



D



Le Défenseur des droits

Un dispositif unique
de protection
des droits et libertés

Défenseur des droits

— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —

“
**Que la République
tienne les promesses
qu’elle a faites à tous**
”

Jacques Toubon
Défenseur des droits

06

Présentation générale

10

Quatre domaines de compétences

La défense des droits des usagers des services publics	10
La défense et la promotion de l'intérêt supérieur et des droits de l'enfant	12
La lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité	14
Le respect de la déontologie des personnes exerçant des activités de sécurité	16

18

L'organisation du Défenseur des droits

Le Défenseur des droits	18
Les adjoint.e.s du Défenseur des droits	19
Expertise et proximité	20
Le siège	20
Le réseau territorial	20
La politique partenariale de l'institution	21
Saisir le Défenseur des droits	22
Une saisine directe et gratuite	22
La saisine d'office : un marqueur d'indépendance	23

24

L'action du Défenseur des droits

La Protection des droits et des libertés	24
Les pouvoirs d'enquête	25
Les modes de règlements des différends	26
La recherche du règlement amiable	26
Les recommandations	26
Le droit de suite	26
Le soutien au contentieux	26
La Promotion de l'égalité et de l'accès aux droits	28
Promouvoir l'accès aux droits	28
Agir sur l'évolution des pratiques	29
Agir sur les textes législatifs et réglementaires	30

31

En Europe et dans le monde

Suivi des conventions internationales	31
Coopération avec les institutions européennes	31
Les réseaux internationaux	32

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

*« Le Défenseur des droits
veille au respect des droits et libertés »*
article 71-1 de la Constitution

Le Défenseur des droits a été créé à l'occasion de la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008. Son existence est consacrée par l'article 71-1 de la Constitution. La loi organique n° 2011-333 et la loi ordinaire 2011-334 du 29 mars 2011 précisent ses attributions et ses modalités d'intervention.

Le rôle du Défenseur des droits :

L'institution s'est vu confier un rôle inédit.

D'une part, traiter les réclamations individuelles qui lui sont adressées en s'appuyant sur ses importants pouvoirs d'enquêtes et d'intervention, en proposant des solutions adaptées (règlement amiable, médiation, transaction, observations devant la justice...).

D'autre part, mener une action de promotion de l'égalité et de l'accès aux droits qui consiste à : faire connaître les droits en informant les publics concernés, conduire des actions de sensibilisation et de formation des acteurs, associatifs et professionnels, et émettre des avis et des propositions pour faire évoluer les textes législatifs et réglementaires.

Un dispositif unique de protection des droits et libertés

La création du Défenseur des droits en 2011 répond à la volonté de l'État de simplifier les dispositifs institutionnels de protection des droits

et des libertés. Quatre autorités ont ainsi été regroupées : le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants, la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS) et la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE).

Une autorité constitutionnelle indépendante

« Le Défenseur des droits, autorité constitutionnelle indépendante, ne reçoit, dans l'exercice de ses attributions, aucune instruction. »

article 2 de la loi organique du 29 mars 2011

Le Défenseur des droits est une autorité indépendante de rang constitutionnel. Le titulaire de la fonction, Jacques Toubon, ne reçoit aucune instruction – ni du gouvernement, ni de l'administration, ni de groupes de pression. Il ne peut être jugé pour des propos ou des actes liés à l'exercice

de ses fonctions. Sa nomination par le Président de la République, pour un mandat de 6 ans, non renouvelable et irrévocable, est soumise au vote de l'Assemblée nationale et du Sénat. Il ne peut exercer aucune autre fonction, quelle qu'elle soit.

L'article 71-1 de la Constitution

« Le Défenseur des droits veille au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public, ou à l'égard duquel la loi organique lui attribue des compétences.

Il peut être saisi, dans les conditions prévues par la loi organique, par toute personne s'estimant lésée par le fonctionnement d'un service public ou d'un organisme visé au premier alinéa. Il peut se saisir d'office. La loi organique définit les attributions et les modalités d'intervention du Défenseur des droits. Elle détermine les conditions dans lesquelles il peut être assisté par un collège pour l'exercice de certaines de ses attributions.

Le Défenseur des droits est nommé par le Président de la République pour un mandat de six ans non renouvelable, après application de la procédure prévue au dernier alinéa de l'article 13. Ses fonctions sont incompatibles avec celles de membre du Gouvernement et de membre du Parlement. Les autres incompatibilités sont fixées par la loi organique.

Le Défenseur des droits rend compte chaque année de son activité au Président de la République et au Parlement. »

Les compétences du Défenseur des droits lui permettent de défendre et promouvoir les droits individuels et collectifs. L'institution possède ainsi un rôle unique et indispensable à notre démocratie.

1 mission

Veiller au respect
des droits et des libertés



4 domaines de compétences

Défendre les droits des usagers des services publics
Défendre et promouvoir l'intérêt supérieur de l'enfant
Lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité
Veiller au respect de la déontologie de la sécurité



2 moyens d'action

Assurer la protection des droits
Promouvoir l'égalité et l'accès aux droits



Modes d'intervention

Instruction juridique des réclamations
Mise en œuvre des projets de promotion de l'égalité et d'accès aux droits
Proposition de réformes législatives et réglementaires



Si le rôle du Défenseur des droits apparaît ainsi inédit au regard de la tradition institutionnelle nationale, il reprend en réalité la philosophie de l'ombudsman, institution de défense des droits créée dès 1809 en Suède.

Le « Justitie Ombudsman » devient au fil du temps un instrument dont le rôle est de protéger la population contre les violations de droits, les abus de pouvoir et les décisions injustes.



QUATRE DOMAINES DE COMPÉTENCES

La défense
des droits des usagers
des services publics

*« Le Défenseur des droits est chargé de défendre
les droits et libertés dans le cadre des relations
avec les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales,
les établissements publics et les organismes investis
d'une mission de service public »*

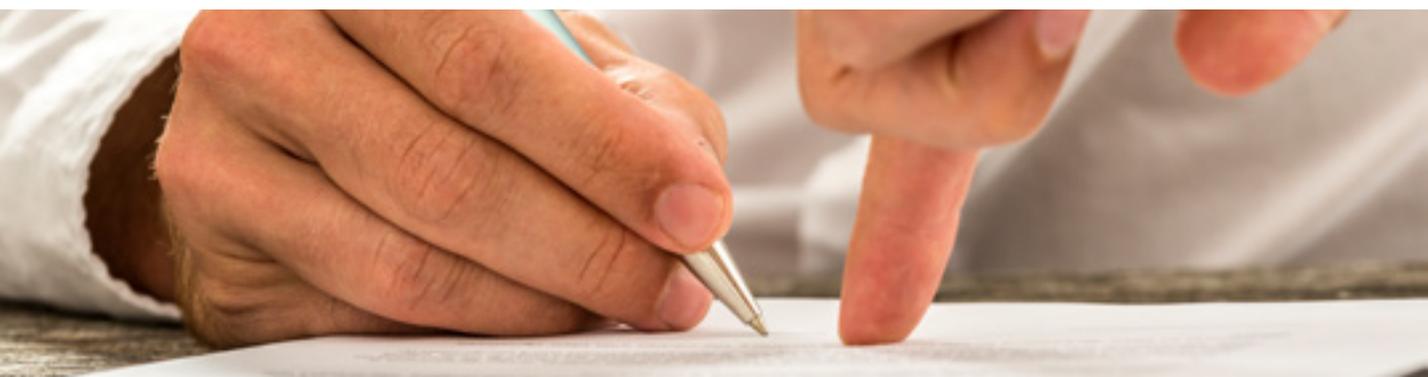
article 4 de la loi organique du 29 mars 2011

Le Défenseur des droits intervient pour défendre les droits fondamentaux des usagers des services publics, lorsque les démarches qu'ils ont préalablement engagées pour faire valoir leurs droits ou contester une décision n'ont pas abouti.

L'accès aux droits peut en effet se trouver entravé par différents obstacles, dus à la charge de travail ou aux pratiques des services publics, aux règles de droit parfois inadaptées, ou encore à l'opacité des dispositifs en vigueur, qui peuvent être peu compréhensibles par les usagers.

Pour protéger et défendre les droits des personnes, l'institution privilégie le règlement amiable, qui est favorisé grâce à la politique partenariale de l'institution avec les administrations et l'ensemble des grands organismes sociaux.

45%
des réclamations
dans le domaine des services publics
concernent les droits sociaux





Quels services publics sont concernés ?

Les services de l'État

Ministères, préfectures, directions régionales ou départementales, rectorats, agences régionales de santé, établissements scolaires...

Les services des collectivités territoriales

Mairies, conseils départementaux, conseils régionaux, services publics locaux...

Les organismes privés chargés d'une mission de service public

Caisses d'allocations familiales (CAF), caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), Pôle emploi, Régime social des indépendants (RSI), Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)...

Les autres services publics

Établissements publics, établissements de santé, maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), fournisseurs d'énergie (Engie, GRDF, ENEDIS...) et d'eau, gestionnaires de transports publics (SNCF, RATP...) pour les aspects non commerciaux.

Enseignement supérieur

Protection sociale

Collectivités territoriales

Droit des étrangers et nationalité

Santé

État civil

Éducation nationale

Services publics économiques

Environnement et urbanisme

Travail et chômage

Logement social

Droit routier

Fiscalité

Privation de liberté

Responsabilité de l'État



La défense et la promotion de l'intérêt supérieur et des droits de l'enfant

« Le Défenseur des droits est chargé de défendre et de promouvoir l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant consacrés par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France »

article 4 de la loi organique du 29 mars 2011

Chaque enfant âgé de moins de 18 ans s'est vu reconnaître des droits fondamentaux par la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) en matière de soins, d'éducation, de justice, de protection sociale, de participation...

Le Défenseur des droits, assisté par une adjointe qui est Défenseure des enfants, intervient lorsqu'une personne - qui peut être un enfant - le saisit de situations dans lesquelles la prise en compte des droits d'un enfant ou de son intérêt supérieur ne sont ou ne semblent pas respectés.

L'institution a également la charge d'assurer le suivi de l'application de la CIDE en France, ce qu'elle réalise au moyen de rapports d'évaluation indépendants remis au Comité des droits de l'enfant des Nations Unies.

La France a été parmi les premiers pays d'Europe à ratifier cette Convention en juillet 1990.



La Convention internationale des droits de l'enfant

Adoptée par les Nations Unies le 20 novembre 1989, la Convention internationale des droits de l'enfant réunit à ce jour la quasi-totalité des Etats membres. Seul texte international à aborder tous les aspects des droits de l'enfant, la Convention le reconnaît comme sujet de droit et titulaire d'un ensemble de droits civils et politiques, économiques, sociaux et culturels.

Les droits fondamentaux de l'enfant

La Convention internationale des droits de l'enfant comporte 54 articles qui consacrent le droit à la protection des enfants compte-tenu de leur vulnérabilité, mais aussi le droit à l'émancipation afin de les aider à se construire en tant que futurs citoyens. Elle repose sur 4 principes fondamentaux : la non-

discrimination, l'intérêt supérieur de l'enfant, le droit de vivre, de survivre, de se développer, et enfin le respect des opinions de l'enfant.

Les droits qui y sont reconnus sont interdépendants : droits à être élevé par ses parents ou à retrouver ceux-ci, à posséder une identité, à être protégé contre toutes formes de violences en famille ou dans tout lieu de vie ou d'accueil, le droit à bénéficier du meilleur état de santé possible ou d'un niveau de vie suffisant, le droit à l'éducation, le droit à être pris en charge de manière adaptée en cas de handicap... Également droits à la liberté d'expression, d'opinion, de pensée, de conscience, de religion et d'association.

Le Défenseur des droits publie chaque année lors de la journée internationale de l'enfant le 20 novembre, un rapport d'activité spécial sur la protection des droits de l'enfant, qu'il remet au Président de la République.

+ de 50%
des réclamations

dans le domaine des droits de l'enfant
ont trait à la justice familiale et à la protection de l'enfance



La lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité

« Le Défenseur des droits est chargé de lutter contre les discriminations, directes ou indirectes, prohibées par la loi ou par un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France ainsi que de promouvoir l'égalité »

article 4 de la loi organique du 29 mars 2011

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère interdit par la loi (origine, handicap, sexe, âge, état de santé...) dans un domaine visé par la loi.



A ce jour, 22 critères de discrimination sont fixés par la loi. Le Défenseur des droits peut intervenir dès lors qu'une personne a été confrontée à une discrimination.

Les 22 critères de discrimination prohibés par la loi :

L'origine, le sexe, la situation de famille, la grossesse, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le handicap, les caractéristiques génétiques, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, les opinions politiques, les activités syndicales, l'appartenance ou la non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée, auxquels se sont ajoutés l'identité de genre, le lieu de résidence, la perte d'autonomie et la discrimination à l'égard d'une personne en raison de sa particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique, apparente ou connue de son auteur.

+ de 50%
des réclamations
dans le domaine de la lutte
contre les discriminations
concernent l'emploi public ou privé



Le respect de la déontologie des personnes exerçant des activités de sécurité

« Le Défenseur des droits est chargé de veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République. »

article 4 de la loi organique du 29 mars 2011

La déontologie représente l'ensemble des règles et des devoirs qui régissent l'éthique et les obligations d'une profession, la conduite des personnes qui l'exercent ainsi que les rapports entre celles-ci et le public.

Le Défenseur des droits peut intervenir lorsqu'une personne a été victime ou témoin d'un non-respect de la déontologie par une personne exerçant une activité de sécurité (policier, gendarme, personnel pénitentiaire, agent de sécurité, agent de surveillance des transports en commun...). Il s'agit par exemple d'un usage disproportionné de la force, d'un comportement indigne de la fonction (gestes ou propos déplacés, insultes, menaces, tutoiement...), d'une fouille corporelle abusive, d'un contrôle d'identité intervenu dans des conditions anormales, de difficultés pour déposer une plainte, d'une mesure contestable de contrainte ou de privation de liberté (interpellation, perquisition, retenue, garde à vue, rétention...).

Le Défenseur des droits intervient également à travers la formation et la sensibilisation des professionnels de la sécurité.

Décès

Vols

Manque d'impartialité

Propos déplacés

Corruption

Palpation de sécurité

Verbalisation abusive

Violences

Fouilles intégrales pénitentiaires

Non-respect de la procédure

Refus d'intervention

Défaut d'attention à l'état de santé

Quelles sont les règles ?

Pour les professionnels exerçant une activité de sécurité, les règles de déontologie ont été inscrites dans divers codes et chartes qui encadrent leur activité.

Le code de déontologie de la police nationale et de la gendarmerie nationale, qui figure dans le code de la sécurité intérieure, précise les droits mais également les devoirs incombant aux policiers ou gendarmes comme, par exemple, la probité, l'im-

partialité et le discernement ainsi qu'un emploi strictement nécessaire et proportionné de la force.

Les policiers municipaux, les surveillants pénitentiaires ou encore les agents exerçant des missions de sécurité privée, telles que la surveillance de biens ou la sécurité de personnes se trouvant dans des lieux publics, des immeubles ou des véhicules de transport public, sont eux aussi soumis à des codes de déontologie professionnelle.

45% des dossiers de réclamations

adressées à l'institution dans le domaine de la déontologie de la sécurité concernent des violences et des cas de non-respect de la procédure.



L'ORGANISATION DU DÉFENSEUR DES DROITS

Le Défenseur des droits

Le terme Défenseur des droits désigne à la fois l'institution et la personne qui la dirige. Dominique Baudis a été le premier Défenseur des droits de 2011 à 2014.



Jacques Toubon occupe cette fonction pour un mandat de 6 ans, non renouvelable, depuis le 17 juillet 2014. A la tête de l'institution, il s'appuie sur une équipe de près de 300 expert.e.s et sur un réseau national de 450 délégué.e.s pour mener à bien les missions qui lui ont été confiées.

Jacques Toubon est licencié en droit public, diplômé de l'Institut d'Études Politiques de Lyon et ancien élève de l'École nationale d'administration (ENA).

Élu député de Paris de 1981 à 1997, il dirige la mairie du 13^e arrondissement de Paris de 1983 à 2001. Il est Ministre de la Culture et de Francophonie (1993 à 1995) puis Ministre de la Justice de 1995 à 1997. Député européen de 2004 à 2009, il a présidé le conseil d'orientation de la Cité Nationale de l'Histoire de l'Immigration de 2005 à 2014. Jacques Toubon est conseiller d'État honoraire.



Les adjoint.e.s du Défenseur des droits

Dans ses différents domaines de compétences, le Défenseur des droits peut déléguer certaines de ses attributions à ses trois adjoint.e.s qui assurent une fonction de représentation de l'institution et de vice-présidence des collèges. Les adjoint.e.s, dont le rôle est défini par la loi organique du 29 mars 2011, sont choisi.e.s pour leur connaissance et leur expérience dans leur domaine. Elles/ils sont nommé.e.s sur proposition du Défenseur des droits par le Premier ministre :

- **Geneviève Avenard** pour la défense et la promotion des droits de l'enfant ;
- **Claudine Angeli-Troccaz** pour la déontologie de la sécurité ;
- **Patrick Gohet** pour la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité.

La fonction de délégué général à la médiation avec les services publics, a par ailleurs été créée afin d'assurer le suivi de la défense des droits et libertés des personnes dans leurs relations avec les services publics. Cette fonction est assurée par **Bernard Dreyfus**.

Les collègues

Le Défenseur des droits est assisté de trois collègues, instances consultatives et de réflexion. Ils sont composés de personnalités qualifiées et désignées par les plus hautes autorités de l'Etat (présidents du Sénat et de l'Assemblée nationale, président du Conseil économique, social et environnemental, vice-président du Conseil d'État, Premier président de la cour de Cassation).

Ces collègues se réunissent régulièrement et lui apportent leur expertise dans le cadre de l'examen de questions nouvelles. Le Défenseur des droits accorde une grande importance à ces avis et aux éléments de débats apportés dans le cadre de ces réunions, qui lui permettent de prendre des décisions nourries d'une expertise multidisciplinaire.

Expertise et proximité

Le siège

Au siège, à Paris, près de 300 collaborateurs et collaboratrices mettent leurs compétences et leur expertise au service de l'institution. Des équipes assurent l'instruction des réclamations qui sont adressées au Défenseur des droits pour apporter des solutions aux situations dont elles sont saisies, tout en conservant un regard attentif aux évolutions du droit. Par ailleurs, une équipe pluridisciplinaire (sociologues, juristes, politistes, démographes...) conçoit et met en œuvre la politique de promotion de l'égalité et d'accès aux droits de l'institution. Ensemble, ils contribuent à la protection et à l'effectivité des droits.

Le réseau territorial

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau national de délégué.e.s. Ce réseau territorial constitue un service de proximité unique, qui compte plus de 450 volontaires, présent.e.s sur l'ensemble du territoire, y compris en outre-mer. Ils assurent des permanences dans près de 680 points d'accueil (préfectures, mairies, maisons du droit et de la justice...), ainsi que dans les établissements pénitentiaires. Certain.e.s ont une expertise spécifique et sont des référent.e.s dans le champ des droits de l'enfant, des personnes en situation de handicap, des personnes détenues ou dans le domaine de la politique de la ville...

Les délégué.e.s sont au cœur du dispositif d'accès aux droits de l'institution : à l'écoute, ils reçoivent toutes les personnes ayant des difficultés à faire valoir leurs droits. Ils les accompagnent, les conseillent et les orientent dans leurs démarches. Ils traitent également directement un grand nombre de réclamations individuelles, par voie de règlement amiable. Ce n'est que lorsque le règlement amiable échoue ou s'avère impossible que le siège prend le relais.

Les délégué.e.s participent également à la promotion de l'accès aux droits, en faisant connaître et en représentant l'institution auprès du grand public et des acteurs locaux. Sur certains territoires, cette mission de promotion est en outre assurée par un.e conseiller.ère territorial.e, salarié.e de l'institution.

Un code de déontologie applicable à toutes les équipes du Défenseur des droits

Le Défenseur des droits dispose d'un règlement intérieur et d'un code de déontologie qui pose les règles et

principes de son action ainsi que celle de ses adjoint.e.s, des membres des collèges, de ses délégué.e.s et de l'ensemble des personnes placées sous son autorité. Tous et toutes respectent un strict secret professionnel.



80%
des réclamations
adressées au Défenseur des droits
sont recueillies par les délégué.e.s
au sein de leur permanence

La politique partenariale de l'institution

Outre la mise en place d'un réseau de correspondant.e.s ministériel.le.s, des partenariats ont été conclus avec de nombreux organismes sociaux, les médiateurs institutionnels ou encore les associations d'élu.e.s locaux.

Dans les domaines relevant de son champ de compétence, le Défenseur des droits entretient un dialogue régulier d'une part avec des associations dans le cadre de six comités d'entente thématiques et d'autre part avec les professionnel.le.s concerné.e.s dans le cadre de deux comités de liaison. Ces comités sont réunis deux fois par an et constituent des plateformes permanentes de dialogue qui, à la fois, éclairent l'action du Défenseur des droits, l'aident à

identifier les difficultés auxquelles sont confrontées les personnes et lui permettent de relayer les actions de promotion de l'accès aux droits auprès des membres de ces organisations.

Le Défenseur des droits s'est également engagé dans une politique de partenariat avec différents acteurs intervenant dans son champ de compétence notamment avec les juridictions, au moyen de protocoles de coopération avec les procureurs généraux, afin de disposer de correspondant.e.s privilégié.e.s.



Saisir le Défenseur des droits

Le Défenseur des droits peut être saisi directement et gratuitement par toute personne qui considère que ses droits ont été lésés. Il peut également se saisir d'office.

La saisine peut s'effectuer par le biais des délégués du Défenseur des droits, par internet ou par courrier, sans affranchissement nécessaire.

Il est essentiel de joindre toutes les pièces utiles (copies de documents administratifs, courriers, courriels, témoignages ...) permettant au Défenseur des droits d'instruire le dossier.

Une saisine directe et gratuite

La saisine du Défenseur des droits est ouverte à toute personne qui estime :

- que ses droits ne sont pas respectés dans ses relations avec un service public ;
- qu'elle est victime de discrimination au regard des critères interdits par la loi dans l'emploi privé et public, l'accès aux biens et services tant dans le secteur public que privé, et l'accès à la protection sociale, à l'éducation, au logement et à la formation professionnelle ;
- qu'elle a été victime ou témoin d'un non-respect de la déontologie de la sécurité ;
- que les droits d'un enfant ne sont pas respectés. Tout enfant peut également invoquer lui-même la protection de ses droits.

Cette saisine directe et gratuite, sans intermédiaire, est fondamentale pour permettre au Défenseur des droits d'exercer sa mission de protection des droits des personnes vivant sur le territoire des Français ou françaises à l'étranger, sans condition de nationalité.

La saisine indirecte est également possible. Elle est ouverte dans tous les cas :

- aux ayants droit d'une personne dont les droits et libertés sont en cause ;
- aux parlementaires nationaux et aux élus français au Parlement européen ;
- au Médiateur européen ;
- aux homologues étrangers du Défenseur des droits.

Plus particulièrement,
la saisine indirecte est ouverte :

Protection des droits de l'enfant

À tout membre de la famille du mineur concerné ; aux services médicaux ou sociaux ; à toute association régulièrement déclarée depuis au moins cinq ans et statutairement impliquée dans la défense des droits de l'enfant.

Lutte contre les discriminations

À toute association régulièrement déclarée depuis au moins cinq ans à la date des faits et statutairement impliquée dans la lutte contre les discriminations dès lors que la victime a manifesté son accord.

Déontologie dans le domaine de la sécurité :

À toute personne témoin de faits pouvant constituer un non-respect de la déontologie de la sécurité.

La saisine d'office : un marqueur d'indépendance

Le Défenseur des droits peut décider d'intervenir de manière autonome, sans réclamation préalable. Cette capacité témoigne de l'indépendance de l'institution – une condition essentielle pour remplir sa mission de protection des droits.

Il peut notamment s'autosaisir de cas relatifs à des personnes dont il n'est pas en mesure de recueillir l'accord, par exemple lorsqu'elles sont retenues en centre de rétention,

ou concernant des personnes qui ne peuvent être aisément identifiées (par exemple, concernant des faits rapportés par des témoins ou concernant un groupe de personnes sur un lieu précis). Si la personne concernée (ou ses ayants droit) est identifiée, elle doit être avertie et reste libre de refuser l'intervention du Défenseur des droits, sauf lorsque l'intérêt supérieur d'un enfant est en cause.



La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue ainsi un recours parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ou auprès du juge et ne dispense pas d'initier les recours prévus par la loi.

En matière de défense des droits et libertés des personnes en relation avec les services publics, la saisine doit être précédée de démarches préalables auprès des administrations ou des organismes mis en cause.

Le Défenseur des droits ne peut remettre en cause une décision de justice devenue définitive.

L'ACTION DU DÉFENSEUR DES DROITS

Le Défenseur des droits s'est vu confier un rôle institutionnel original, qui le place concrètement au service de la défense des droits fondamentaux et des libertés individuelles. Son action s'articule autour de deux volets complémentaires :

- la protection des droits et des libertés ;
- la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits.

Protection des droits et des libertés

L'efficacité des interventions du Défenseur des droits est fondée sur l'utilisation opportune de ses pouvoirs. La diversité de ses activités le conduit en effet à mettre en œuvre un traitement au cas par cas : règlements amiables, recommandations individuelles ou générales, observations devant les juridictions...

Si l'institution ne dispose pas de pouvoir propre de sanction, la crédibilité de son action repose sur la qualité de son expertise et l'impartialité de ses décisions.

Mobiliser des compétences transversales

Le Défenseur des droits déploie une approche transversale afin de pouvoir répondre de manière adaptée à la réalité des situations auxquelles sont confrontées les personnes qui le saisissent. S'agissant des droits de l'enfant par exemple, les pôles compétents en matière de logement, d'accès à l'hébergement d'urgence,

de prestations sociales, de droit des étrangers, de déontologie de la sécurité, ou encore de santé... sont mobilisés pour répondre à la variété des réclamations. Celles-ci reflètent en effet la grande diversité des difficultés que rencontrent les enfants et leurs parents, dans leurs conditions de vie, dans leurs relations avec les autres enfants, les adultes ou les institutions qu'ils côtoient.



À l'exception de certaines informations touchant à la défense nationale, la sûreté de l'État ou la politique extérieure, on ne peut refuser de donner des informations aux collaborateurs et collaboratrices du Défenseur des droits qui sont astreints à un strict secret professionnel.

Les pouvoirs d'enquête

Le Défenseur des droits dispose de larges pouvoirs pour faire valoir les droits et libertés des personnes qui saisissent l'institution. Les réclamations font l'objet d'une enquête menée par des agents assermentés pour rassembler, analyser les éléments de preuve et déterminer les modalités d'intervention du Défenseur des droits. Il exerce ses pouvoirs dans le respect du principe du contradictoire, qui garantit au mis en cause d'avoir toutes les occasions pour faire valoir son point de vue.

Le Défenseur des droits peut demander toutes informations et explications et se faire communiquer toutes les pièces utiles à son enquête.

Les personnes sollicitées sont tenues de répondre. Si les circonstances l'exigent, le Défenseur des droits peut mettre en œuvre des moyens plus contraignants, et convoquer la personne mise en cause à une audition ou procéder à une vérification sur place, par exemple dans des locaux administratifs, privés, professionnels, des moyens de transport... Ces deux modalités d'enquête donnent lieu à l'établissement de procès-verbaux.

En cas d'absence de réponse ou d'entrave

Toute personne sollicitée par le Défenseur des droits qui ne lui répond pas ou qui empêche le bon accomplissement de sa mission, lorsque celui-ci exerce ses pouvoirs d'audition, de demande de communication de documents et de visite sur place, s'expose aux conséquences suivantes :

La mise en demeure adressée par le Défenseur des droits pour que, dans le délai qu'il fixe, la personne accède à sa demande d'explications, d'audition, de communication de pièces ou d'informations utiles. En l'absence de suites données, le Défenseur des droits saisit le juge des référés, judiciaire ou administratif, afin que celui-ci ordonne toute mesure utile.

Le délit d'entrave expose à une amende de 15 000 € et à une peine d'emprisonnement d'un an auxquelles s'ajoutent une série de peines complémentaires prévues par le code pénal.

article 12 de la loi n° 2011-334 du 29 mars 2011

Les modes de règlements des différends

Lorsque l'atteinte à un droit ou une liberté est établie, les interventions du Défenseur des droits sont graduées. D'une manière générale, l'institution privilégie la voie amiable, mais il arrive que ce mode de résolution ne soit pas toujours adapté et que l'institution ait recours à d'autres modalités d'intervention.

La recherche du règlement amiable

Dans l'objectif d'apporter une réponse rapide et pragmatique, tout en permettant d'éviter une action en justice, le Défenseur des droits favorise le règlement amiable. Il intervient donc en amont, se plaçant dans un rôle de facilitateur du dialogue afin de rechercher une solution adaptée. C'est la solution privilégiée, notamment par les délégués pour les réclamations mettant en cause une erreur de procédure, une incompréhension, une défaillance d'une administration... La résolution amiable peut emprunter plusieurs voies, qui ont pour point commun de reposer sur la capacité de l'institution à comprendre les enjeux de chacun et à recueillir ainsi l'accord de toutes les personnes concernées.

Le Défenseur des droits a de multiples moyens à sa disposition, depuis la médiation jusqu'à la transaction – qui revient à établir un accord direct, y compris financier, entre les personnes –, voire le règlement en équité. La proposition de règlement en équité aux autorités lui est ouverte lorsqu'il, dans certaines circonstances exceptionnelles, propose un assouplissement de l'application stricte d'une règle dont les consé-

quences sont manifestement inévitables et contraires à l'esprit du législateur.

Les recommandations

Le Défenseur des droits peut formuler des recommandations, individuelles ou générales, pour demander la résolution d'un problème ou la modification des pratiques mises en cause. Il énonce ainsi une position de principe sur la solution à adopter, dans le but de mettre fin, dans un délai qu'il fixe, à l'atteinte au droit qu'il a constatée.

Le droit de suite

S'il ne dispose pas d'un pouvoir direct de sanction, le Défenseur des droits dispose d'un véritable « droit de suite » sur les recommandations qu'il prononce. La personne mise en cause est tenue de lui rendre compte des suites données à ses recommandations dans le délai qu'il fixe.

En l'absence de réponse satisfaisante, le Défenseur des droits peut exercer un pouvoir d'injonction : c'est-à-dire qu'il peut émettre un ordre exprès et solennel d'agir, de se mettre en conformité avec le contenu de la recommandation formulée. Lorsqu'il n'est pas donné suite à cette injonction, le Défenseur des droits peut également rendre public sa recommandation et son absence de mise en oeuvre dans un rapport spécial. Dans une société de l'information, toujours vigilante s'agissant de ces enjeux, la capacité d'interpellation publique de l'institution est l'un de ses leviers d'action.



Le soutien au contentieux

Lorsque les positions entre les parties sont cristallisées et qu'elles ont choisi de saisir la justice, le Défenseur des droits peut, en qualité d'expert, décider de formuler des observations auprès du juge, pour transmettre les pièces recueillies dans le cadre de son enquête et présenter son analyse juridique du dossier.

Le Défenseur des droits peut ainsi :

- décider d'intervenir, en toute indépendance, devant les juridictions civiles, administratives ou pénales, devant la Cour européenne des droits de l'homme ou autres juridictions internationales. Il présente alors, à l'oral ou à l'écrit, son analyse et les conclusions de son enquête devant la juridiction à qui il incombe de trancher le litige.
- intervenir à la demande de la juridiction elle-même. De plus en plus fréquemment, les procureurs de la République et les juges le saisissent pour avis dans les affaires pour lesquelles ils souhaitent disposer de

son expertise. Dans cette hypothèse, le Défenseur des droits sollicite la communication de l'ensemble du dossier, informe les parties de la demande formulée par la juridiction, puis, conservant son autonomie de décision, détermine, au vu des pièces dont il dispose, s'il y a lieu de procéder à une enquête.

Le Défenseur des droits peut également demander à l'autorité disciplinaire qui en a le pouvoir d'engager des poursuites contre un agent ou un professionnel qui a commis une faute, qu'elle soit administrative ou qu'elle relève d'un ordre professionnel. C'est une voie privilégiée en cas de non-respect de la déontologie dans le domaine de la sécurité ou des professions libérales.

Enfin, en cas de comportement discriminatoire par une personne physique ou morale dont l'activité est soumise à une autorisation ou un agrément administratif, le Défenseur des droits peut demander à l'autorité administrative de prendre des sanctions.

Le devoir d'alerte

Comme toute autorité publique, le Défenseur des droits est tenu de dénoncer au procureur de la République les faits portés à sa connaissance constitutifs d'un crime ou d'un délit.

Lorsqu'il est face à une situation impliquant un ou plusieurs enfants, le Défenseur des droits doit transmettre aux autorités locales et/ou au procureur de la République certaines informations confidentielles, en vue de l'intervention possible soit de l'aide sociale à l'enfance, soit de l'autorité judiciaire.

Promotion de l'égalité et de l'accès aux droits

Parallèlement et de manière complémentaire à la protection des droits, l'institution déploie une politique de promotion de l'égalité et d'accès aux droits.

Cette politique de l'institution a pour vocation de prévenir les atteintes aux droits et faire évoluer les pratiques, en informant les populations, en accompagnant les acteurs publics et privés dans la mise en place de plans d'actions. Elle consiste également à proposer des modifications des textes législatifs et réglementaires.

Elle a ainsi pour objectif de réduire les situations où l'accès aux droits est problématique et de permettre aux personnes de faire valoir leurs droits lorsqu'ils ne sont pas respectés, notamment en saisissant l'institution. *In fine*, elle contribue à ce que le principe d'égalité pour tous et toutes soit appliqué dans les faits tant dans l'accès aux droits que dans leur mise en œuvre.

Promouvoir l'accès aux droits

Les obstacles que rencontrent les personnes pour bénéficier de leurs droits démontrent combien la question de l'accès aux droits est un enjeu central d'égalité. Ces difficultés tiennent aussi bien à la multiplicité des interlocuteurs, aux informations parfois contradictoires, qu'à la complexité de certains dispositifs. Ces situations peuvent également se trouver renforcées par des inégalités territo-

riales ou encore par la disparition de l'accueil physique dans plusieurs services. Certaines catégories de publics sont plus particulièrement touchées, notamment celles qui ne maîtrisent pas l'usage des nouvelles technologies, de la langue ou, tout simplement, des circuits administratifs.

Le Défenseur des droits construit son action sur une connaissance fine de la réalité sociale. L'analyse des réclamations qui lui sont adressées, les études et recherches qu'il fait réaliser ou qui sont publiées, comme les échanges avec les acteurs associatifs et professionnels qu'il rencontre régulièrement dans le cadre de ses comités d'entente et de liaisons ou encore les réflexions conduites dans le cadre de groupes de travail thématiques, constituent autant de points d'appui et d'éléments de diagnostics qui lui permettent d'identifier l'ampleur et les caractéristiques des situations qui relèvent de ses compétences.

Les différentes actions de l'institution visent alors à faire reculer les préjugés, progresser l'accès aux droits et à permettre l'application du droit et des droits, et ce pour l'ensemble des domaines de compétences de l'institution : la lutte contre les discriminations, les droits de l'enfant, les relations avec les services publics et la déontologie de la sécurité.

Le Défenseur des droits propose, notamment pour les publics en situation de précarité économique et sociale, une voie simplifiée pour être orienté et faire valoir ses droits, à travers des modalités de contacts de proximité. Les personnes peuvent ainsi s'adresser aux permanences d'accueil des 450 délégué.e.s du réseau territorial qui délivrent des informations sur les droits et les recours possibles, orientent sur des structures compétentes ou accompagnent les personnes qui saisissent l'institution. Le Défenseur des droits peut aussi être contacté via la plateforme téléphonique, et saisi par internet ou par courrier gratuit, sans affranchissement.

Agir sur l'évolution des pratiques

Le Défenseur des droits conçoit des outils dédiés de communication et de formation, en association avec les acteurs concernés et dans le cadre de partenariats avec les services publics et les collectivités territoriales. Il organise également des actions de communication ciblées à destination des prescripteurs (acteurs politiques, sociaux, économiques, culturels...) et de

publics spécifiques (enfants, détenue.s, personnes à la recherche d'un emploi, employeur.e.s, locataires, professionnel.s du logement...). Il intervient ainsi auprès des professionnels et contribue à leur formation initiale ou continue. En 2015, il a, par exemple, formé 2 400 cadres de l'Education nationale à la lutte contre les discriminations et plus de 2 100 élèves policiers aux enjeux de la déontologie de la sécurité.

La promotion des droits s'incarne également dans la publication de rapports thématiques, qu'il s'agisse du rapport annuel sur les droits de l'enfant ou de rapports initiés par le Défenseur des droits lui-même, par exemple sur les droits fondamentaux des étrangers, sur la situation sur les droits et la protection des enfants à Mayotte, sur les moyens de maintien de l'ordre de force intermédiaire, ou encore ceux pour lesquels son expertise est sollicitée comme le rapport sur les discriminations à l'encontre des personnes séropositives réalisé par l'association Aides.

Une fois encore, la capacité d'interpellation publique du Défenseur des droits est déterminante.

Une approche collaborative

Le Défenseur des droits privilégie une approche collaborative qui s'appuie sur un réseau de partenaires de terrain (administrations, entreprises, partenaires sociaux, intermédiaires de l'emploi, collectivités territoriales, bailleurs publics et privés, associations, universitaires et chercheurs...) et peut s'inscrire dans le cadre de conventions de partenariats formalisées qui permettent la conduite conjointe d'actions de promotion des droits.



Les comités d'entente et les comités de liaison

Les comités d'entente sont des groupes de dialogue entre les acteurs de la société civile et le Défenseur des droits qu'il réunit deux fois par an. Ils sont au nombre de 6 :

- comité d'entente pour les droits de l'enfant ;
- comité d'entente avec les associations représentantes de personnes en situation de handicap ;
- comité d'entente pour l'égalité entre les femmes et les hommes ;

Agir sur les textes législatifs et réglementaires

Le Défenseur des droits dispose d'un pouvoir de propositions de réformes de textes législatifs et réglementaires. À son initiative ou lorsqu'il est sollicité par les parlementaires, il rend des avis sur les projets ou propositions de loi qui relèvent de sa compétence à l'aune de son expertise.

Les propositions de réformes de l'institution sont nourries par les résultats des recherches, ses nombreux échanges avec la société civile et par les réclamations individuelles qu'il reçoit. La répétition de situations problématiques apparues dans les cas individuels peut en effet révéler des difficultés que ses recommandations ou propositions de réforme visent à améliorer.

- comité d'entente LGBTI (Lesbiennes, Gays, Bi et Trans, Intersexes) ;
- comité d'entente des usagers des services publics ;
- comité d'entente santé.

Les comités de liaison sont des groupes de dialogue qui mettent directement en lien les acteurs professionnels avec le Défenseur des droits. Ils se réunissent également deux fois par an. Ils concernent deux domaines :

- les intermédiaires de l'emploi ;
- le logement privé.

Le Défenseur des droits peut également être amené à examiner et à se prononcer sur les propositions de réformes qui lui parviennent directement de réclamants, d'associations ou encore de parlementaires.

Le Défenseur des droits n'est pas seulement promoteur de certaines révisions législatives. Acteur du débat démocratique, il est également, régulièrement auditionné au Parlement, afin de donner son avis et l'éclairer sur l'impact de certaines mesures. Des amendements sont ainsi régulièrement adoptés à la suite des propositions de l'institution.

Enfin, le Premier ministre, le Président de l'Assemblée nationale ou le Président du Sénat peuvent consulter le Défenseur des droits sur toute question relevant de son champ de compétence.

EN EUROPE ET DANS LE MONDE

L'engagement du Défenseur en faveur de la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits se traduit également au niveau international. Les liens privilégiés qu'il entretient avec certains de ses homologues ainsi que son implication au sein des différents réseaux internationaux participent de l'enrichissement de son expertise.

Suivi des conventions internationales

Le Défenseur des droits est chargé de produire les rapports indépendants à l'attention de l'Organisation des Nations Unies (ONU) sur l'application effective en France de la Convention relative aux droits l'enfant (CIDE) et de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH). Il entretient ainsi des relations nourries avec les instances onusiennes et leurs interlocuteurs nationaux.

Le Défenseur des droits rend également des contributions indépendantes à différents autres organes de l'ONU tels que le Conseil des droits de l'Homme, le Comité des droits de

l'Homme, le Comité pour l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale (CERD), le Comité pour l'élimination de toutes les formes de discriminations à l'égard des femmes (CEDAW).

Dans le cadre de la transposition en mai 2016 de la **directive européenne relative aux travailleurs migrants au sein de l'Union européenne (2014/54/UE)**, le Défenseur des droits, a été désigné comme organisme compétent sur la non-discrimination des travailleurs et des membres de leur famille en raison de leur nationalité. Cela le conduit à renforcer sa collaboration avec ses homologues européens.

Coopération avec les institutions européennes

Le Défenseur des droits contribue également aux travaux des institutions du Conseil de l'Europe telles que la Commission européenne contre le racisme et l'intolérance (ECRI) le Comité européen de prévention de la torture

(CPT), le Commissaire aux droits de l'homme, l'Assemblée parlementaire du conseil de l'Europe et le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux.

Il intervient également dans des affaires relevant de son champ de compétences devant la Cour européenne des droits de l'homme

(CEDH) et le Comité européen des droits sociaux, organes chargés respectivement de veiller au respect de la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales et de la Charte sociale européenne. Afin de veiller à l'exécution des arrêts de la CEDH en France, le Défenseur des droits coopère également avec le Service de l'exécution des arrêts et le Comité des ministres, en leur adressant des observations.

Le Défenseur des droits entretient par ailleurs des liens institutionnels avec la **Commission européenne**. Au sein du Parlement européen, les échanges avec la **Commission des pétitions** lui permettent également, avec l'accord

Les réseaux internationaux

Le Défenseur des droits est également membre d'un certain nombre de réseaux internationaux qui permettent de mener une action concertée avec ses homologues pour à la fois :

- contribuer à définir, au niveau international, les orientations nécessaires en matière de coopération ;
- promouvoir les droits et leur efficacité ;
- soutenir des institutions agissant dans un contexte difficile et mettre en place des mécanismes concrets de coopération.

des réclamants, d'intervenir sur des dossiers individuels traités à la fois par ses services et ceux de la Commission des pétitions.

Il est également membre du Réseau Européen des Ombudsmans pour Enfants (ENOC), dont le but est de faciliter la promotion et la protection des droits des enfants, tels qu'ils sont formulés dans la Convention relative aux droits de l'enfant.

Enfin, le Défenseur des droits collabore régulièrement avec l'**Agence des droits fondamentaux (FRA)** de l'**Union européenne** et l'institut de l'Union européenne pour l'égalité de genre (EIGE).

Le Défenseur des droits est Secrétaire général de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) et de l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM). Il est membre du Conseil d'administration d'Equinet (réseau européen des organismes de lutte contre les discriminations en Europe).

Le Défenseur des droits a par ailleurs été à l'initiative de la création du réseau IPCAN (Independent Police Complaints' Authorities' Network), qui regroupe une quinzaine de ses homologues internationaux qui œuvrent en matière de déontologie de la sécurité.



Comment saisir le Défenseur des droits ?



par l'intermédiaire de ses délégués
présents sur le territoire national
(www.defenseurdesdroits.fr / rubrique :
« Contacter un délégué »).



par le formulaire en ligne, sur son site :
www.defenseurdesdroits.fr /
rubrique : « Saisir le Défenseur des droits »



par courrier gratuit, sans affranchissement :
Défenseur des droits - Libre réponse 71120 - 75342 Paris Cedex 07



Il est également possible de s'informer
par téléphone : 09 69 39 00 00
ou lors d'un rendez-vous avec un.e délégué.e.



Toutes nos actualités :
www.defenseurdesdroits.fr



Défenseur des droits - TSA 90716 - 75334 Paris cedex 07

+33 (0) 1 53 29 22 00



Défenseur des droits

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE