

Paris, le 12 mars 2019

-----  
C o m m u n i q u é d e p r e s s e  
-----

**L'activité du Défenseur des droits en 2018 montre  
l'augmentation de la demande d'accès aux droits et d'égalité  
dans l'accès aux services publics.**

Ce mardi 12 mars, Jacques Toubon, Défenseur des droits, rend public son [rapport d'activité 2018](#).

En 2018, l'institution a reçu 95 836 dossiers de réclamations soit une augmentation de plus de 6% par rapport à 2017 et de 13% sur les deux dernières années. 80% des règlements amiables engagés par l'institution ont abouti favorablement. En outre, le Défenseur des droits a répondu à 34 999 demandes d'information. Il a rendu 295 décisions, adressé 29 avis au Parlement et présenté à 108 reprises des observations devant des juridictions.

Le Défenseur des droits constate une augmentation des réclamations dans l'ensemble de ses 5 domaines de compétence que sont la défense des droits des usagers des services publics, la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité, la défense des droits de l'enfant, la déontologie de la sécurité et l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte.

Pour la défense des droits des usagers des services publics, le nombre des dossiers reçus, en augmentation de 10.3 %, atteint près de 56000. Près de 90 % des demandes présentées aux 501 délégués 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.

Cette demande traduit le recul des services publics, source de défiance, d'inégalités et de mise en cause des droits.

Le rapport au sujet de la dématérialisation des formalités administratives publié au début de 2019 en donne une illustration préoccupante.

Dans le cadre de sa mission de lutte contre les discriminations, l'institution a reçu 5 631 dossiers, en augmentation de 4,2% par rapport à 2017. Le handicap (22,8%) reste, pour la deuxième année, en tête des critères invoqués, devant l'origine (14,9%) et l'état de santé (10,5%). Les critères du sexe, de la situation de famille et de la grossesse, presque totalement mobilisés par des femmes, représentent au total 13 % des dossiers de discrimination. L'emploi demeure le premier domaine concerné par des discriminations qui interviennent à l'embauche et tout au long de la carrière.

La persistance des discriminations a un haut niveau de prévalence, comme le montrent les études diligentées par le Défenseur des droits, s'explique par le jeu des systèmes économiques et sociaux mais aussi par la faiblesse d'une politique globale de lutte contre les discriminations.

Le Défenseur des enfants qu'est aussi le Défenseur des droits, a reçu 3 029 dossiers, soit + 2,4% de plus qu'en 2017. La protection de l'enfance (24,8%) et le droit à l'éducation (24%) demeurent les deux premiers motifs de réclamations. Par ailleurs, le Défenseur des droits constate une hausse des réclamations visant la situation des enfants malades et handicapés (18,4%) et des mineurs étrangers (12,3%). 2019 sera l'année du trentième anniversaire de la signature de la Convention Internationale des droits de l'enfant.

Dans le cadre de sa mission déontologie de la sécurité, l'institution a reçu 1 520 dossiers soit une augmentation de + 23,8% par rapport à 2017. Les faits de violences (29,1%) et les refus de plainte (19,3%) constituent les deux premiers motifs de réclamations.

Compétent depuis 2017 pour orienter et protéger les lanceurs d'alerte, le Défenseur des droits a été saisi par 155 personnes se prévalant du statut de lanceur d'alerte. Dans 85 % des cas, elles visent des faits dont elles ont eu connaissance dans le cadre de leur travail. L'exercice de cette mission amène le Défenseur des droits à expliquer aux requérants les conditions à remplir pour que les faits dénoncés soient qualifiés d'alerte et que leur démarche soit protégée par la loi.

L'ensemble de ces demandes d'intervention ou d'information contribuent à faire du Défenseur des droits un observateur privilégié de la situation des toutes celles et tous ceux qui vivent en France, et plus particulièrement des personnes les plus démunies et les plus vulnérables. Il s'efforce de rendre effectifs les droits existants et d'informer les professionnels et le grand public, de promouvoir l'égalité et d'alerter les pouvoirs publics.

C'est pourquoi, il a mis en garde contre un affaiblissement des droits et libertés fondamentales concrétisé dans les textes et dans les pratiques par un déséquilibre entre les exigences légitimes de la sécurité et la garantie du respect des libertés publiques et individuelles, par les restrictions aux droits des exilés, notamment demandeurs d'asile, et par les insuffisances constatées dans les règles, les méthodes et les moyens du maintien de l'ordre relevées dans un rapport publié des janvier 2018.

Le Défenseur des droits recommande donc, à travers l'ensemble de son action :

- De garantir une présence humaine dans les relations des services publics avec leurs usagers
- D'assurer l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité, de précarité ou d'éloignement
- De retrouver l'esprit d'hospitalité et de solidarité qui est la substance même de la République française.

Contacts presse

—  
Bénédicte Brissart  
Conseillère presse et communication  
[benedicte.brissart@defenseurdesdroits.fr](mailto:benedicte.brissart@defenseurdesdroits.fr)  
Tél. : 01 53 29 23 27 / Port. : 06 85 08 70 25  
—

Laetitia Got  
Chargée de la mission presse  
[laetitia.got@defenseurdesdroits.fr](mailto:laetitia.got@defenseurdesdroits.fr)  
Tél. : 01 53 29 22 79 / Port. : 06 20 50 34 46