

> plus de 100 000 demandes d'intervention ou de conseils

dont :

- **82 416 dossiers de réclamations** représentant plus de 90 000 réclamants
- **31 116 appels** (*numéro azur 09 69 39 00 00*)

> des contacts permanents avec le public et la société civile

- **552 000 visiteurs Internet** pour 2,5 millions de pages vues
- **4 lettres périodiques d'information** adressées à près de 10 000 abonnés
- **19 réunions des collèges consultatifs** composés de personnalités qualifiées
- **6 comités de dialogue** permanents avec la société civile, soit 12 réunions
- **29 groupes de travail ad hoc** soit 126 réunions thématiques

> une expertise juridique reconnue

- **82 % des règlements amiables** engagés par l'Institution aboutissent favorablement
- dans **68 % des cas**, les décisions des juridictions confirment les conclusions exposées dans des observations de l'Institution
- **90 dépôts d'observations** effectués devant les tribunaux

> une insertion réussie dans le paysage institutionnel

- **10 auditions réalisées devant le Parlement**, à sa demande, dans les domaines les plus variés
- **7 recommandations** de portée générale adressées en particulier aux ministères de la Justice, de l'Intérieur, des Affaires sociales, de l'Éducation nationale
- **10 protocoles d'accord** conclus avec les parquets généraux associant 54 juridictions

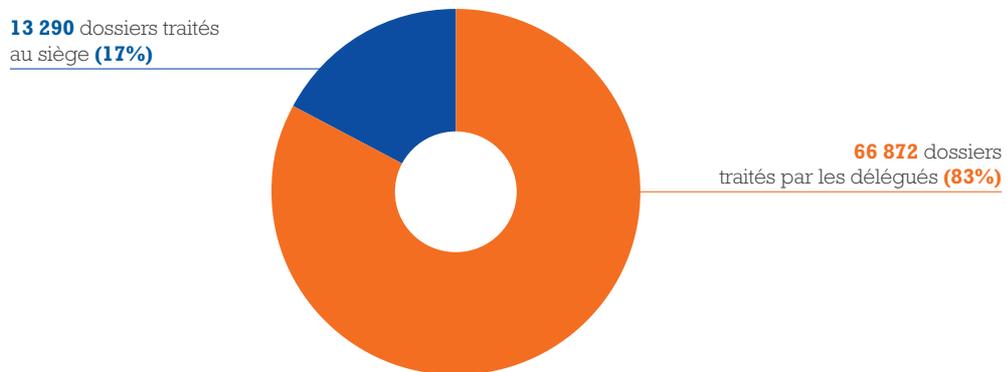
> une équipe au service des droits et libertés

- près de **250 collaborateurs au siège**
- près de **450 délégués** présents dans **650 points d'accueil** sur l'ensemble du territoire

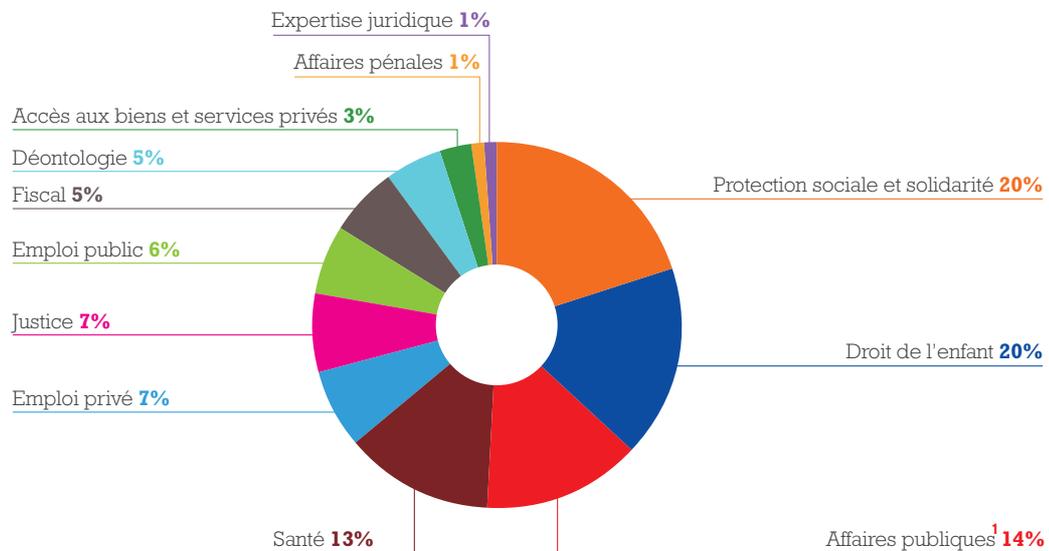
A Approche globale

I - LA RÉPARTITION DES 80 162 RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR L'INSTITUTION EN 2012

Répartition entre le siège et les délégués

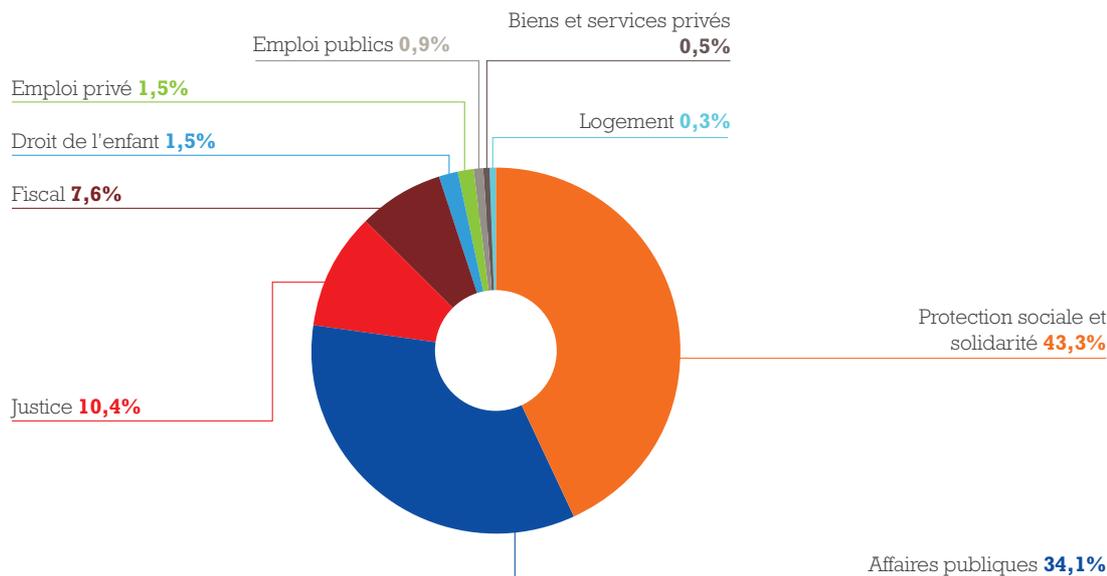


Répartition par domaine d'intervention (siège)



¹ - Le domaine « affaires publiques » réunit les réclamations individuelles ayant trait aux litiges relevant principalement du droit public (à l'exception du droit des étrangers, du droit de la fonction publique et de la responsabilité médicale) et de la réglementation relative à la circulation routière, mettant en cause une administration, une collectivité territoriale ou un organisme chargé d'une mission de service public.

Répartition par domaine d'intervention (délégués)²



B Précisions méthodologiques

Il y a lieu de rappeler (cf. *rapport d'activité du Défenseur des droits pour l'année 2011*) que le traitement des réclamations par le Défenseur des droits n'est plus organisé autour des quatre missions antérieurement dévolues à chacune des autorités administratives indépendantes auxquelles il a succédé. Pour accroître l'efficacité dans ses interventions de l'Institution, mutualiser les compétences et créer une culture professionnelle commune entre ses agents, les dossiers faisant l'objet d'une instruction sont attribués à des pôles thématiques (cf. *schéma d'organisation des services dans la partie Ressources en fin de rapport*) en fonction de l'objet de la réclamation.

De la même façon, au plan territorial, la mise en place d'un « *accueil unifié* » a été conduite au cours de l'année 2012 : chaque délégué, quel que soit son réseau d'origine ou sa compétence dominante, constitue un point d'entrée unique dans l'Institution et est en mesure d'informer le réclamant, d'analyser la recevabilité de sa réclamation, et le cas échéant de la réorienter ou, dans la limite de ses attributions, de la traiter.

Ainsi, l'Institution a-t-elle organisé son dispositif de façon à ce que tous les publics, et notamment ceux qui rencontrent le plus de difficultés dans leurs relations avec les services publics, bénéficient d'un accès accompagné vers le Défenseur des droits.

Cette approche est fondée sur la mise en cohérence et l'organisation de la dynamique d'une institution qui, de par la loi organique, a acquis un caractère généraliste que le Défenseur des droits, nommé en 2011, a voulu traduire dans les faits : le réclamant saisit le Défenseur des droits, à charge pour ce dernier de lui apporter une réponse appropriée, depuis la simple réorientation de sa demande vers un dispositif plus pertinent jusqu'à l'accompagnement devant les instances judiciaires en passant par le règlement amiable. Un très grand nombre de réclamations individuelles peuvent relever cumulativement de plusieurs domaines de compétences au sens de la loi organique.

²- Les délégués ne traitent pas d'affaires dans le domaine de la déontologie de la sécurité ni dans le domaine pénal.

Deux exemples topiques illustrent cette appréhension nouvelle des réclamations :

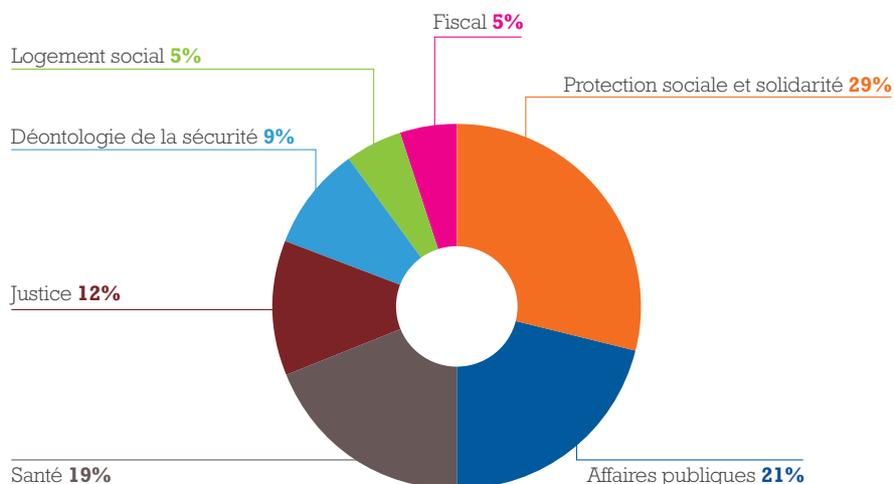
- celui de l'enquête sur les cantines scolaires engagée à la rentrée 2011. Les réclamations enregistrées pouvaient relever concurremment de trois domaines de compétences : l'intérêt de l'enfant, la relation avec ce service public local, les discriminations à l'inscription...
- celui du travail mené sur les contrôles d'identité tout au long de l'année 2012. Les réclamations reçues pouvaient relever concurremment de l'ensemble de nos domaines de compétences : la lutte contre les discriminations, la déontologie ou le dysfonctionnement des services de sécurité, le droit des mineurs...

Ceci explique la raison pour laquelle les dossiers, en particulier les plus difficiles, qui requièrent l'intervention d'un des onze pôles thématiques d'instruction du siège, ne sont pas enregistrés comme relevant de l'un des quatre domaines de compétences fixés par la loi organique mais comme relevant du domaine d'intervention de tel ou tel pôle spécialisé : le refus d'inscription à la cantine scolaire d'un enfant souffrant d'allergie alimentaire sera attribué au pôle « *santé* », tandis que le même refus, fondé sur le fait que l'un des deux parents ne travaille pas sera attribué au pôle « *affaires publiques/accès aux services publics* ». De la même façon, un refus de prestation sociale, que soient allégués un dysfonctionnement du service public ou une discrimination fondée sur le sexe, sera affecté au pôle « *protection sociale* » ; une erreur matérielle dans le traitement d'une plainte (qui, par exemple, peut être résolue par un délégué) ou un retard apporté à l'effacement d'une identité dans un fichier de police ne relèvera pas du pôle « *déontologie de la sécurité* », contrairement à un refus, etc.

Cependant, en vue de permettre aux observateurs attentifs qui avaient l'habitude de suivre une série d'évolutions statistiques précédemment établies par les anciennes autorités administratives réunies au sein du Défenseur des droits, il a été procédé à un exercice de reconstitution en ventilant par domaine de compétence dominant les réclamations reçues au siège³.

I- FOCUS SUR LES DOSSIERS TRAITÉS DANS LE DOMAINE DES DROITS DES USAGERS DES SERVICES PUBLICS

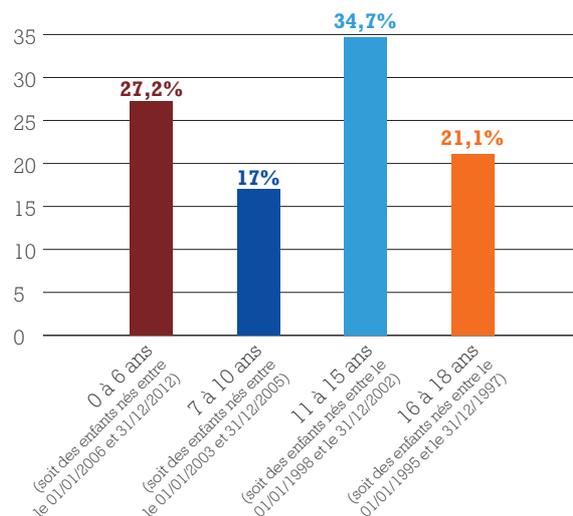
Répartition par thème des réclamations



³- Notre outil informatique de gestion des dossiers ne permet pas de réaliser le même exercice à partir des dossiers reçus par les délégués.

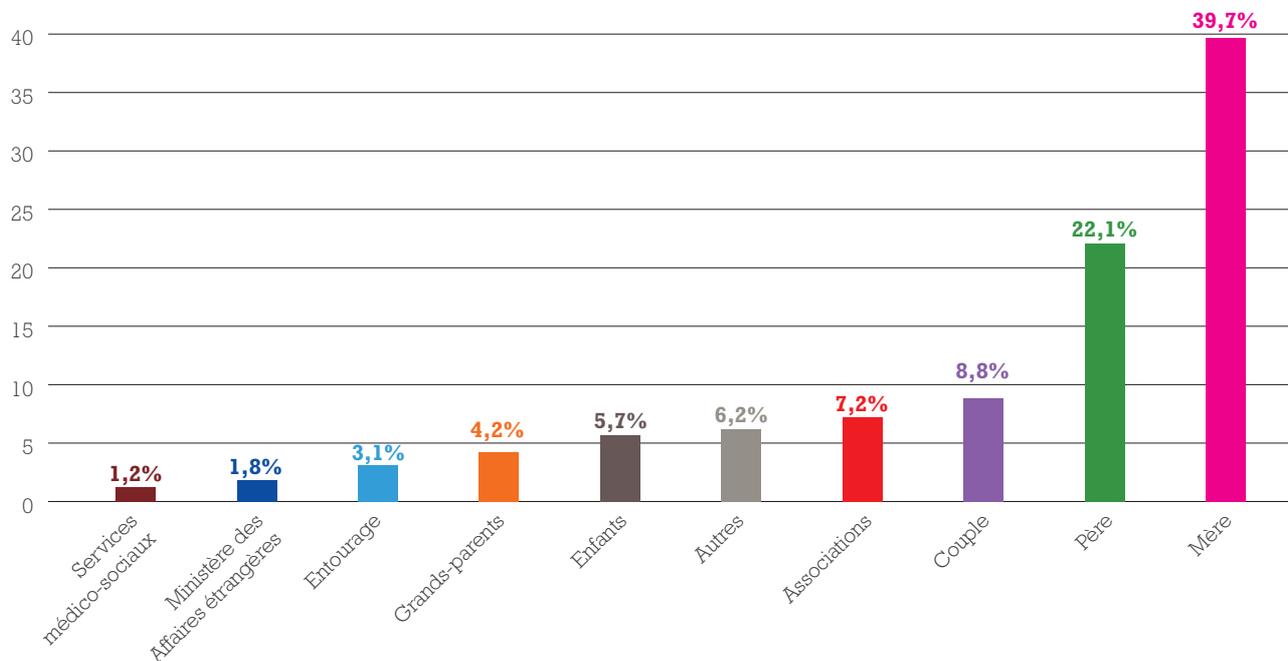
II - FOCUS SUR LES DOSSIERS TRAITÉS DANS LE DOMAINE DE LA DÉFENSE DES DROITS DE L'ENFANT

Répartition par âge des enfants pour lesquels l'intervention de l'Institution a été demandée



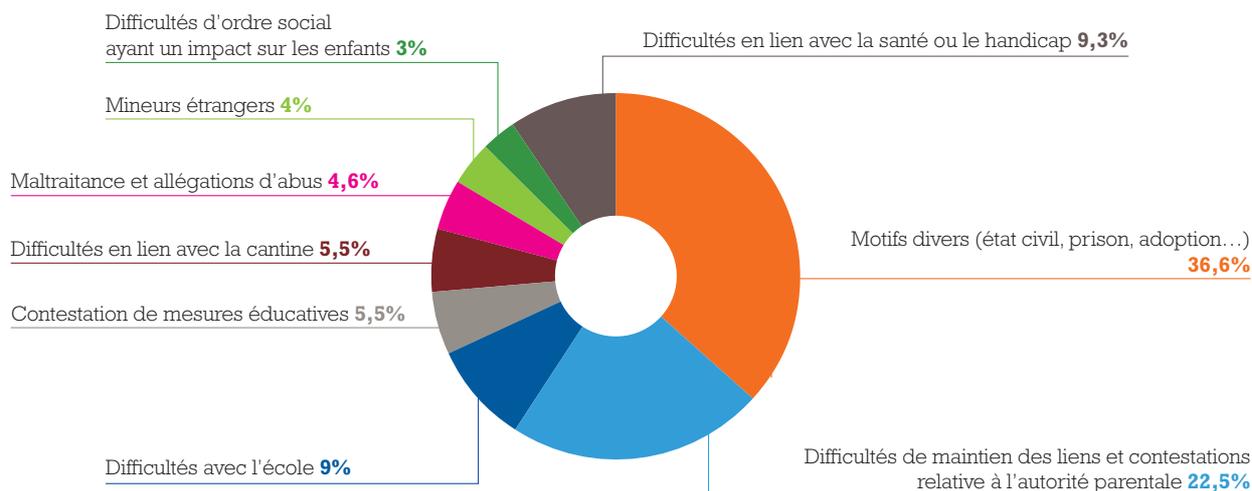
Les proportions sont sensiblement les mêmes qu'en 2011 pour les 0/6 ans et pour les 11/15 ans. En revanche, la tranche d'âge 16/18 ans a augmenté de plus de 6 points (15 % en 2011).

Typologie des auteurs des réclamations adressées à l'Institution dans le domaine des droits de l'enfant



La répartition des auteurs de réclamation apparaît relativement stable par rapport à 2011 avec néanmoins une légère baisse des saisines d'enfants (-2 points) et une hausse des saisines par les mères, peut-être dû à l'effet de l'opération concernant les cantines scolaires qui a vu une forte mobilisation des mères.

Les motifs de réclamations adressées à l'Institution dans le domaine des droits de l'enfant

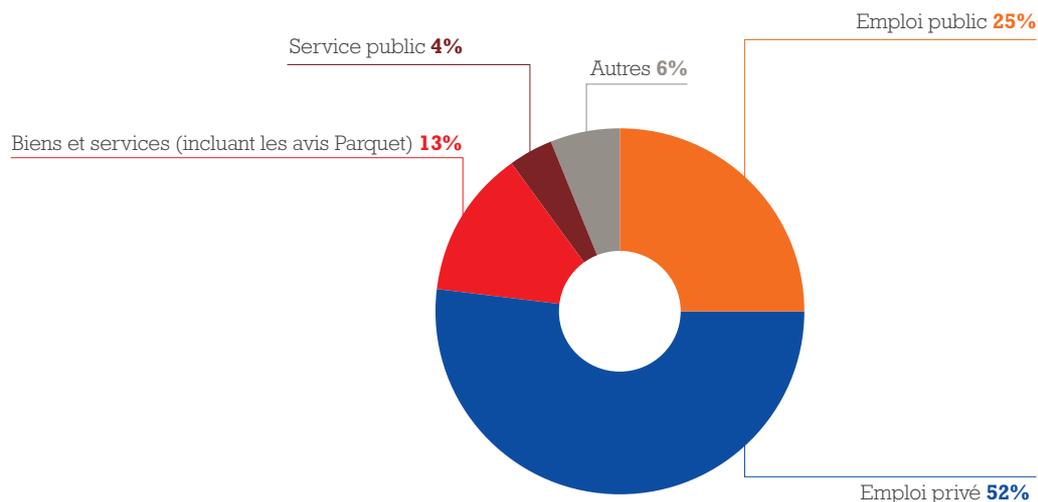


III - FOCUS SUR LES DOSSIERS TRAITÉS DANS LE DOMAINE DE LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

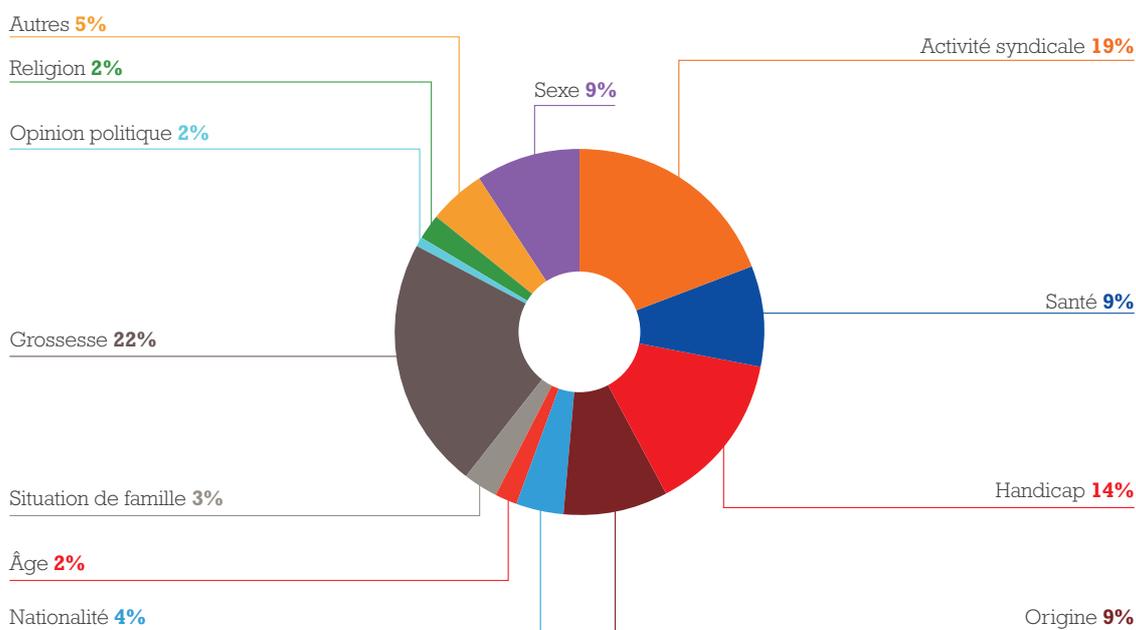
Répartition des réclamations par critères et par domaines

DOMAINES	CRITÈRES													TOTAL	
	Activité syndicale	Âge	Apparence physique	Caractéristiques génétiques	État de santé et handicap	Grossesse	Mœurs	Opinion politique	Orientation sexuelle	Origine	Religion	Sexe	Situation de famille		Situation différente - autre
Biens et services	0%	0,7%	0,2%	0,03%	4%	0,1%	0,1%	0,1%	0,3%	2,6%	0,3%	0,5%	0,7%	1,9%	11,5%
Éducation	0,03%	0,2%	0,1%	0%	2,03%	0%	0%	0,03%	0%	1,3%	0,4%	0,1%	0,1%	1%	5,2%
Emploi secteur privé	3,7%	2,3%	0,7%	0%	6,4%	3,3%	0,1%	0,1%	0,5%	7,4%	0,6%	1,4%	1,2%	3,4%	31,2%
Emploi secteur public	2,03%	1,7%	0,2%	0%	7,2%	0,9%	0,1%	0,4%	0,3%	3,4%	0,5%	0,7%	0,7%	2,2%	20,3%
Logement	0,3%	0,3%	0,1%	0%	2,5%	0,03%	0,1%	0,03%	0,2%	3%	0,03%	0,1%	0,8%	1,5%	8,9%
Services publics	0%	0,2%	0,1%	0%	2,5%	0,1%	0,1%	0,1%	0%	3,1%	0,3%	0,2%	0,7%	6,7%	14,0%
Autre	0%	0,2%	0,03%	0%	1,3%	0,2%	0,03%	0%	0,4%	1,6%	0,1%	0,2%	0,2%	4,7%	8,9%
TOTAL	6,2%	5,5%	1,4%	0,03%	25,9%	4,6%	0,4%	0,7%	1,7%	22,5%	2,2%	3,3%	4,5%	21,3%	

Observations devant les tribunaux en 2012 par domaines exprimées en %

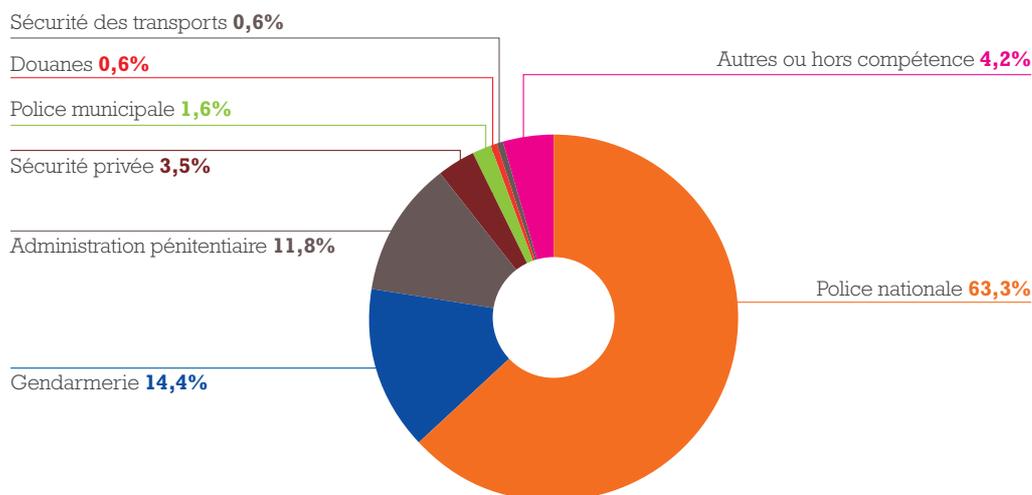


Observations devant les tribunaux en 2012 par critères exprimées en %

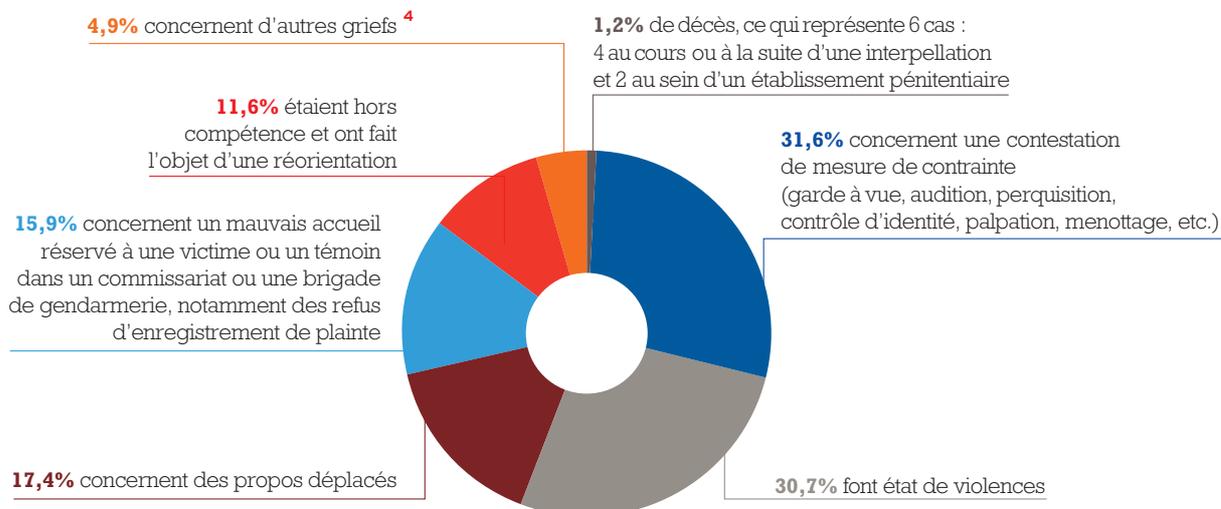


IV - FOCUS SUR LES DOSSIERS TRAITÉS DANS LE DOMAINE DE LA DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ

Activité de sécurité en cause dans les réclamations traitées en 2012



Objets des réclamations traitées en 2012



⁴ - À noter que 13,3% des réclamations regroupent plusieurs griefs. C'est pourquoi le total fait 113,3% et non 100%.

Motifs de traitement des réclamations traitées en 2012

> Saisines classées sans suites: **57,8 %**

> Saisines ayant fait l'objet d'investigations approfondies: **42,2 %**

2,5% Simple information du Défenseur des droits

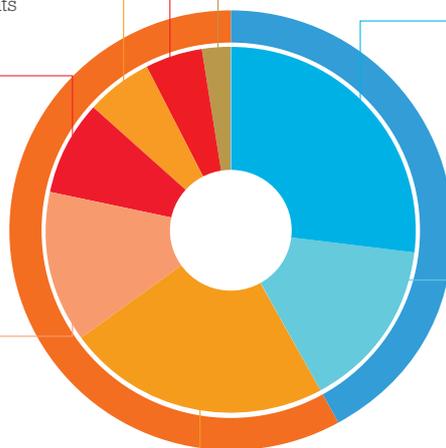
5% Contestations de contravention

5,8% En raison de l'ancienneté des faits

8,3% En raison d'une impossibilité légale de se prononcer (incompétence DDD : **4,4 %** ; article 10 LO : **0,6 %** ; article 33 LO : **3,3 %**)

13,3% Pour réorientation

22,9% Désistement explicite/désistement implicite/faits trop imprécis



Saisines dans lesquelles une position sur le fond a été prise : **27,2%** : un quart de ces dossiers révèlent un manquement à la déontologie de la sécurité

Saisines dans lesquelles il n'a pas été possible, à l'issue des investigations, de se prononcer sur les griefs : **15%**

a. En raisons d'éléments contradictoires : **14,2 %**

b. Article 33 : un jugement est intervenu au cours de nos investigations : **0,8 %**