



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Développement des structures départementales des défenseurs des droits

Question écrite n° 10711

Texte de la question

Mme Sophie Auconie attire l'attention de Mme la garde des sceaux, ministre de la justice sur les moyens alloués aux défenseurs des droits. Les démarches avec l'administration sont parfois complexes. En 2018, de nombreux citoyens se trouvent encore marginalisés en raison de la dématérialisation des documents et l'usage dorénavant indispensable d'Internet pour toutes les démarches administratives. Ils se sentent perdus dans la quantité de démarches à accomplir, ce qui peut conduire à des incompréhensions et des conflits avec l'administration. Dans ces cas précis les défenseurs des droits interviennent, leur rôle étant principalement de chercher des solutions à l'amiable. Le rôle du défenseur des droits sur un territoire prend aujourd'hui de l'importance et devient même primordial dans notre société où chacun des citoyens a désormais un accès facile à la loi. Toutefois les moyens qui leur sont alloués sont relativement faibles. En Touraine, il y a eu 545 demandes en 2017, pour seulement trois délégués au défenseur des droits pour tout le département, dont qu'un pour la circonscription administrative de Loches. Elle lui demande donc comment elle envisage de soutenir les défenseurs des droits dans leurs missions. Elle souhaite savoir si un plan de développement de leurs actions est prévu durant le quinquennat 2017-2022 afin de satisfaire les importantes demandes qui affluent chaque année et qui continueront d'augmenter.

Texte de la réponse

Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante instituée par la loi constitutionnelle du 23 juillet 2008. Disposant d'un budget de 22,4 millions d'euros en 2018, le Défenseur exerce les missions autrefois dévolues au Médiateur de la République, au Défenseur des enfants, à la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité et à la Commission nationale de déontologie de la sécurité. Il est chargé de veiller à la défense des usagers face aux défaillances du service public, de lutter contre les discriminations, de défendre le droit des enfants et le respect de la déontologie de la sécurité et, depuis l'année dernière, d'orienter et de protéger les lanceurs d'alerte. Pour mener à bien ses missions, le Défenseur des droits dispose, en application de l'article 37 de la loi organique du 29 mars 2011, d'un réseau de délégués départementaux répartis sur l'ensemble du territoire national, en métropole et dans les territoires d'outre-mer. Véritables services de proximité dédiés à l'accueil des personnes ayant des difficultés à faire valoir leurs droits, ces délégués sont une composante fondamentale de l'action du Défenseur. Ces bénévoles, issus de la société civile et nommés par le Défenseur, ont pour mission de recevoir et d'instruire les réclamations relevant de sa compétence. Interlocuteurs reconnus par les administrations, ils jouent à ce titre un rôle de médiation essentiel entre elles et les demandeurs. Afin de traiter au mieux les demandes, les délégués bénéficient de formations tout au long de leur activité. Ils constituent également un observatoire pertinent des difficultés administratives rencontrées par l'ensemble des personnes vivant en France. Fin 2017, le réseau des délégués comptait 475 délégués, présents dans 836 points d'accueil. Ils étaient 448 fin 2016 et 396 fin 2015. S'agissant particulièrement de l'Indre-et-Loire, les trois délégués territoriaux du département assurent la permanence dans cinq lieux d'accueil. Ces délégués ont enregistré, pour l'année 2017, 545 sollicitations, dont 286 ont donné lieu à l'ouverture d'un dossier de réclamation – portant pour l'essentiel sur des dysfonctionnements du service public. L'accroissement du

maillage territorial avec au 1er octobre 511 délégués s'explique par l'importance que le gouvernement accorde à l'action du Défenseur et à son implication locale. Ce succès tient à la place que le Défenseur a su consacrer aux délégués ainsi qu'à la mobilisation de ces bénévoles soucieux de s'impliquer dans la protection des droits et libertés. Le Gouvernement encouragera encore à l'avenir toutes les initiatives permettant le maintien et le renforcement de ce réseau, à la fois pour répondre à une demande toujours croissante et pour favoriser davantage l'écoute des publics fragiles, présents notamment en zone rurale.

Données clés

Auteur : [Mme Sophie Auconie](#)

Circonscription : Indre-et-Loire (3^e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10711

Rubrique : Droits fondamentaux

Ministère interrogé : [Justice](#)

Ministère attributaire : [Premier ministre](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [17 juillet 2018](#), page 6289

Réponse publiée au JO le : [2 octobre 2018](#), page 8780