

<http://helene.lipietz.net/spip.php?article510>



L'accessibilité aux droits : retour sur sa mise en oeuvre

- Ma vie de sénatrice - Vie briarde -

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**
defenseurdesdroits.fr



Date de mise en ligne : mardi 4 février 2014

Copyright © Hélène Lipietz - Tous droits r eserv es

Le Défenseur des droits , aujourd'hui, Monsieur BAUDIS, est une autorité constitutionnelle totalement indépendante. Il existe 450 délégués du Défenseur des droits sur le territoire métropolitain.

Si beaucoup de retraités exercent cette fonction,les actifs peuvent également écouter et accompagner des personnes au sein de ce dispositif. [Il y en a 6 en Seine et Marne dont madame Fontenelle.](#)

[>](IMG/jpg/dominique_baudis_04_360x480_.jpg "Dominique Baudis")



Dominique Baudis Réf. Dominique Baudis 04 / Crédits photo : David Delaporte

Témoignage de Mme Fontenelle, déléguée du Défenseur des droits dans le nord du département

Mme Fontenelle a pris cette fonction il y a quelques mois, attirée par l'envie de passer des affaires privées entre personnes qu'elle connaissait auparavant en tant que [concliatrice de justice](#), à l'aide à la résolution des litiges du service public : « *C'est passionnant de tenter de résoudre le hiatus entre l'administration et le citoyen, de comprendre comment fonctionne le service public et comment les gens interprètent et comprennent les lois et les règles qui leur sont opposées* ».

Elle est bénévole, a signé un acte d'engagement et effectue une journée de permanence par semaine à la "maison de justice et du droit" de [Chelles](#) et à celle de [Noisiel](#) où se retrouvent beaucoup d'associations et des professionnels du droit (avocats, notaires, juristesâ€).)

Mme Fontenelle indique aussi que le fonctionnement est analogue d'une maison de justice à l'autre malgré des modes d'organisation différents. Quant à la maison de la justice de Chelles, il est question qu'elle déménage pour améliorer ses conditions d'accueil.

Heureusement, il existe un esprit d'équipe entre les délégués du Défenseur des droits grâce aux formations et colloques proposés, aux réunions trimestrielles avec un délégué qui coordonne les équipes sur le terrain, et aux événements créés par Dominique Baudis.

S'agissant des motifs de consultation des délégués (radiation de Pôle Emploi, coupure d'électricité, etc.), il faut souvent faire la part des choses entre les réclamations et le contenu des dossiers. Au bout de 6 mois sans réponse de la part des interlocuteurs (Pôle Emploi, EDF, la CAF...), ou encore dans des cas complexes, les délégués du Défenseur des droits ont la possibilité de faire remonter le dossier directement au siège du Défenseur des droits.

Depuis ses débuts à Chelles et Noisiel, Mme Fontenelle reçoit

* des radiées de Pôle Emploi. Certains cas sont résolus. Cela constitue 20% des consultations, * des plaintes sur des contraventions alors que la voiture a changé de main à la date de l'infraction, * des retraités qui ne comprennent pas pourquoi ils perçoivent si peu. C'est difficile de leur faire comprendre que leur retraite est proportionnelle à leur peu de temps travaillé, ce qui est surtout le cas des femmes, parfois quelques centaines d'euros. Il en va de même lorsque les gens n'ont pas déclaré ou ont travaillé au noir.

Une mission malgré tout peu connue

Mme Fontenelle souligne le fait que les administrations ne connaissent pas encore bien l'action des délégués du Défenseur des droits et qu'elle est donc parfois mal reçue. Une action de notoriété est à mener pour se faire connaître auprès de ces institutions, mais aussi d'établissements scolaires par exemple, lors de salons ou autres manifestations ayant trait à l'orientation professionnelle.

Selon Mme Fontenelle : « *c'est un service de qualité offert récemment à nos concitoyens et qui réalise l'intégration de l'ensemble des dispositifs préalablement séparés* :

- [le Médiateur de la République](#)
- [la Haute autorité de lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité \(Halde\)](#),
- [le Défenseur des enfants](#),
- [la Commission nationale de déontologie de la sécurité \(CNDS\)](#)".

A noter que [le contrôleur général des lieux de privation de libertés](#), [M. Jean-Marie Delarue](#), demeure indépendant. [Le Sénat va d'ailleurs réformer ce statut](#) pour que cette institution ait un peu plus de libertés et de poids.

Dans quels cas contacter un délégué du Défenseur des droits ?

Si vous avez un problème avec l'administration, tant que ce n'est pas encore devant les tribunaux, vous pouvez avoir recours gratuitement à un délégué du Défenseur des droits dans votre département. Leurs coordonnées et lieux de

permanence figurent sur [le portail du Défenseur des droits](http://leportail.dudefenseurdesdroits.fr). Il vous suffit de prendre rendez-vous et d'exposer votre cas en vous munissant des pièces justificatives nécessaires.

Certains dépliants sont disponibles à la permanence.



Présentation du Défenseur de droits Crédit : Défenseur des droits



Présentation du Défenseur de droits Crédit : Défenseur des droits