 50h.

En 2018, la convention du Défenseur des droits a par ailleurs été l'occasion d'organiser une semaine de formations dédiées aux délégués outre-mer.

Les trois sessions de formation initiale ont permis d'accompagner 58 nouveaux délégués dans leur prise de fonction et leur intégration du réseau territorial.

Ainsi, le nombre de journées de formation dispensées en 2018 s'est légèrement accru avec 725 journées dont 337 au titre des formations initiales et 389 pour les formations thématiques.

### FORMATIONS INITIALES

FORMATION	DATE DE SESSION	PARTICIPANTS
FI (2X3 JOURS)	JANVIER/FÉVRIER	21
	MAI/JUIN	18
	OCTOBRE/NOVEMBRE	19

## FORMATIONS THÉMATIQUES

FORMATION	PRÉCISION	DATE DE SESSION	PARTICIPANTS
PRISONS	CONTINUE	6 ET 7 MARS	9
	INITIALE	4 ET 5 DÉCEMBRE	14
DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ	-	12 SEPTEMBRE ET 19 OCTOBRE	22
HANDICAP	-	27 ET 28 NOVEMBRE	10
DISCRIMINATION	BIENS ET SERVICES PRIVÉS	20 JUIN	13
	BIENS ET SERVICES PRIVÉS / OUTRE-MER	17 OCTOBRE	12
	EMPLOI	14 NOVEMBRE	13
DROIT DES ÉTRANGERS	-	20 ET 21 MARS	16
	-	10 ET 11 DÉCEMBRE	16
AFFAIRES JUDICIAIRES	NATIONALITÉ, ÉTAT-CIVIL	13 NOVEMBRE	14
PROTECTION SOCIALE	PRESTATIONS FAMILIALES ET MINIMA SOCIAUX	11 AVRIL	12
	PRESTATIONS FAMILIALES ET MINIMA SOCIAUX / OUTRE-MER	17 OCTOBRE	9
	PRESTATIONS FAMILIALES ET MINIMA SOCIAUX	17 DÉCEMBRE	14
	RETRAITES	27 MARS	15
DÉFENSE DES DROITS DE L'ENFANT		28 MARS	10
AFFAIRES ET SERVICES PUBLICS	FISCALITÉ	6 FÉVRIER	13
	PERMIS DE CONSTRUIRE	14 FÉVRIER	10
	RÉSEAUX ET ASSAINISSEMENTS	18 SEPTEMBRE	8
	SERVICES PUBLICS LOCAUX	9 AVRIL	8
	SERVICES PUBLICS LOCAUX	3 JUILLET	14
	SERVICES PUBLICS LOCAUX	19 SEPTEMBRE	13
	DROIT FUNÉRAIRE	10 AVRIL	15
CONTENTIEUX	-	7 FÉVRIER	11
ACCUEIL DU PUBLIC	-	25 ET 26 JUIN	9
	OUTRE-MER	15 ET 16 OCTOBRE	23
PROMOTION	DISCRIMINATION	4 JUILLET	11
COMPLÉMENTS DIVERS	ÉTRANGERS, NATIONALITÉ / ÉTAT CIVIL, LCD, ETC.	-	2
TOTAL		27	336

---

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**  
**Défenseur des droits**  
— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —