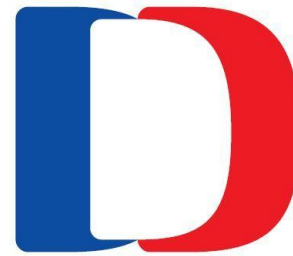


RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**

Le droit en action



defenseurdesdroits.fr

Présentation

Le Défenseur des droits

Le Défenseur des droits est **une autorité administrative indépendante de rang constitutionnel** (art. 71-1 de la Constitution), instituée par la loi constitutionnelle du 23 juillet 2008 et la loi organique du 29 mars 2011.

Le Défenseur des droits est chargé de **veiller à la protection des droits et des libertés et de promouvoir l'égalité.**

Jacques Toubon a été désigné Défenseur des droits par le Président de la République par décret du 16 juillet 2014.

Les domaines de compétences du Défenseur des Droits

Les domaines de compétences du Défenseur des Droits

Le Défenseur des droits est chargé de :

- défendre les droits et libertés dans le cadre des **relations des usagers avec les services publics** (administrations de l'Etat, collectivités territoriales, établissements publics et organismes investis d'une mission de service public);
- défendre et promouvoir **l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant** ;
- **lutter contre les discriminations** prohibées par la loi ou par un engagement international et promouvoir l'égalité ;
- veiller au **respect de la déontologie** par les personnes exerçant des activités de sécurité.

Le Défenseur des droits ne traite pas...

Le DDD n'est pas compétent pour traiter les litiges privés :

Exemples :

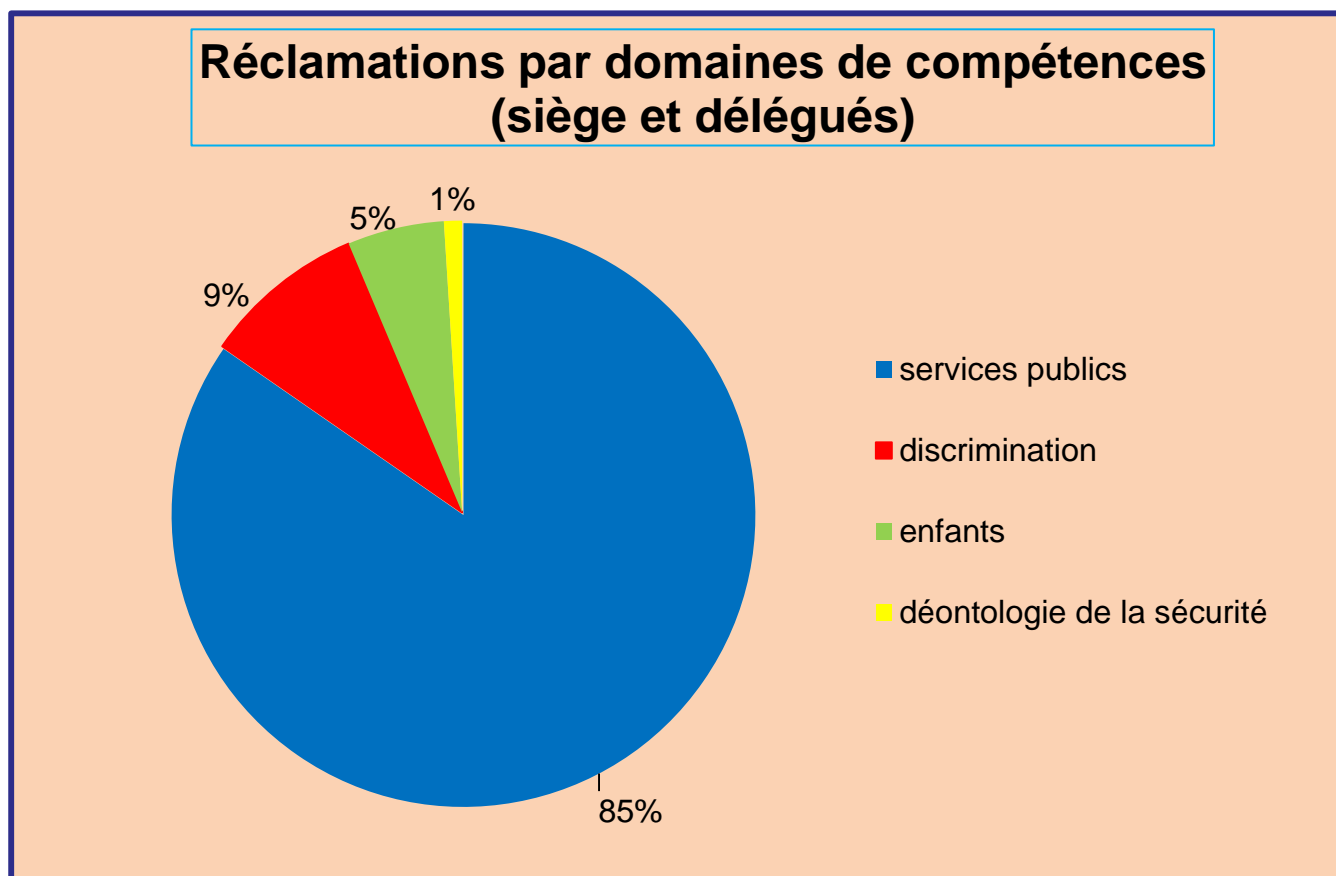
- des litiges de voisinage (droit de passage, mur mitoyen...) ou familiaux (*excepté les cas où les droits de l'enfant sont mis en cause*)
- des litiges de consommation (avec un commerçant, un site de ventes en ligne, une entreprise de travaux...) ou mettant en cause des établissements bancaires ou des assurances (*sauf en cas de discrimination*)
- des différends entre personnes publiques
- des litiges entre un salarié ou un agent et son employeur, privé ou public (*sauf en cas de discrimination*)

NB : le DDD ne peut pas remettre en cause une décision de justice devenue définitive

La protection des droits et des libertés

Le traitement des réclamations individuelles

En 2014, 71 624 réclamations ont été traitées par le Défenseur des droits, dont 53 306 par les délégués (soit 78%).



Qui peut saisir le Défenseur des droits ?

Le Défenseur des droits peut être saisi :

- par les **victimes ou** leurs ayants-droit
- par des **autorités publiques** (les parlementaires nationaux et les élus français au Parlement européen ; le Médiateur européen ; les homologues étrangers du DDD).

↳ Saisine gratuite par courrier, par internet, ou par l'intermédiaire d'un délégué

Le Défenseur des droits peut se saisir d'office.

La saisine du Défenseur des droits n'interrompt, ni ne suspend, les délais de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale.

Quelles sont les modalités de traitement des saisines ?

1- Information et orientation du réclamant

Dans de nombreux cas, le DDD n'a pas juridiquement la possibilité d'instruire la situation qui lui est soumise : il s'agit des cas qui ne relèvent pas de sa compétence, ou dans lesquels l'atteinte à un droit ou à une liberté n'est manifestement pas établie, ou, en matière de relation avec les services publics, lorsque le réclamant n'a fait aucune démarche préalable.

Ces saisines sont considérées comme « **irrecevables** »

Dans ces cas, le DDD joue un rôle essentiel d'information et d'orientation du réclamant, en lui indiquant les démarches à effectuer et l'organisme auquel il doit s'adresser

↳ 33% des saisines du siège et 52% des saisines des délégués font l'objet d'une information / orientation

Quelles sont les modalités de traitement des saisines ?

2 – Instruction des réclamations

Lorsqu'il est compétent, le DDD dispose de divers moyens d'action :

- **demande d'explications** et d'informations auprès des personnes mises en cause (*mode d'intervention exclusif des délégués*)
- **mise en demeure** et saisine du juge des référés si absence de réponse
- **vérification sur place** dans les locaux de la personne mise en cause

↳ Le Défenseur des droits peut mobiliser l'ensemble de ces moyens d'action dans ses 4 domaines d'intervention

Quels sont les pouvoirs d'action du DDD ?

Si le DDD estime qu'il doit intervenir, il dispose de **pouvoirs divers et gradués**, qui lui permettent d'adapter ses interventions en fonction de la situation et de la volonté du réclamant.

Il peut ainsi décider de :

- rechercher **un règlement amiable** (*mode d'intervention exclusif des délégués*)
- proposer **une transaction** civile ou pénale
- notifier au mis en cause **un rappel à la loi**
- formuler **une recommandation** auprès du mis en cause et, en cas de non réponse, lui adresser une injonction suivie d'un rapport spécial rendu public
- saisir le procureur de la République si une infraction est établie
- saisir l'autorité disciplinaire pour lui demander d'engager des poursuites contre un agent
- **présenter des observations** devant une juridiction civile, administrative ou pénale

La promotion des droits et de l'égalité

Une mission préventive à visée collective

La promotion des droits et de l'égalité

Cette mission est complémentaire au traitement des réclamations individuelles.

Elle vise l'égalité concrète et l'effectivité des droits en menant des actions de prévention et en travaillant en partenariat avec les acteurs.

Les actions du DDD en matière de promotion des droits et de l'égalité

- **identifier et analyser les pratiques** à l'origine de ruptures d'égalité et du non accès aux droits : études, sondages, appels à témoignages
 - ↳ Ex : sondage sur le harcèlement sexuel en mars 2014, étude en cours sur « les discriminations vécues par les descendant-e-s d'immigré-e-s à l'école », appel à témoignages sur les discriminations dans le sport...
- **informer** le grand public et les professionnels : dépliants, guides d'information
 - ↳ Ex : dépliants « l'emploi des seniors sans discrimination » , « les droits des patients » ou « jeunes, faites respecter vos droits »...
- **travailler en partenariat** avec la société civile et les professionnels et mobiliser les acteurs en vue d'un changement durable des pratiques : guides pratiques, conventions, chartes...
 - ↳ Ex : guide pratique pour les propriétaires et les agents immobilier « louer sans discriminer »
- proposer une **évolution de la réglementation**
 - ↳ Ex : le DDD a fait des propositions de réforme au législateur pour lutter contre les usurpations de plaques d'immatriculation

Les délégués du Défenseur des Droits

Les délégués du Défenseur des Droits

L'article 37 de la loi organique du 29 mars 2011 prévoit que le Défenseur des droits peut désigner des délégués

- **398 délégués** sont répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et d'Outre-Mer
- Ils accueillent le public dans plus de **542 lieux de permanence** (conseils départementaux de l'accès au droit, maisons de la justice et du droit, mairies, préfectures, maisons des services publics...)
- 141 délégués assurent une permanence dans les établissements pénitentiaires (dont 64 permanences régulières)

Les missions des délégués

Les missions des délégués sont encadrées par la loi et par la délégation que leur donne le Défenseur des droits :

- ils interviennent :
 - dans **leur ressort géographique** (départemental)
 - sur 3 des 4 champs de compétence du DDD : le fonctionnement des services publics à l'égard des usagers, la lutte contre les discriminations et la défense des droits de l'enfant
- ils sont chargés **d'assurer l'accueil** des réclamants :
 - renseigner le public sur les compétences du Défenseur
 - analyser la recevabilité des réclamations
 - traiter les réclamations par la voie du règlement amiable
- ils ont pour mission de mener des actions de communication et **d'information du public**, ainsi que des actions de promotion des droits auprès des partenaires du DDD

Le rôle des délégués

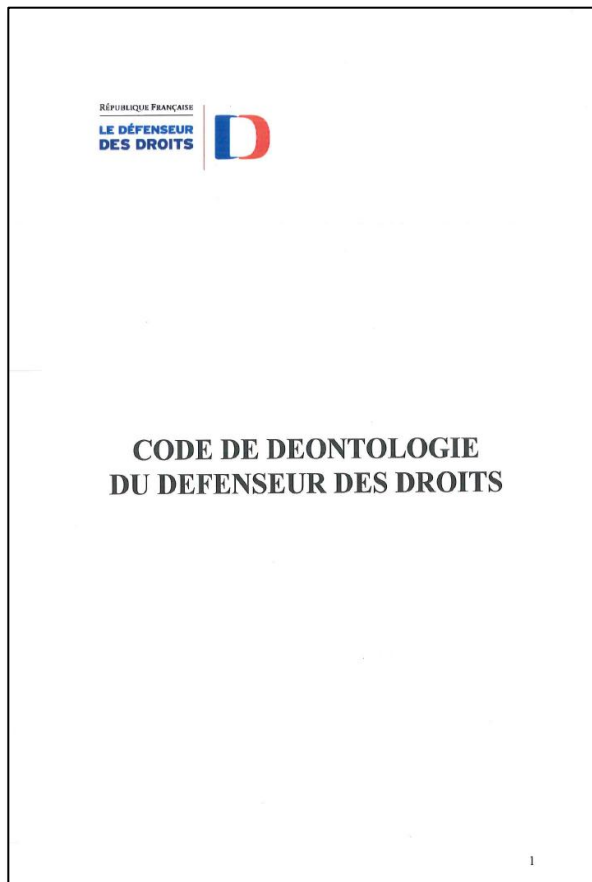
Les délégués répondent aux demandes du public de deux manières :

- lorsque la demande n'est pas recevable, les délégués informent et orientent le demandeur vers les organismes compétents

- lorsque les conditions de compétences et de recevabilité sont réunies, ils peuvent traiter la réclamation par la voie **du règlement amiable** en vue d'instaurer un dialogue entre les deux parties et de trouver un accord au litige qui les oppose

Les règles de déontologie

Les délégués, comme les agents du Défenseur des droits, sont soumis à des **règles de déontologie**



- Indépendance et impartialité
- Intégrité
- Neutralité
- Réserve
- Discrétion professionnelle
- Secret professionnel
- Diligence et rigueur

L'activité des délégués

En 2014, les délégués ont traité 53 306 demandes (soit 77 % des demandes reçues par le DDD)

