Expertise et proximité

Le siège

À Paris, près de 250 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.

Le réseau territorial

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau national de délégué·e·s. Il constitue un service de proximité unique, qui compte près de 500 volontaires, présent·e·s sur l'ensemble du territoire, y compris en outre-mer. Ils assurent des permanences dans près de 750 points d'accueil (préfectures, mairies, maisons du droit et de la justice…), ainsi que dans les établissements pénitentiaires.

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.

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.



Plus de **80 000** dossiers sont traités par an

80% des saisines sont reçues par les délégués

Près de **80%** de règlements amiables engagés par l'institution aboutissent favorablement

Saisir
le Défenseur des droits

Le Défenseur des droits peut être saisi 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 délégué.e.s 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.

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.

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 cependant 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.

Défenseur des droits - Libre réponse 71120 - 75342 Paris Cedex 07

Toutes nos actualités :
www.defenseurdesdroits.fr

09 69 39 00 00

© 03/2017 - Défenseur des droits

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Le Défenseur des droits
Un dispositif unique de protection des droits et libertés

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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 depuis le 17 juillet 2014.

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. Choisi·e·s pour 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**.

Protéger vos droits

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: règlement amiable, recommandations individuelles ou générales, observations devant les juridictions…

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

Plus de **130 000** demandes d'intervention par an sont gérées par le Défenseur des droits

Promouvoir l'égalité et 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 a pour vocation de prévenir les atteintes aux droits et faire évoluer les pratiques, en informant les populations et 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.

Une institution, cinq domaines d'intervention

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

Le Défenseur des droits est une institution indépendante chargée de défendre les droits et les libertés individuelles dans le cadre de 5 domaines de compétences déterminés par la loi :

- la défense des droits des usagers des services publics ;
- la défense et la promotion des droits de l'enfant ;
- le respect de la déontologie par les professionnels de la sécurité (police, gendarmerie, services privés de sécurité…) ;
- la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité ;
- l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte

Pour mener à bien sa mission, le Défenseur des droits :

- traite les réclamations qui lui sont adressées en proposant des solutions adaptées ;
- agit en faveur de l'égal accès aux droits pour tous les publics à travers l'information, la formation, le développement de partenariats et la proposition de réformes de textes de loi.

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. Enfin, il ne peut exercer aucune autre fonction, quelle qu'elle soit.

Que peut faire le Défenseur des droits ?

Enquêter

Le Défenseur des droits dispose de larges pouvoirs. 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.

Proposer un règlement à l'amiable

Le Défenseur des droits favorise le règlement amiable, dans l'objectif d'apporter une réponse rapide et pragmatique, tout en permettant d'éviter une action en justice. C'est notamment la solution privilégiée par les délégué·e·s pour les réclamations mettant en cause une erreur de procédure, une incompréhension, une défaillance d'une administration…

Formuler des recommandations

Le Défenseur des droits peut, en qualité d'expert, formuler des recommandations, individuelles ou générales, pour demander la résolution d'un problème ou la modification des pratiques mises en cause.

Présenter ses observations devant les juridictions

Lorsque la situation est bloquée et qu'une action en justice est engagée, le Défenseur des droits peut décider de formuler des observations auprès du juge.

Demander des poursuites disciplinaires

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.

Faire des propositions de réformes

Le Défenseur des droits dispose d'un pouvoir de proposition de réforme de textes législatifs et réglementaires. A 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.

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. Elles permettent la conduite conjointe d'actions de promotion des droits.

Les comités d'entente et les comités de liaisons

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 ;
- comité d'entente LGBTI (Lesbiennes, Gays, Bi et Trans, Intersexes) ;
- comité d'entente «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 et concernent deux domaines :

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

En Europe et dans le monde

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