

1968 Collaborateur de cabinets ministériels
1981 Député de Paris
1983 Maire du 13^e arrondissement de Paris

1993 Ministre de la Culture et de la francophonie
1995 Garde des sceaux, ministre de la Justice
2004 Député européen
2014 Défenseur des droits

« Nous pouvons aider les maires à aider leurs administrés »

Pour Jacques Toubon, le Défenseur des droits et les maires ont une cause commune : lutter contre le recul des services publics. Et ses délégués peuvent apporter des réponses qui manquent aux élus.

Dans votre rapport annuel 2015, les plaintes concernant les collectivités territoriales ne représentaient que 5% des réclamations concernant les services publics, celles sur des problèmes d'état civil, 2%. Quels sont les sujets qui concernent le plus souvent les mairies ?

Ce sont des questions qui touchent à l'urbanisme, à la construction, à la voirie, à l'école (notamment la scolarisation des enfants étrangers et handicapés, les cantines), et plus rarement aux cimetières. Avec les maires, nous avons une cause commune : lutter contre le recul de beaucoup de services publics. Soit un recul réel, avec des fermetures de services, soit la disparition d'interlocuteurs physiques par le développement de la dématérialisation.

Le rôle que nous jouons est très souvent d'offrir une alternative à la mise en place de l'administration en ligne. Il y a de nombreuses formalités qui ne peuvent plus se faire que par internet. On est là dans le déni du fait que l'accès aux droits implique un maximum de relations avec des personnes humaines et non pas avec des machines. Environ 25 % de la population n'accède pas du tout ou très mal à l'informatique et à internet. Ce sont généralement aussi les personnes les plus vulnérables, celles qui ont le plus besoin d'accéder à leurs droits notamment sociaux, celles qui s'adressent aux maires et à nos délégués.



© Aurélien Faldy

Ce risque d'exclusion par la dématérialisation concerne-t-il aussi les services des collectivités locales ?

La dématérialisation, c'est très bien : celui qui s'en sert n'a plus besoin de se déplacer, et cela permet de diminuer les effectifs. Mais il faut maintenir une alternative papier, et surtout un accompagnement. Pour les collectivités, c'est un enjeu important : il faut qu'elles se regroupent pour mettre en place ce type d'accompagnement. Par exemple en Lozère, département, mairies et services publics (EDF, La Poste, la CAF...) ont mis en place neuf points d'accès aux services publics où les personnes peuvent trouver des réponses à toutes leurs questions, y compris en recourant à des visioconférences avec des spécialistes dans les administrations. Ils fonctionnent le plus souvent sur rendez-vous, avec des navettes qui véhiculent les gens. Autrement dit, le service public s'organise

pour demeurer accessible à tous malgré le recul des implantations physiques et la dématérialisation. Nous aurions voulu que la loi pour une République numérique rende obligatoire ce genre d'assistance humaine à la dématérialisation.

Vos 450 délégués entretiennent-ils des relations avec les maires ?

Nous le souhaitons ! Les maires, surtout les maires des petites communes, connaissent encore mal le Défenseur des droits. D'où notre présence au dernier Salon des maires, d'où la campagne de communication lancée en octobre dernier, d'où, aussi, les contacts que nous prenons avec toutes les associations départementales de maires.

Êtes-vous un partenaire des maires ou êtes-vous avec eux dans un rôle de rappel au droit et à la loi ?

Il est important d'expliquer que le Défenseur des droits va, dans certains cas demander au maire des

explications sur une réclamation qui lui a été adressée, ou lui dire que ce qu'il a fait n'est pas conforme au droit. C'est notre mission. Mais le Défenseur des droits et ses délégués sont surtout au service des maires. Leurs administrés, et notamment les personnes les plus vulnérables, viennent chez le Défenseur des droits pour que soient réglés un certain nombre de problèmes (services sociaux, discrimination, etc.) qu'ils pourraient également évoquer avec leur maire. Or celui-ci n'a généralement aucune compétence pour résoudre les cas qui lui sont soumis. Le Défenseur des droits est un service public qui peut assister le maire dans l'aide à apporter à ses administrés et donner des réponses là où elles manquent. Pour cela, le maire peut renvoyer un administré vers un délégué du Défenseur des droits. Nous ne traitons pas les litiges privés, mais nous sommes compétents pour traiter les questions qui relèvent du non-respect du droit entre un particulier ou une association et une administration publique ou un service public. Quand un administré va voir son maire pour se plaindre qu'une allocation lui a été retirée ou que sa retraite n'est pas arrivée, le plus efficace est de consulter le délégué du Défenseur des droits qui va pouvoir intervenir et régler le problème. Nous pouvons seconder la mission des maires car nous sommes un service public d'accès aux droits.



© Aurélien Faldy

Dans votre rapport annuel sur les droits de l'enfant, publié en novembre dernier et centré sur le droit à l'éducation, vous déplorez que certaines municipalités rechignent à inscrire dans leurs écoles certaines catégories d'enfants (mineurs isolés, étrangers, sans logement...). Ces cas sont-ils fréquents ?

Compte tenu de la violence symbolique de tels refus, c'est encore trop fréquent : il y a eu une dizaine de cas en 2015. **Êtes-vous fréquemment saisi par des agents publics employés par des collectivités locales ?**

Nous recevons, de temps en temps, des plaintes de personnes qui s'estiment victimes de discrimination dans leur emploi par une commune. Il y a parfois des discriminations supposées ou des discriminations réelles pour des

raisons de changement de majorité politique. Mais, plus généralement et malheureusement, la situation qui prévaut souvent, c'est celle du non-recours, c'est-à-dire que les personnes victimes de situations de refus ou d'inégalité de la part des services publics ne réagissent pas. Près de la moitié

des victimes de discrimination ne font rien ! Cela s'explique par de nombreuses raisons : craintes de représailles, sentiment de honte, etc., Beaucoup ne nous connaissent pas encore suffisamment et ne savent pas que nous pouvons intervenir pour les aider, d'autres n'osent pas, les dossiers de saisines

que nous recevons ne reflètent donc qu'une partie des cas existants. Les maires ont une vision concrète et quotidienne de la réalité sociale, ils détiennent une connaissance fine des administrés et des situations. Nous pouvons donc, ensemble, apporter un meilleur accès aux droits à l'ensemble des populations.

Vous avez signé en novembre 2015 une convention de partenariat avec le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) sur les territoires relevant de la politique de la ville et de la politique de revitalisation des zones rurales et périurbaines. Pouvez-vous faire un premier bilan de cette convention un an après ?

Avec le CGET, nous avons des délégués spécialisés en politique de la ville dans quatre endroits : la banlieue de Lyon, la banlieue de l'agglomération lilloise, Marseille et Plaine commune (autour de Saint-Denis et Aubervilliers). Mais je voudrais que nous soyons systématiquement présents dans les comités de pilotage des contrats de ville, notamment pour suivre ou impulser la partie de ces contrats qui porte sur la lutte contre les discriminations. Propos recueillis par **Antoine BLOUET**

Saisir le Défenseur des droits

Le Défenseur des droits est une institution de l'État indépendante. Créée en 2011, elle s'est vu confier deux missions : défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés et promouvoir l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits. Elle a repris les missions auparavant exercées par le Médiateur de la République, la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE), le Défenseur des enfants et la

Commission nationale de déontologie de la sécurité. Il existe trois canaux pour saisir le Défenseur des droits :
 – Le courrier (envoi gratuit, sans affranchissement) : Défenseur des droits – Libre réponse 71120 – 75342 Paris Cedex 07
 – Le téléphone : 09 69 39 00 00
 – Un formulaire en ligne : <https://formulaire.defenseurdesdroits.fr>