

Paris, le 24 septembre 2019

Communiqué de presse

12 chefs de pôle régionaux : un coordinateur du réseau territorial du Défenseur des droits par région pour une institution au plus près des usagers

En 2018, près de 90 % des réclamations adressées aux 501 délégués du Défenseur des droits présents dans 874 points d'accueil en métropole et outre-mer soulevaient une difficulté dans la relation des usagères et usagers avec les services publics. Il y a quelques mois, le Défenseur des droits a publié un [rapport sur la dématérialisation](#) et les inégalités d'accès aux services publics.

L'augmentation continue des demandes adressées au Défenseur des droits dans le domaine de la défense des droits des usagers des services publics (+ 10,3 % en 2018, par rapport à 2017) montre que l'institution supplée de plus en plus à la disparition progressive de la présence humaine au sein des services publics.

Chaque année, le Défenseur des droits désigne de nouveaux délégués bénévoles pour accueillir les usagers sur le territoire, ils sont plus de 500 depuis le début de l'année 2019. À mesure que cette présence territoriale s'est étoffée, il est apparu de plus en plus nécessaire de trouver un mode d'organisation qui permette aux délégués d'être mieux épaulés pour faire face à cet afflux de demandes.

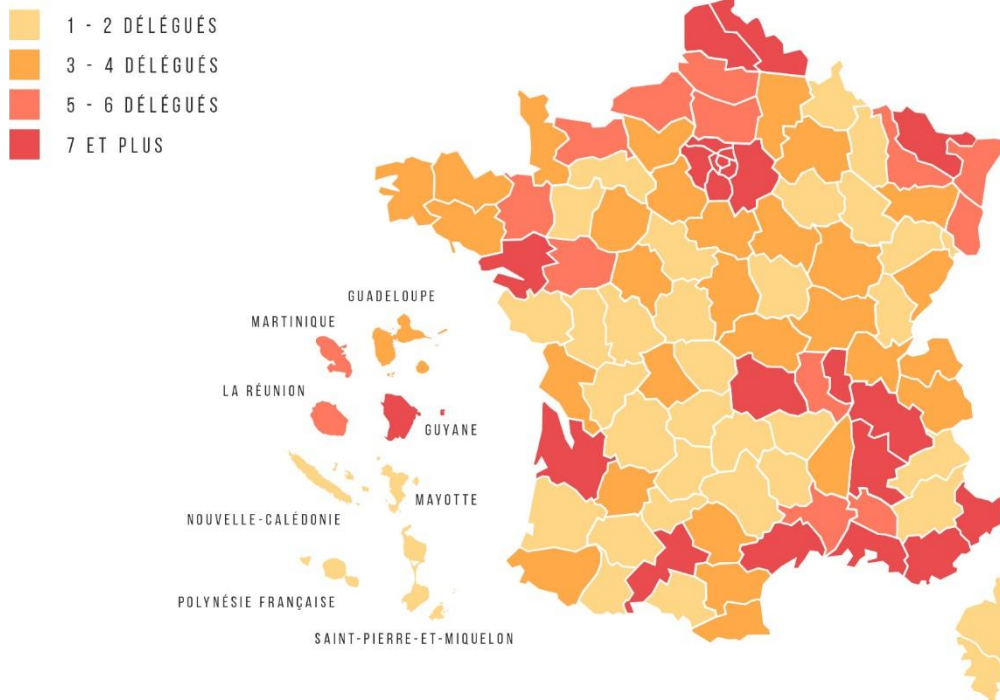
Le Défenseur des droits a souhaité renforcer le lien avec les territoires par la création de 12 chefs de pôle régionaux qui prendront leurs fonctions entre cet automne et le printemps prochain. C'est en Provence-Alpes-Côte d'Azur et en Auvergne-Rhône-Alpes que les premières ont été installées.

Leur mission sera de faciliter les échanges entre le siège parisien et les délégués. Ils coordonneront le traitement des dossiers ainsi que les actions de promotion de l'égalité et de notoriété au niveau régional. Et enfin, ils représenteront l'institution dans leur région.

Par la déconcentration de son organisation et la symbiose entre le siège national et le réseau territorial, l'institution poursuit sa démarche de proximité vis-à-vis des usagers qu'elle a amorcé avec les opérations « Place aux droits ! » (à Lille, Toulouse, aux Antilles et dans quelques jours à La Réunion et Mayotte) durant lesquelles juristes et délégués reçoivent le public pour des permanences juridiques gratuites. Cette présence se manifeste également par les déplacements

du Défenseur des droits, Jacques Toubon dans toutes les régions de France et par une campagne locale de notoriété diffusée sur internet et dans la presse quotidienne régionale.

RÉPARTITION DES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS PAR DÉPARTEMENT EN 2018



Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante créée par la loi organique du 29 mars 2011, suite à la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008.

Protecteur des droits et libertés des personnes, il a pour mission de défendre et promouvoir les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, de lutter contre les discriminations, d'assurer le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité et de protéger et orienter les lanceurs d'alerte.

Il peut être saisi gratuitement par toute personne résidant en France ou française résidant à l'étranger qui estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il peut également se saisir d'office.

Plus de 500 délégués répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer reçoivent, orientent et aident toute personne à faire valoir ses droits, gratuitement et en toute indépendance.

Contacts presse

Service presse et communication

anne-flore.buisson-bloche@defenseurdesdroits.fr

presse@defenseurdesdroits.fr

Tél. : 01 53 29 23 69 / 01 53 29 61 74