



Les délégués du Défenseur des droits

—
Un réseau de proximité
au service du public

2016

Face au droit, nous sommes tous égaux

Défenseurdesdroits
— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —

Sommaire

I. LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS : UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ

03

- 1. Un engagement au service de l'Institution et du public 04
- 2. L'accueil du public 05

II. BILAN DE L'ACTIVITÉ DES DÉLÉGUÉS EN 2016

08

- 1. Le traitement des réclamations 09
- 2. Des actions d'information, de communication et de promotion des droits auprès des acteurs locaux et du grand public 11

III. APPUI TERRITORIAL ET INSTITUTIONNEL AUX DÉLÉGUÉS

13

- 1. Le travail collégial et le rôle des délégués animateurs 13
- 2. La constitution de réseaux de correspondants locaux 14
- 3. L'appui de la Direction du Réseau Territorial (DRT) 14
- 4. Les formations des délégués 15

I. 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 n°2011-334, 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.

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

Au 31 décembre 2016, les 448 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.

2016, une année exceptionnelle pour l'action territoriale

En effet, cette année, le Défenseur des Droits a accueilli 77 nouveaux délégués permettant la création de 48 nouvelles permanences en fonction de l'évaluation des besoins répertoriés, en milieu rural et sur des sites de politique de la ville. Le nombre des délégués fin décembre 2016 s'est ainsi porté à 448. Ils étaient 396 au 31 décembre 2015.

L'installation de ces nouveaux délégués répond à la volonté du Défenseur des droits de renforcer notablement le réseau des délégués pour couvrir davantage le territoire et ainsi mieux répondre aux besoins des citoyens.



Afin de suivre l'augmentation significative des recrutements de délégués, quatre formations initiales de six jours ont été organisées en 2016 et animées par des agents du siège. Durant ces formations, les nouveaux délégués découvrent l'institution, son organisation et ses missions. Ces derniers ont apprécié la qualité et la teneur de ces formations dispensées en particulier

en matière de recevabilité, de règlement amiable avec les services publics, de lutte contre les discriminations et de défense des droits de l'enfant. Opérationnels, ces nouveaux délégués sont en mesure dès l'achèvement de leur formation initiale, de tenir leurs permanences et d'accueillir les réclamants.

La convention des délégués du Défenseur des droits des 28 et 29 novembre 2016

Les 28 et 29 novembre 2016, s'est déroulée la convention bisannuelle des délégués du Défenseur des droits. Réunissant plus de 400 des délégués à l'UNESCO puis à l'Ecole militaire, elle a été notamment l'occasion d'échanges lors de deux ateliers consacrés, d'une part, aux différentes missions des délégués et aux pratiques professionnelles, d'autre part.



Cette convention a été marquée par les interventions de M. le Garde des Sceaux, Ministre de la justice, des Présidents et Vice-président des commissions des lois du Sénat et de l'Assemblée nationale, comme par une

implication de tous les instants de M. le Défenseur des droits. Cette 3^e convention des délégués du Défenseur des droits est un moment fédérateur essentiel pour l'institution, 5 ans après sa création.

2. L'ACCUEIL DU PUBLIC

Les délégués constituent un service de proximité unique, gratuit, dédié à l'accueil de toutes les personnes ayant des difficultés à faire valoir leurs droits. Tous expérimentés, ils sont présents sur 750 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 750 lieux d'accueil pour 448 délégués.

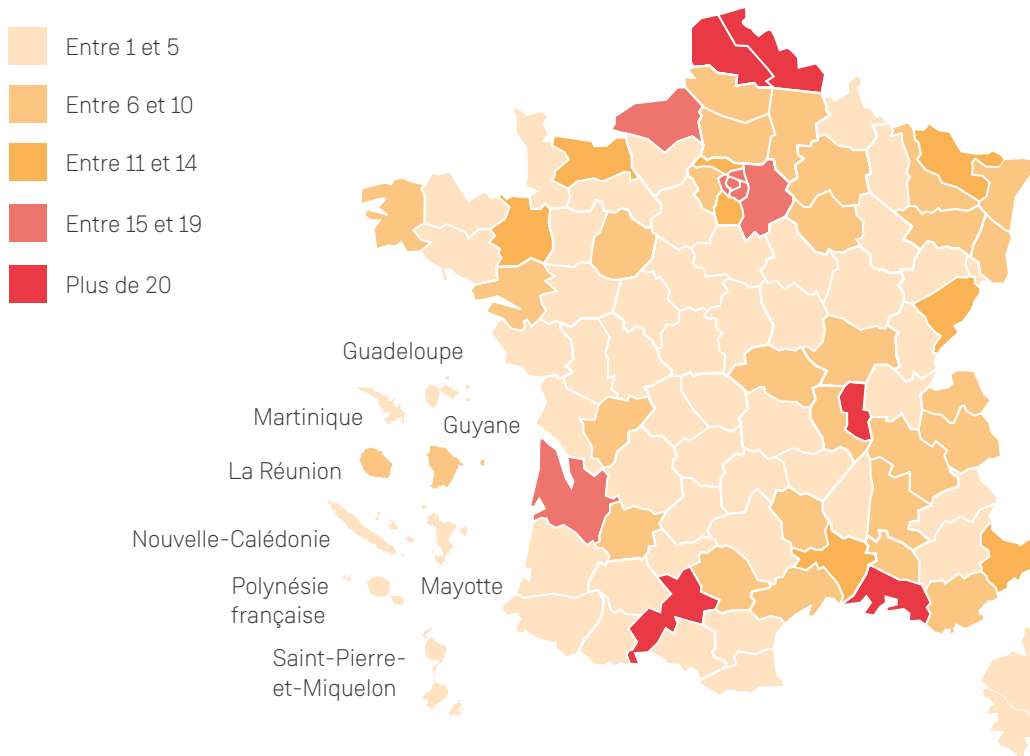
Le cadre territorial dans lequel les délégués exercent leur mission est celui du département. Leur compétence

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, etc. Ils interviennent également dans les établissements pénitentiaires et travaillent en relation avec les Maisons Départementales des Personnes Handicapées.

Répartition des points d'accueil du public



Une meilleure implantation du réseau dans les Outre-mer

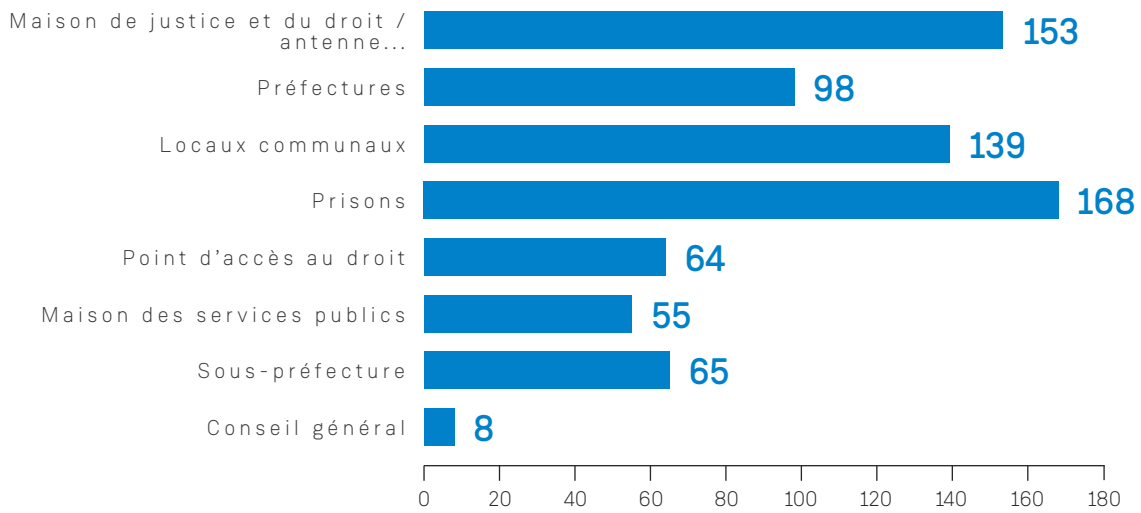
Suivant en cela les instructions du Défenseur des droits, la direction du réseau territorial a entrepris en 2016 une action visant à conforter fortement l'implantation des délégués dans les Outre-mer. Sur les 26 délégués assurant des permanences en Outre-mer, 8 ont été nommés en 2016 ; soit 2 en Guadeloupe, 2 en Martinique, 3 en Guyane et 1 à Saint-Pierre-et-Miquelon.



Cette action continuera en 2017 afin d'assurer un égal accès au droit en France quel que soit le territoire concerné. Des renforts

sont prévus pour la Réunion (+1), la Polynésie (+1), Mayotte (+1) et la Nouvelle Calédonie (+1).

*Répartition des délégués
selon les différents types de structures d'accueil*



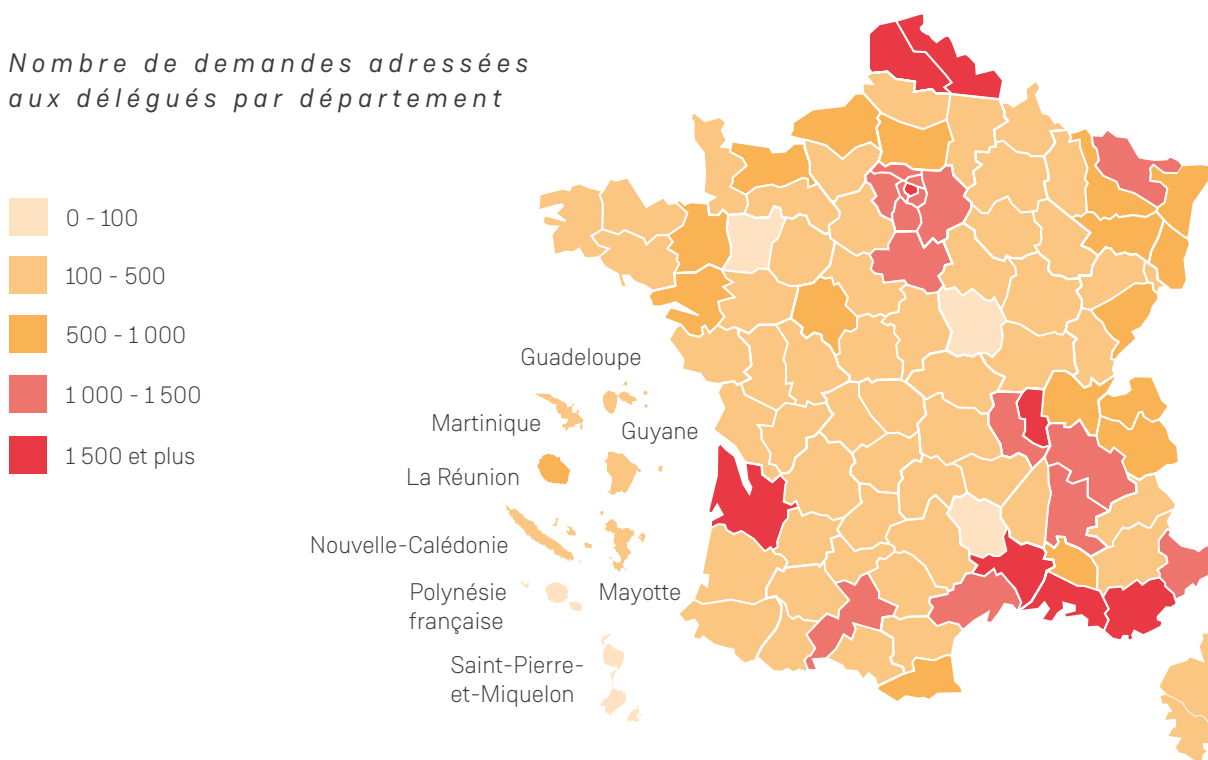
Grâce à cette accessibilité et à leur disponibilité, les délégués sont amenés, avant même de savoir si la demande qui leur est présentée entre dans le champ de compétence du Défenseur des droits, à exercer une fonction d'écoute, particulièrement appréciée par les personnes désorientées par la complexité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

II. BILAN DE L'ACTIVITÉ DES DÉLÉGUÉS EN 2016



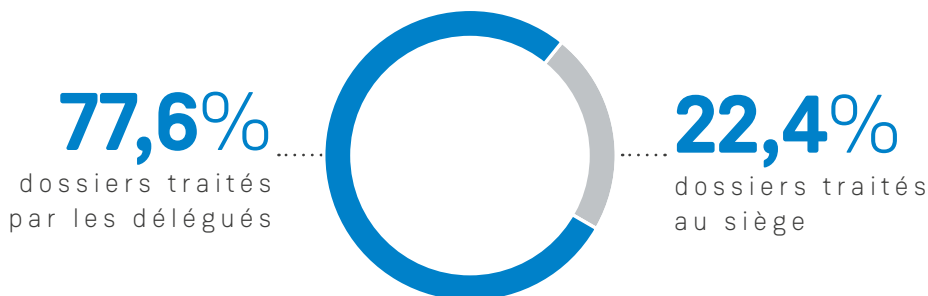
Sur la base de l'article 37 de la loi organique, le Défenseur des droits a défini les compétences et missions des délégués dans la délégation qui leur est accordée pour un an et qui peut être renouvelée sans limitation de durée. Échelon de proximité de l'Institution, le réseau territorial constitue aujourd'hui la principale voie de saisine du Défenseur des droits. En 2016, les délégués ont traité au total 66 237 dossiers (+8,5% par rapport à 2015).

Nombre de demandes adressées aux délégués par département



Les délégués reçoivent et traitent ainsi la majorité (77,6%) des demandes adressées à l'Institution.

Répartition des dossiers traités par le siège et les délégués en 2016



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 :

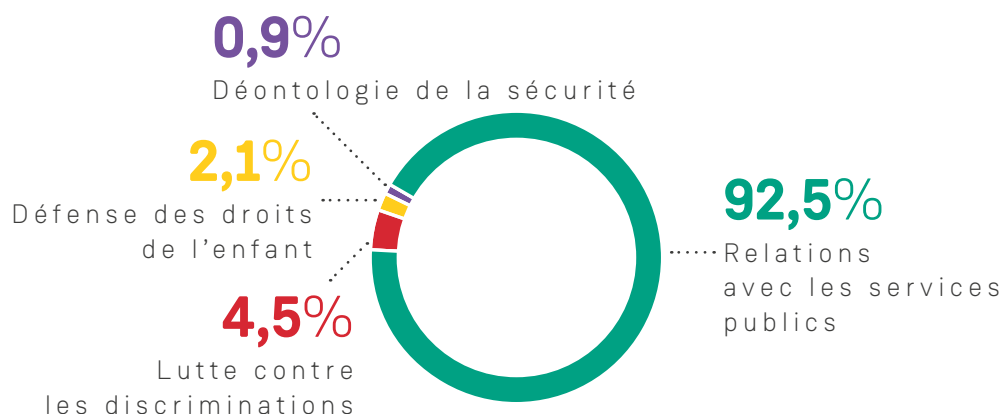
- s'estime lésé(e) par le fonctionnement d'un service public ;
- considère que les droits d'un enfant ou d'un adolescent ne sont pas respectés ou qu'une

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 (nouveau

champ de compétence des délégués expérimenté en 2016 dans plusieurs régions). 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.

Répartition par domaine de compétence des réclamations traitées par les délégués



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 36 195 réclamations qui ont été reçues par les délégués en 2016.

34 305 dossiers ont été clôturés en 2016. Le délai moyen de traitement est de 97 jours. 71% des règlements amiables ont abouti favorablement et 9% ont fait l'objet d'un abandon du réclamant.

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 32 118 informations et/ou orientations pour l'année 2016.

Traitement local des dossiers reçus par les délégués en 2016

Dont réclamations	34 119	51,51%
Dont Relations avec les services publics	32 209	94,40%
Dont Lutte contre les discriminations	1 277	3,74%
Dont Défense des droits de l'enfant	593	1,74%
Dont Déontologie de la sécurité	33	0,1%

Dont informations	32 118	48,49%
Dont Relations avec les services publics	21 542	67,07%
Dont Lutte contre les discriminations	1 214	3,78%
Dont Défense des droits de l'enfant	744	2,32%
Dont Déontologie de la sécurité	207	0,64%
Autre demande	8 411	26,19%
Total des saisines traitées localement	66 237	100%



Il est observé qu'ayant reçu

68 313

dossiers, les délégués en ont transmis

2 076

au siège pour instruction

2. DES ACTIONS D'INFORMATION, DE COMMUNICATION ET DE PROMOTION DES DROITS 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 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. C'est particulièrement le cas dans les territoires prioritaires de la politique de la ville où des expérimentations sont menées pour favoriser l'accès au droit dans les Bouches-du-Rhône, le Rhône, en Seine-Saint-Denis et bientôt 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.

Ainsi, la célébration en 2016 des droits de l'enfant autour du 20 novembre, date anniversaire de la Convention internationale, a été l'occasion pour l'ensemble de la Direction du réseau territorial de s'investir autour d'un objectif

Vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés ?
Rencontrez un délégué dans votre département



**Les délégués
du Défenseur des droits**
vous reçoivent, vous orientent,
et vous aident
à trouver des solutions.

Contact :

Défenseur des droits 09 69 39 00 00
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE www.defenseurdesdroits.fr

commun : promouvoir les droits de l'enfant ainsi que le rôle et les missions de l'institution du Défenseur des droits dans ce domaine. 20 délégués, de 18 départements, ont participé à la réalisation d'évènements visant à célébrer les droits de l'enfant. La nature des actions entreprises étaient extrêmement variées : interventions en classe, participation à des colloques, tenues de stand, conférences, expositions, rencontres, débats, émissions de radio...

L'année 2016 a également été marquée par le 10ème anniversaire des Jeunes ambassadeurs des droits de

l'enfant. Ce programme recrute des jeunes de 16 à 25 ans par le biais du service civique pour une mission de 9 mois. Formés par le Défenseur des droits, ils interviennent pour faire la promotion des droits de l'enfant et plus récemment de l'égalité et la non-discrimination auprès de jeunes et d'enfants dans des collèges, lycées, centres de loisirs, mais également dans des structures spécialisées comme les hôpitaux, les foyers, ... Ils sont accompagnés par 21 délégués tuteurs. Depuis l'origine de ce programme, ce sont près de 275 000 jeunes qui ont été sensibilisés à leurs droits.

Total des actions de promotion et de notoriété des délégués en 2016		
Actions de promotion des droits :		
• Relations avec les services publics	257	16,42%
• Promotion des droits de l'enfant	262	16,74%
• Prévention des discriminations	309	19,74%
Actions de promotion des droits :	737	47,09%
Total des actions	1 565	100%

Une présence renforcée dans 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 ».

A la fin de l'année 2016, 146 délégués interviennent auprès d'un ou plusieurs établissements pénitentiaires. Sur les 185 établissements actuels, 168 bénéficient de la présence d'un délégué. Les 17 établissements aujourd'hui sans permanence de délégué correspondent à trois vacances dont les recrutements sont en cours, 11 centres de



semi-liberté et 3 établissements d'outre-mer accueillant très peu de détenus.

L'année 2016 a été également marquée par l'installation de délégués auprès de cinq des six établissements pénitentiaires pour mineurs. Celui de Porcheville dans les Yvelines sera pourvu courant 2017.

Le dépliant « Faire valoir vos droits durant la détention », imprimé en 95 000 exemplaires,

est remis à chaque personne détenue à son arrivée à l'établissement pénitentiaire.

Enfin, ces deux dernières années, les délégués ont participé à 8 des 10 réunions inter régionales de l'administration pénitentiaire en présence de l'ensemble des chefs d'établissement et responsables des services pénitentiaires d'insertion et de probation.

III. APPUI TERRITORIAL ET INSTITUTIONNEL AUX DÉLÉGUÉS



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 448 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 27 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 3 ou 4 réunions collégiales annuelles en accord avec les membres du groupe, 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 91 réunions collégiales qui se sont tenues dans toute la France en 2016.

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 (CAF, CARSAT, MSA, Pôle Emploi, RSI, EDF, GRDF, France Télécom, 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.

A cet effet, la DRT dispose d'une vingtaine d'agents spécialistes en droit des discriminations, des enfants, pénitentiaire, des services publics, etc., et fournit un appui logistique au quotidien, notamment informatique. 6 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 Internet dédiées pour répondre sans délai à toute question juridique spécialisée.

4. LES FORMATIONS DES DÉLÉGUÉS

FORMATIONS THÉMATIQUES

Formation	précision	Date de session	Nombre de participants
Prisons	Initiale	23 et 24 mars	16
	Initiale	20 et 21 septembre	9
	Continue	13 et 14 décembre	15
Discriminations	Biens et services	10 février	17
	Emploi (outre-mer)	12 juillet	9
Droit des étrangers	-	25 mai	15
	(outre-mer)	13 juillet	9
	-	22 novembre	14
Justice et libertés	Nationalité, état civil (outre-mer)	22 mars	3
Protection sociale	RSI & chômage	18 avril	14
		8 novembre	16
Urbanisme	Voiries	7 juillet	8
	Permis de construire	7 juillet	7
	Raccordements	8 juillet	11
Handicap	Initiale	11 et 12 mai	15
	Initiale	5 et 6 décembre	10
Règlement amiable	-	29 février	9
Initiation aux contentieux*	-	9 novembre	14
	(outre-mer)	1 ^{er} décembre	16
Compléments divers	Enfance, nationalité, ...	X	8
Total		19	235

En 2016, une nouvelle formation intitulée « Initiation aux contentieux » a été créée par la DRT. Cette nouvelle thématique présente le panorama des procédures judiciaires les plus fréquemment rencontrées par les réclamants. Son objectif est de renforcer les connaissances

des délégués dans ce domaine pour leur permettre d’orienter au mieux les personnes qui les saisissent.

Par ailleurs, la Convention des délégués du Défenseur des droits des 28 et 29 novembre a été l’occasion de regrouper

les délégués ultra-marins à Paris. Ces derniers ont ainsi pu bénéficier d’une journée d’échange et d’information sur les interventions en établissement pénitentiaire, et d’une journée de formation sur les contentieux.

FORMATIONS INITIALES

Formation	Date de session	Nombre de participants
FI (2x3 jours)	Janvier/Février	20
	Mars/Avril	19
	Juin	20
	Octobre/Novembre	18



Afin de suivre l’augmentation significative des recrutements de délégués, quatre formations initiales ont été organisées en 2016. Cette année exceptionnelle a permis de former 77 nouveaux délégués.

En 2016, le nombre de journées formations dispensées au total se porte à 740 (soit 297 journées au titre des formations thématiques et 443 pour les formations initiales). Durant cette année, 135 délégués ont au moins suivi une journée de formation.

—
Défenseur des droits
TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07
Tél. : 09 69 39 00 00
www.defenseurdesdroits.fr
—

Toutes nos actualités :



www.defenseurdesdroits.fr



La localisation des délégués et leurs permanences
peuvent être consultées sur le site du Défenseur des droits.