Les douze premiers mois du Défenseur des droits

Conférence débat

Christian BÉNASSE

Président de la Chambre des Notaires de Paris

Mesdames et Messieurs, chers Amis, je suis heureux de vous recevoir ce soir pour une nouvelle édition du Club du Châtelet, la dernière avant les vacances d'été. Je vous remercie de votre présence nombreuse, en dépit d'une charge de travail particulièrement lourde en cette période de l'année.

Nous avons l'insigne honneur et le grand plaisir de recevoir ce soir le Défenseur des droits, Monsieur Dominique BAUDIS.

Il est traditionnel dans notre culture française de dénigrer les institutions. Pourtant, l'une des innovations majeures de la dernière modification de la Constitution, intervenue en 2008, et qui a suscité le plus large consensus, est bien l'institution d'un Défenseur des droits.

Depuis longtemps déjà, le développement de notre Etat de droit se double d'une évolution des exigences de la société française en matière de défense des intérêts de l'usager du service public, de lutte contre la discrimination, ou de garanties particulières à donner aux enfants. Pour ces raisons, il est progressivement apparu nécessaire de mettre en place des instances particulières pour faire valoir des droits qui étaient consacrés, mais en pratique menacés.

Les dernières années avaient progressivement consacré le rôle de ces institutions de médiation et d'intervention qui, indiscutablement, méritaient d'être réorganisées et unifiées pour disposer d'un écho plus large, mais aussi d'une force de frappe plus importante et de moyens significativement plus élevés, alors même que l'objectif pour notre société restait le même : obtenir une progression dans la réalité de notre Etat de droit.

Malgré ce consensus de principe, il était inévitable que dans la réalité, les défenseurs du *statu quo* puissent regretter la disparition de tel ou tel organisme. Ces préventions ont fait long feu.

L'enjeu pour vous, Monsieur Baudis, était donc de taille, d'autant que vous étiez destiné à créer votre fonction de premier Défenseur des droits dans un domaine où la contestation est fréquente, et où l'idéal n'est par principe jamais atteint. Les droits des différentes catégories de la société française ne seront jamais totalement reconnus et exercés pour ceux qui ont la mission de les défendre. Il s'agissait presque d'une gageure, pour ne pas dire d'une cause perdue, à laquelle vous vous êtes attelé. C'est votre grand mérite d'avoir relevé ce défi.

Monsieur Baudis, tout le monde vous connaît. Vous avez engagé votre carrière comme grand reporter et journaliste spécialiste du Moyen-Orient, où votre présence sur le terrain a été reconnue et appréciée. Vous vous êtes engagé en politique à Toulouse, dont vous avez été le maire emblématique pendant 18 années. La « Ville Rose » a largement prospéré sous vos trois mandats. Vous en avez fait l'une des métropoles les plus actives de France, à tel point qu'il a fallu l'élection d'Alain Juppé à Bordeaux pour que cette ancienne rivale puisse revenir dans la course métropolitaine.

Mais vous avez quitté Toulouse et réorienté une nouvelle fois votre carrière en assumant d'autres missions, prestigieuses, auprès de l'Etat. Vous avez ainsi présidé le Conseil supérieur de l'audiovisuel, l'Autorité de régulation de la publicité et l'Institut du monde arabe. Vous avez siégé longtemps à l'Assemblée nationale, et vous avez été élu trois fois député européen.

La décision du président de la République de vous nommer Défenseur des droits s'inscrit dans la ligne directe du parcours, à la fois brillant et singulier, mouvementé et complet, aussi diversifié que cohérent, qui a été le vôtre depuis tant d'années. Ce parcours vous a conduit à publier neuf ouvrages, qui constituent de manière générale une réflexion sur votre riche expérience. Au nombre de ceux-ci, il convient de citer un essai très personnel, « Face à la calomnie », relatant les accusations calomnieuses dont vous avez fait l'objet dans l'affaire Allègre.

Votre nouvelle activité concerne largement le notariat dans la mesure où les questions de logement, d'habitat, de droit des personnes et des familles comptent pour beaucoup dans l'activité du Défenseur des droits, comme c'était le cas pour le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants ou le représentant de la HALDE. Notre objectif est de permettre à chacun de faire valoir ses droits, de les défendre concrètement dans le respect des lois de la République.

Dans ces conditions, vous ne serez pas surpris de constater notre intérêt pour vos fonctions.

Les notaires se définissent en effet souvent comme des médiateurs de terrain, un peu comme vos 411 délégués locaux au service desquels nous nous plaçons, dans les domaines où nous pouvons leur être utiles.

Monsieur le Défenseur des droits, vous allez présenter votre premier bilan, cette fois devant de nombreux représentants de la communauté juridique de Paris, notaires et officiers publics, mais aussi avocats, magistrats, fonctionnaires. La majorité d'entre eux présente la caractéristique d'exercer à Paris et sa région, où votre mission s'exerce dans un contexte particulier.

Monsieur le Défenseur des Droits, je vous cède la parole.

Dominique BAUDIS

Défenseur des droits

Monsieur le Président, Madame le Président du Tribunal d'Instance, Monsieur le Procureur de la République, Mesdames, Messieurs, je vous remercie tout d'abord de votre invitation. Je saisis l'opportunité qui m'est donnée de présenter devant vous, notaires et nombreux professionnels du droit, cette institution nouvelle que le Président Bénasse vient d'esquisser devant vous, le Défenseur des droits, introduit dans notre Constitution par la réforme de 2008, et dont les pouvoirs, le périmètre de compétences et l'organisation ont été dessinés par les lois ordinaires et organique de mars 2011.

J'exerce cette fonction depuis le 23 juin 2011, soit à peine plus d'un an. J'ai eu l'honneur de remettre, la semaine dernière au président de la République, et

prochainement aux présidents des Assemblées, notre rapport annuel, qui retrace l'activité de l'année écoulée, une activité consacrée à la construction de cette institution nouvelle.

Vous avez dit, Monsieur le Président, que la réforme avait été très consensuelle. Elle l'a été à ses débuts, sur le principe de l'inscription dans la Constitution d'une autorité chargée de la défense des droits. En revanche, le débat a été beaucoup plus mouvementé lorsque, à l'occasion de la discussion de la loi organique, il a fallu que le Parlement détermine le périmètre, les compétences, les missions et l'organisation de cette institution.

Comme votre président vient de le rappeler, le Défenseur des droits exerce quatre missions et regroupe donc quatre institutions qui lui préexistaient :

- La médiation avec les services publics, correspondant à la mission du Médiateur de la République ;
- La lutte contre les discriminations, qui était la mission de la HALDE ;
- La défense des enfants, qui relevait du Défenseur des enfants ;
- La veille sur la déontologie des services de sécurité (police, gendarmerie, polices municipales, douanes, administration pénitentiaire et sociétés privées de surveillance), mission qui incombait auparavant à la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS).

Dans la logique de la réforme de 2008, qui élevait juridiquement le Défenseur des droits, l'opportunité a été saisie pour élargir le périmètre de ses compétences et regrouper des autorités administratives indépendantes. Chacun s'accorde à dire que ces dernières sont trop nombreuses dans le paysage juridique, que le public a du mal à les identifier et qu'elles consacrent une partie de leur activité à défendre leur territoire contre une institution voisine agissant dans un domaine mitoyen. Il existait donc une occasion historique de procéder au regroupement de quatre autorités indépendantes. Notre tradition politico-administrative étant plus encline à ajouter qu'à retrancher des autorités, le débat a été très vif, mais riche d'enseignements. Toute réforme comporte des opportunités et des risques. L'essentiel, dans la mise en œuvre de la réforme, est de valoriser les chances et de limiter les risques.

Le risque identifié par les associations et les personnalités de la société civile était une confusion de l'ensemble des missions, réunies dans ce qui aurait pu être une sorte de grand fourre-tout où certains craignaient de voir une généralisation des procédures de médiation et une dissolution progressive des autres missions. A vrai dire, ce risque n'était pas illusoire, pour des raisons tout à fait quantifiables. En effet, dans l'activité globale des quatre institutions, la médiation avec les services publics représente environ 80 % de l'activité ; la lutte contre les discriminations, 15 % ; la défense des enfants 5 % ; quant à la déontologie de la sécurité, elle représente moins de 1 % des dossiers, soit quelques centaines par an.

Cette crainte, qui s'est exprimée tout au long des débats parlementaires, a suscité une organisation du Défenseur des droits dont le premier objectif est la sauvegarde des réalisations intervenues depuis des années par les quatre institutions regroupées.

a) La sauvegarde des autorités regroupées

D'abord, les domaines d'actions du Défenseur des droits sont extrêmement bien définis. Le Défenseur des droits est ainsi entouré d'adjoints sur chacun de ses quatre domaines d'intervention, conformément à la loi organique. Par ailleurs, sur chacune de ses missions, le Défenseur des droits comporte un collège de personnalités qualifiées désignées par le président de la Cour de Cassation, le président du Conseil d'Etat, le président de l'Assemblée et le président du Sénat.

En outre, l'ensemble des femmes et des hommes qui travaillaient dans les quatre institutions regroupées sont aujourd'hui les collaborateurs du Défenseur des droits. Les dossiers sont instruits par les mêmes personnes dans les services du Défenseur des droits. Sur chaque mission, il existe un dispositif associant un adjoint et un collège.

Vous objecterez que si le seul objectif est la sauvegarde, il n'est pas nécessaire de regrouper. Mais le regroupement permet de gagner beaucoup en termes d'efficacité. L'accès au droit des concitoyens est facilité, plus large, plus simple. Par ailleurs, les droits sont mieux défendus.

b) Un accès au droit plus large

Dans le dispositif précédent, le citoyen ne pouvait saisir le Médiateur de la République qu'en passant par un parlementaire. Il en allait de même pour la saisine de la CNDS. Dans ces deux domaines, la saisine est désormais possible de la part de toute personne, y compris une personne mineure. Le Défenseur détient également la capacité, dans ses quatre missions, de se saisir d'office de situations sur lesquelles il n'a pas reçu de réclamation, mais dont il estime qu'elles exigent son implication.

Ainsi, il y a quelques mois, à la suite de manifestations à Mayotte, un enfant de neuf ans a été grièvement blessé par un tir de *flashball*. La famille de cet enfant ignorait l'existence du Défenseur des droits. J'ai estimé qu'il était de notre devoir de nous saisir de cette affaire, à la fois au titre de la déontologie de la sécurité et au titre de la défense des enfants.

c) Un accès au droit plus simple

Le monde du droit est complexe, et relève d'une grammaire que ne partage pas d'emblée l'ensemble des citoyens. Il importe donc de simplifier l'accès au droit. Je prendrai là encore un exemple, celui d'une famille dont le fils souffre de handicap et rencontre des difficultés pour s'inscrire dans un collège. Dans le système précédent, il arrivait que, dans une telle situation, la famille saisisse les trois institutions à la fois. Chacune instruisait le dossier à son rythme, à sa manière, en apportant parfois des réponses contradictoires. Tout ceci contribuait à égarer davantage la situation de ce jeune et de sa famille et à exaspérer le citoyen face à un système devenu illisible. Aujourd'hui, dans un cas similaire, le justiciable citoyen dispose d'une porte d'accès unique au Défenseur des droits. Il nous revient ensuite, en interne, de choisir l'outil juridique adapté à la situation.

d) Une indépendance accrue

L'indépendance du Défenseur des droits est garantie de manière plus solide qu'auparavant. Ainsi, du point de vue du mécanisme de désignation, l'institution du Défenseur des droits constitue un progrès par rapport aux dispositifs précédents. Les présidents des autorités précédentes étaient nommés par le pouvoir exécutif. Le Défenseur des droits est nommé par un dispositif associant l'exécutif, qui a l'initiative, et le législatif, qui détient un droit de veto. En d'autres termes, j'ai été nommé à la fois par le président de la République et le Parlement.

Par ailleurs, le mandat du Défenseur des droits, d'une durée de six ans, n'est ni révocable ni renouvelable.

L'incompatibilité absolue de l'activité de Défenseur des droits avec toute autre activité constitue un troisième élément de renforcement de l'indépendance. Concrètement, je ne peux exercer aucune autre activité s'inscrivant dans une démarche professionnelle et rétribuée. Cela n'était pas le cas des autorités précédentes.

e) Des pouvoirs plus étendus

Les pouvoirs détenus par les autorités regroupées ont été alignés, ce qui confère au Défenseur des droits des prérogatives que n'avaient pas certaines des institutions précédentes. Ainsi, la capacité d'action des autorités précédentes s'arrêtait à la porte du tribunal, à l'exception de la HALDE. Le Défenseur des droits peut recourir à une gamme de moyens d'action, de la médiation à l'implication dans une action contentieuse devant toute juridiction, à la demande, soit de l'une des parties, soit du Parquet, soit de la juridiction elle-même, ou encore de sa propre initiative. Il dépose alors des observations, qui

contribuent à éclairer les magistrats dans leurs décisions. Dans 90 % des cas, ses observations sont reprises dans le jugement final.

Nous intervenons donc au titre d'*amicus curiae*, d'auxiliaire de la justice, ce qui nous permet, dans les actions que nous engageons, d'obtenir des réparations et une décision de justice exemplaire, susceptible de faire école et de faire en sorte que les atteintes aux droits des personnes ne se reproduisent pas.

Entre la conciliation et l'action contentieuse, nous disposons de toute une gamme de moyens : pouvoirs d'enquête, convocations à des auditions, pouvoir d'injonction et possibilité de publier un rapport spécial au Journal officiel et dans les médias. Cette gamme variée de moyens d'action nous permet d'apporter des réponses graduées et proportionnées aux situations auxquelles nous sommes confrontés.

f) Deux modalités d'action

Pour mener nos quatre missions, nous disposons de deux modalités d'action : le traitement des réclamations et la promotion des droits et de l'égalité.

- **Le traitement des réclamations**

Le traitement des réclamations représente notre activité principale. Nous sommes en effet tenus de répondre à toute personne qui s'adresse à nous, quitte à lui expliquer, le cas échéant, les raisons pour lesquelles nous ne donnons pas suite à sa démarche. Le volume des réclamations à traiter est important, sur un rythme annuel de 90 000 dossiers.

Malgré les craintes de certains, le niveau quantitatif des réclamations n'a pas diminué. Nous avons reçu autant de dossiers en 2011 que les quatre autorités agissant séparément jusqu'à la fin de l'année 2010. Il convient même de souligner une très forte augmentation dans certains domaines. Ainsi, en déontologie de la sécurité, l'augmentation s'élève à 100 %. Cela ne signifie pas que le nombre de dérapages des forces de sécurité ait été multiplié par deux. Il s'agit simplement de la traduction mécanique du fait que désormais, toute personne peut nous saisir directement, sans passer par le truchement des parlementaires. Dans le système précédent, certains parlementaires ne nous transmettaient pas le dossier, non par négligence, mais parce qu'ils considéraient que l'affaire ne méritait pas de nous être transmise.

Mais le véritable indicateur de résultat se trouve dans le nombre de dossiers sur lesquels nous avons obtenu gain de cause, qui peuvent présenter un caractère d'exemplarité et contribuer à ce que des situations identiques ne se reproduisent pas.

- **La promotion des droits et de l'égalité**

Le règlement des réclamations individuelles se double de la promotion des droits et de l'égalité. Il s'agit d'intervenir en amont, de manière préventive, plutôt qu'en aval, une fois qu'un dysfonctionnement a eu lieu ou qu'une discrimination a été commise.

Nous disposons également d'une gamme très variée d'instruments en la matière. Nous détenons d'abord, conformément à la loi organique, une capacité à proposer des réformes, soit au gouvernement, soit au parlement. Nous avons également la possibilité de prononcer des recommandations, au besoin assorties d'injonctions, qui peuvent être adressées à des autorités publiques, mais également à des acteurs de la société civile, leur demandant de mettre fin à une pratique ou à un comportement.

Nous avons ainsi récemment adopté une recommandation, demandant à un groupe immobilier de faire cesser des pratiques discriminatoires à l'égard de personnes touchant l'allocation adulte handicapé. Dans un premier temps, notre recommandation n'a fait ni chaud ni froid au groupe immobilier concerné. Mais la publication de notre décision sur notre site Internet, et sa reprise par la presse, a incité le groupe immobilier à publier un communiqué annonçant qu'il mettait fin immédiatement à ces pratiques.

Un autre exemple renvoie à des compagnies aériennes refusant l'accès à l'avion à des personnes handicapées au moment de l'embarquement. Une action contentieuse est en cours devant la justice. Le Défenseur des droits a déposé ses observations. En outre, au titre de la promotion des droits, le Défenseur des droits procédera à la diffusion d'une recommandation sur la question de l'accès des personnes handicapées aux transports aériens.

La promotion des droits est menée en particulier auprès des acteurs de l'accès au logement et de l'accès à l'emploi, et les responsables du déroulement des carrières. Ainsi, nous menons régulièrement, avec l'Organisation internationale du Travail, des enquêtes, aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public, pour mesurer l'évolution des discriminations telles qu'elles sont vécues ou ressenties par ceux qui en sont témoins.

Nous avons par ailleurs produit, avec la Cnil, un guide financé par l'Union européenne dans le cadre du programme Progress. Ce guide contient des fiches méthodologiques indiquant comment faire pour mesurer l'état de l'égalité dans l'entreprise et la manière dont elle évolue. Il est disponible sur notre site Internet.

Pour terminer, je vous donnerai quelques éléments sur notre organisation, nos effectifs et notre budget. A Paris, nous comptons 230 agents permanents issus du regroupement des quatre autorités précédentes. Ils étaient auparavant un peu plus nombreux, mais des départs à la retraite sont intervenus depuis, que j'ai décidé de ne pas remplacer.

Par ailleurs, 411 délégués territoriaux sont présents dans tous les départements, en métropole et Outre-Mer. Ils reçoivent les réclamants à travers 650 points d'accueil. Ces délégués territoriaux sont des bénévoles, très utiles à la société du fait de leur engagement et de leurs compétences. Le plus souvent, il s'agit de tout nouveaux retraités, issus de la fonction publique ou du secteur privé et des professions libérales. Beaucoup viennent nous donner deux journées d'activité par semaine, au cours desquelles ils reçoivent les réclamants, dans des maisons de la Justice et du Droit, dans des mairies annexes, parfois dans des tribunaux, ou dans des locaux de la préfecture. Nous essayons de diversifier au maximum les lieux d'accueil.

Les bénévoles règlent environ la moitié des réclamations de notre institution. Ils permettent aux citoyens qui se tournent vers les institutions d'accès au droit d'avoir une relation humaine avec un interlocuteur à leur écoute. Dans le travail de réconciliation entre le citoyen et la puissance publique, leur présence humaine joue un rôle considérable, qui contribue à apaiser la situation. Lorsque l'administration ne s'est pas trompée, ils mènent un travail d'explication auprès du réclamant. Lorsqu'elle s'est trompée, ils parviennent à faire en sorte que l'administration le reconnaisse et rectifie l'erreur. Ils jouent donc un rôle considérable de lien social.

Peu d'institutions en Europe et dans le monde disposent d'un tel déploiement sur l'ensemble du territoire. Je tiens à leur rendre hommage, parce que sans eux, nous n'arriverions pas à fonctionner de manière aussi efficace.

Sachez, et je conclurai sur ce point, que je souhaite engager un travail avec vos instances dans la perspective d'une recommandation que nous prendrons d'ici deux ou trois mois, relative au droit funéraire. En effet, le respect dû au corps humain ne s'arrête pas avec le décès. Or, il existe de nombreux problèmes. Nous avons ainsi été saisis par des associations au sujet de soins de thanatopraxie qui ne peuvent pas être dispensés aux personnes décédées de maladies infectieuses. Nous recevons par ailleurs de nombreuses réclamations au sujet de l'insuffisance du nombre de carrés musulmans dans les cimetières. Nous nous trouvons face à des situations humaines très douloureuses. Nous recevons aussi beaucoup de réclamations sur les questions de concessions. Je serais très demandeur d'une réunion nous permettant de construire un rapport et des recommandations pour que les personnes soient mieux respectées dans ces circonstances.

Je vous remercie de votre attention et me tiens prêt à répondre à vos questions.

Christian BÉNASSE

Je vous remercie pour cet exposé, qui je crois a passionné l'auditoire. En somme vous avez créé le guichet unique, qui permet de faciliter l'accès des usagers à votre Institution. J'ai également noté votre besoin de bénévoles. Comme vous le savez, nous avons des notaires honoraires encore fringants que je pourrai diriger vers vous. Quoi qu'il en soit, la Chambre des Notaires de Paris, Seine-Saint-Denis et Val-de-Marne se tient à votre écoute si vous avez besoin d'un appui technique ou juridique. Nous sommes tout à fait prêts à initier ce dialogue, qui ne peut être qu'être enrichissant pour nous. Très modestement, nous conduisons un certain nombre de médiations au sein de nos études. Nous rencontrons des personnes issues de toutes catégories sociales, qui viennent vers nous pour résoudre des problèmes parfois très simples, parfois très complexes. Si nous n'arrivons pas à résoudre une situation, une issue peut être de diriger nos clients vers le Défenseur des droits.

Monique PATELOUP

Je vous remercie, Monsieur le Défenseur des droits, pour cet exposé passionnant. Je souhaiterais connaître le montant du budget de fonctionnement qui vous est alloué au titre de 2012. Pour 2013, j'aimerais savoir quels sont vos projets, et si vous aurez la possibilité d'investir en faveur d'une meilleure communication. D'autre part, existe-t-il un budget permettant aux personnes totalement démunies de vous écrire sans timbre et de vous appeler gratuitement ?

Dominique BAUDIS

Je vous remercie.

Toute lettre qui nous est adressée sans affranchissement nous parvient. Il est également possible de nous saisir gratuitement par courriel, mais je sais que certaines personnes se trouvant dans des situations de grande précarité n'ont pas accès à Internet, ou ne savent pas s'en servir.

Concernant notre budget, il s'élève à 30 millions d'euros, résultant de l'addition des budgets des quatre autorités précédentes. Notre budget relève principalement du fonctionnement : 16 millions d'euros de masse salariale, les loyers et les dépenses courantes. Notre investissement porte principalement sur la mise en place d'un système informatique unique, assorti d'un nouveau logiciel.

Le budget 2013 fait actuellement l'objet de discussions. Notre budget relève d'une ligne budgétaire gérée par le Secrétariat Général du gouvernement, dans un chapitre budgétaire regroupant l'ensemble des autorités administratives indépendantes, comme le CSA, la Cnil, etc.

Je fais valoir l'argument selon lequel une opération de regroupement comme la nôtre doit se traduire par des économies. Mais ces économies ne peuvent se produire dès la première ou la seconde année. En effet, le rapprochement se traduit dans un premier temps par un surcoût, lié à l'harmonisation des salaires ou aux investissements informatiques nécessaires.

Aujourd'hui, notre budget est à un niveau constant. Comme vous le savez, les budgets sanctuarisés, notamment en termes d'effectifs, sont l'Education nationale, la Justice et Police. Or, deux de ces budgets sont en relations étroites avec notre activité. Ainsi, en déposant des observations auprès des juridictions, ou en facilitant l'accès au droit, nous contribuons au travail de la Justice. Nous allons donc demander à être traités comme la Justice et la Police, pour ne pas avoir à subir de trop fortes réductions d'effectifs, ce qui nous poserait un problème pour pouvoir traiter les dossiers.

Monique PATELOUP

Envisagez-vous dans l'avenir, avec France Domaine et la Mission de réalisation des activités immobilières (MRAI) de la Défense, d'installer des points de chute dans des régions ?

Dominique BAUDIS

Non. Cela entraînerait une explosion de coûts en termes d'immobilier, d'impôts locaux, etc. Je préfère faire appel à des délégués bénévoles qui se rendent à la rencontre du public.

En revanche, nous sommes confrontés à un problème de regroupement immobilier dans Paris. Lorsque j'ai été nommé l'année dernière, les équipes se trouvaient dans quatre sites différents. L'équipe est aujourd'hui regroupée sur deux sites : rue Saint-Florentin, où se trouvait le Médiateur de la République, et rue Saint-Georges, où se trouvait la HALDE. Dans ces deux lieux, nous avons des baux locatifs privés jusqu'en 2014. En 2014, nous pourrions nous regrouper en un seul et même lieu. Soit l'Etat nous loge, soit nous irons sur le marché locatif privé.

Monique PATELOUP

Il existe un médiateur fiscal à Bercy, Monsieur Emmanuel Constans. Recevez-vous également des réclamations concernant la fiscalité ?

Dominique BAUDIS

Oui, un grand nombre. Dans le domaine de la médiation, nous sommes confrontés à une infinité de sujets, dont la fiscalité fait partie. Nous avons aussi à traiter de dossiers relatifs à des procès-verbaux injustifiés, des difficultés d'accès à une prestation sociale, la liquidation d'une retraite, etc. Notre pôle fiscal travaille avec le médiateur de Bercy, Monsieur Constans. Pour nous, il est intéressant d'avoir un médiateur dans un ministère ou dans une grande entreprise privée. Cela nous permet d'avoir un interlocuteur désigné. Il s'agit toutefois d'un point d'entrée possible, mais pas d'un point d'entrée obligé.

Concernant la communication, une campagne a lieu depuis trois jours dans la presse, à l'occasion de la publication du rapport annuel. Je ne mènerai en revanche pas souvent de campagne de communication payante, parce que nous n'en avons plus les moyens. Ma priorité a d'abord été la réorganisation interne pour faire face à l'augmentation des réclamations. Par ailleurs, les citoyens et les parlementaires sont souvent critiques à l'égard de ces campagnes. Vous vous souvenez sans doute que la HALDE avait été très critiquée pour des excès en matière de dépenses de communication excessives.

Cela étant, il y a deux ou trois mois, lors d'une rencontre avec les députés et sénateurs, la seule critique qui m'a été adressée a porté sur la nécessité de communiquer davantage. Nous allons donc nous y atteler, même si nous ne pourrions pas aller très loin compte tenu de l'état des finances publiques. Je rappelle que nous communiquons tous les jours en rencontrant les professionnels du droit, les Barreaux, des associations, en parlant à la presse locale, pour rappeler notre existence et nos missions.

Christian LEFEVRE

Quel est le profil de vos délégués régionaux, et quelle procédure convient-il de suivre pour le devenir ?

Dominique BAUDIS

Il convient de m'écrire. Notre direction territoriale étudie les candidatures. Il n'existe pas de profil unique, car nous traitons des dossiers diversifiés. Les délégués ont reçu cette année une formation à ce que nous appelons l'« accueil unifié ». Ils doivent ainsi être en mesure de recevoir le dossier, quelle que soit la mission concernée, et de déterminer si le

Défenseur des droits est compétent. Il n'est pas exigé du délégué qu'il puisse traiter tous les dossiers. C'est pourquoi nous faisons en sorte que chaque équipe départementale ou régionale dispose d'un panel de compétences lui permettant de régler l'affaire sur le terrain.

Gilles ROSATI

Monsieur le Défenseur des droits, nous avons bien compris que la première des défenses des droits relève de la connaissance de l'existence de ces droits. Or, depuis vingt ans, avec les Centres départementaux d'accès au droit (CDAD), il existe un dispositif en la matière. Quel regard portez-vous sur ce dispositif ? Quelles seraient les pistes d'amélioration ou les collaborations à approfondir ?

Dominique BAUDIS

Pour nous, ce dispositif est fondamental. J'étais d'ailleurs à Marseille, il y a quelques mois, à l'occasion du vingtième anniversaire de la création des CDAD. Concernant les réglages qui me paraîtraient opportuns, je devrais vous répondre avec notre Directeur du Réseau territorial, qui dispose des remontées des uns et des autres, sachant qu'il existe des spécificités locales.

Il est vrai que beaucoup de nos concitoyens ignorent les droits qui leur reviennent. L'une de nos missions consiste à assurer une effectivité des droits. Ainsi, tous les établissements pénitentiaires reçoivent la visite de délégués. La privation de liberté ne doit pas revenir à une privation de droits.

Christian BÉNASSE

J'ajouterais qu'il s'agit d'un système du tamis. Ainsi, nous disposons ici de *Paris Notaires Info*, sorte de boutique d'accès au droit, qui constitue le premier niveau. Nous menons ensuite de nombreuses consultations dans nos études. Si les problèmes deviennent trop complexes, nous pouvons les faire remonter au niveau du Défenseur des droits.

Dominique BAUDIS

N'hésitez pas, lorsque vous en sentez la nécessité, à nous saisir en cas de dysfonctionnements administratifs caractérisés.

Christian BÉNASSE

C'est bien noté. Je vous remercie à nouveau pour votre intervention.