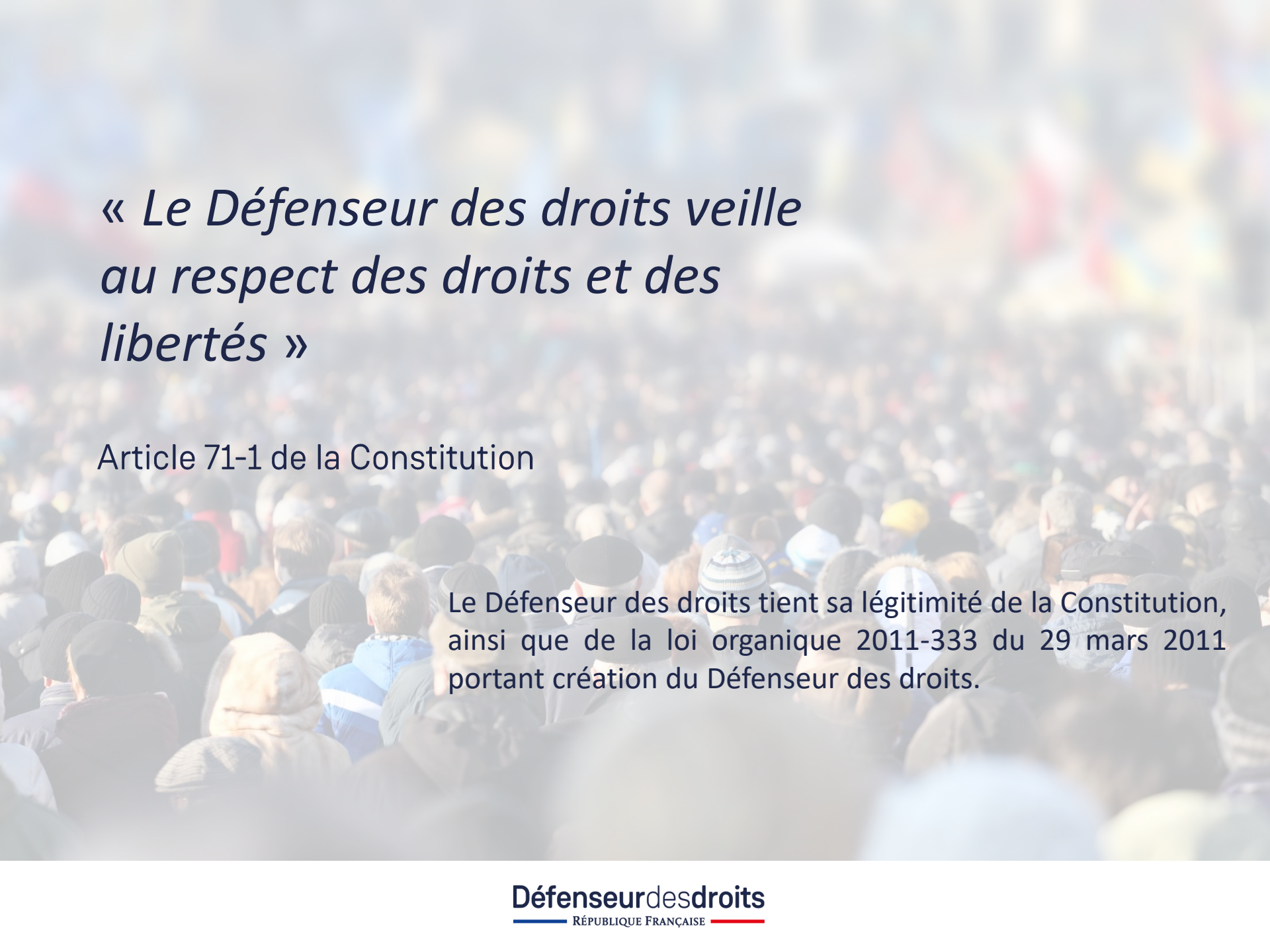


D

PRÉSENTATION DU DÉFENSEUR DES DROITS

D

QU'EST-CE-QUE LE DÉFENSEUR DES DROITS ?



*« Le Défenseur des droits veille
au respect des droits et des
libertés »*

Article 71-1 de la Constitution

Le Défenseur des droits tient sa légitimité de la Constitution, ainsi que de la loi organique 2011-333 du 29 mars 2011 portant création du Défenseur des droits.

L'INSTITUTION



Le Défenseur des droits désigne l'institution et la personne qui la dirige.

Il est nommé par le Président de la République pour un **mandat de 6 ans**, irrévocable et non renouvelable, garantissant son indépendance.

Le Défenseur des droits ne reçoit aucune instruction dans l'exercice de ses attributions.

Claire Hédon occupe cette fonction depuis le 22 juillet 2020.

LES DOMAINES DE COMPETENCES ET MOYENS D'ACTION

5 domaines de compétences :

- Défendre les droits des usagers des services publics
- Défendre et promouvoir les droits de l'enfant
- Lutter contre les discriminations et promouvoir l'égalité
- Veiller au respect de la déontologie de la sécurité
- Orienter et veiller aux droits et liberté des lanceurs d'alerte

2 moyens d'action :

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

L'ORGANISATION DE L'INSTITUTION

UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES DROITS ET LIBERTÉS



231

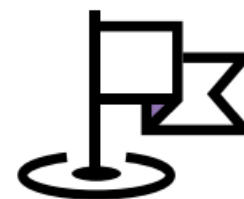
agents



550

délégués

présents sur l'ensemble
du territoire



Plus de **870**

points d'accueil

sur l'ensemble du territoire

*Maison de la Justice et
du Droit (MJD), Point
d'accès au droit (PAD),
préfectures, mairies,
établissements
pénitentiaires*

LES MISSIONS DES DÉLÉGUÉ.E.S DU DÉFENSEUR DES DROITS

Bénévoles, les délégués tiennent 1 journée ou **2 demi-journées hebdomadaires de permanence d'accueil du public**.

Ils ont une **mission d'écoute, d'information, d'orientation et de médiation** afin trouver une solution rapide et pragmatique aux litiges portés à leur connaissance.



LES DÉLÉGUÉ.E.S DU DÉFENSEUR DES DROITS DE LA SEINE-ET-MARNE

12 délégué.e.s du Défenseur des droits sont présents en **Seine-et-Marne** au sein d'une quinzaine de lieux

Maison du justice et du droit à Savigny, Maison France services à Chessy, à la Cité administrative de Melun mais aussi au sein du centre Pénitentiaire du Sud Francilien à Réau ...

Pour avoir la liste actualisée des délégués dans votre département :

TROUVER UN DÉLÉGUÉ | DÉFENSEUR DES DROITS (DEFENSEURDES DroITS.FR)



LA MISSION DE PROTECTION DES DROITS

LA SAISINE

Le Défenseur des droits peut être saisi **directement et gratuitement** par toute personne, y compris un ou une mineure de moins de 18 ans, qui considère que ses droits ont été lésés.

La saisine indirecte est également possible, notamment par l'intermédiaire de proches, d'associations, de **travailleurs sociaux**.

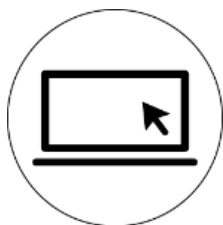


Il est toutefois nécessaire de **recueillir le consentement** de la personne concernée et de l'associer à la démarche.

Le Défenseur des droits peut également s'auto-saisir.

LA SAISINE

Plusieurs possibilités existent pour saisir le Défenseur des droits :



Par formulaire en ligne



Par courrier gratuit,
sans affranchissement



En contactant un délégué

Il est également possible d'obtenir des informations par téléphone :
09 69 39 00 00 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30 (coût d'un appel
local).

LA PLATEFORME ANTI-DISCRIMINATIONS



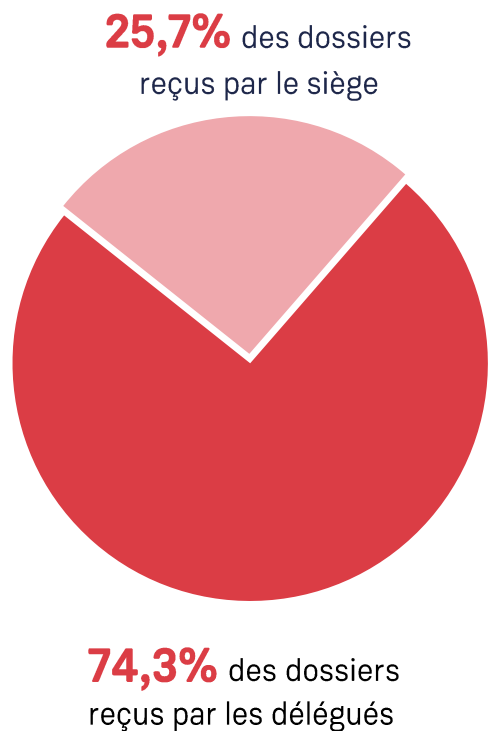
Le Défenseur des droits a lancé en février 2021 la plateforme antidiscriminations.fr, **un service de signalement et d'accompagnement des victimes.**

Doté d'un numéro de téléphone à 4 chiffres (39 28), d'un tchat, et d'un accès sourds ou malentendants, ce service est destiné aux personnes victimes ou témoins de discriminations, quel qu'en soit le motif (origine, handicap, sexe, etc.) et le domaine (emploi, logement, accès à un service, accès à un service, etc.).

Des juristes du Défenseur des droits écoutent, accompagnent et orientent gratuitement les personnes pour les rétablir dans leurs droits.

LA SAISINE

Répartition des dossiers reçus entre le siège et les délégués



MODE DE SAISINE DU SIÈGE PAR LES RÉCLAMANTS

- Formulaire en ligne **74,2%**
- Courrier **25,8%**

MODE DE SAISINE DES DÉLÉGUÉS PAR LES RÉCLAMANTS

- Accueil physique **52,2%**
- Courriel **23,8%**
- Téléphone **13,4%**
- Courrier **10,6%**

LES MODALITÉS DE RÉOLUTION DES LITIGES

Lorsque les éléments portés à sa connaissance laissent penser qu'il a été porté atteinte à un droit ou une liberté le Défenseur des droits et ses délégués peuvent intervenir pour rétablir le réclamant dans ses droits et résoudre le litige.

Le Défenseur des droits intervient autant que possible en se plaçant dans un rôle de facilitateur du dialogue afin de rechercher une solution rapide et pragmatique.

La résolution amiable repose sur la médiation, autrement dit sur la recherche d'une solution au litige avec l'aide d'un tiers indépendant.

C'est la modalité d'intervention des délégués du Défenseur des droits. Les services du siège peuvent également la mobiliser.

LES MODALITÉS DE RÉOLUTION DES LITIGES

Si la résolution amiable n'est pas adaptée ou s'il faut établir la preuve de l'atteinte au droit, le Défenseur des droits peut alors mobiliser **ses pouvoirs d'enquête**, et recourir, à l'issue d'une procédure contradictoire, à d'autres modalités d'intervention.

Ces pouvoirs sont la prérogative exclusive des services du siège :

- émettre des **recommandations** (éventuellement suivies d'injonctions) ;
- présenter des **observations devant les juridictions** civiles, administratives ou pénales à l'appui d'un réclamant ;
- **informer le procureur de la République** de faits relevant d'un crime ou d'un délit ;
- **recommander à l'autorité disciplinaire compétente de prendre des sanctions** contre une contre un agent ou un professionnel qui a commis une faute ;
- proposer une **transaction** ;
- publier un **rapport spécial**.

LES POUVOIRS D'ENQUÊTE

Dans cette perspective, le Défenseur des droits dispose de **larges pouvoirs d'investigation** qu'il exerce en toute **indépendance** :

Des moyens généraux d'information :

- demande d'**explications**
- demande d'**informations**
- demande de **pièces**

Des moyens plus contraignants :

- **audition**
- **vérification sur place**
- **mise en demeure et demande d'injonction** au juge des référés

Procédures de **testing**

L'investigation se déroule dans le respect du principe du contradictoire et de la présomption d'innocence.

LES POUVOIRS D'ENQUÊTE

Le Défenseur des droits peut ainsi recueillir toute information sur les faits portés à sa connaissance sans que le **secret de l'enquête ou de l'instruction** ne lui soient opposables.

Le fait de ne pas déférer aux convocations du Défenseur des droits, de ne pas lui communiquer les informations et pièces utiles à l'exercice de sa mission ou de l'empêcher d'accéder à des locaux administratifs ou privés constitue un délit d'entrave qui expose à une **amende de 15 000 €** et à une **peine d'emprisonnement d'un an**.

LE DÉFENSEUR DES DROITS EN CHIFFRES



114 898

**dossiers
de réclamations**
en 2021



84 599

appels
aux plateformes
téléphoniques
+21,3%



175

décisions
portant observations
devant les juridictions



Plus de **80%**
des règlements amiables
aboutissent favorablement



298

décisions



Dans **82%** des cas,
les décisions
des juridictions confirment
les observations

LES RÉCLAMATIONS REÇUES EN 2021

DOMAINES	2020	2021	ÉVOLUTION
Relations avec les services publics	76 529	90 835	+ 18,7%
Défense des droits de l'enfant	3 270	3 425	+ 4,7%
Lutte contre les discriminations	5 807	7 096	+ 22,2%
Déontologie de la sécurité	2 364	2 508	+ 6,1%
Orientation et protection des lanceurs d'alerte	61	89	+ 45,9%
Informations diverses et orientation	12 937	15 835	+ 22,4%

Il convient de tenir compte, dans la présentation, du fait que la somme n'est pas égale au nombre total de réclamations reçues (multiqualification).

LES SAISINES EN MATIÈRE DE SERVICES PUBLICS

- Protection et sécurité sociale

22,1%

- Droit des étrangers

17,1%

- Droit routier

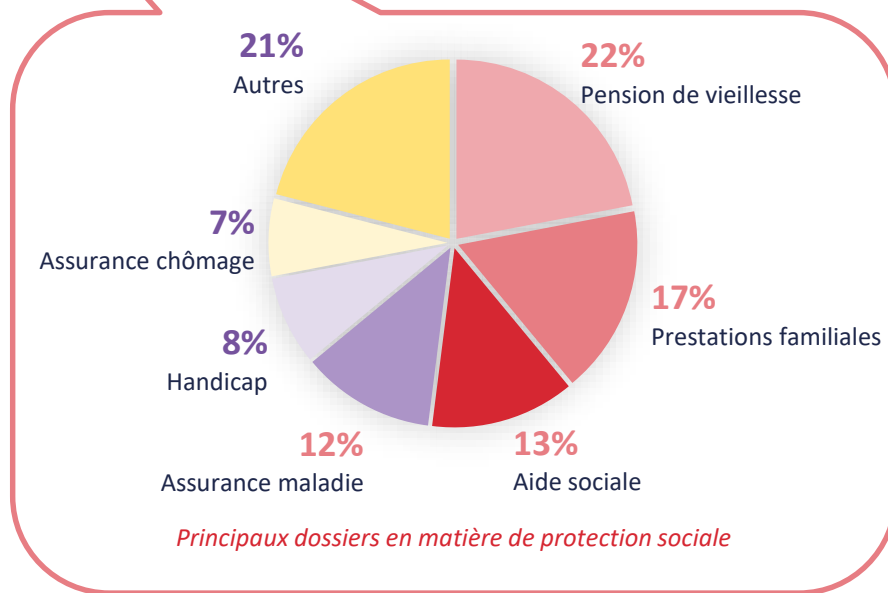
11,6%

- Justice

8,5%

- Services publics

6,2%



LES SAISINES EN MATIÈRE DE DROITS DE L'ENFANT

• Éducation petite enfance - Scolarité périscolaire	28,3%
• Protection de l'enfance - Protection des enfants	27,5%
• Santé - Handicap	18,5%
• Filiation - Justice familiale	13,4%
• Mineurs étrangers	8,3%
• Justice pénale	3,2%
• Adoption et recueil de l'enfant	0,8%

LES SAISINES EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

CRITÈRE DE DISCRIMINATION	TOTAL	EMPLOI PRIVÉ	EMPLOI PUBLIC	SERVICE PUBLIC	BIENS, SERVICES, LOGEMENT	ÉDUCATION / FORMATION
Handicap	19,9%	3,50%	4,30%	4,30%	3,90%	3,90%
État de santé	16,3%	4,20%	4,70%	4,50%	2,00%	0,90%
Origine/race/ethnie	15,2%	5,30%	2,70%	2,70%	3,50%	1,00%
Nationalité	5,6%	0,70%	0,30%	3,40%	1,10%	0,10%
Activités syndicales	5,5%	2,60%	2,30%	0,30%	0,20%	0,10%
Âge	4,8%	1,60%	0,80%	0,90%	1,10%	0,40%
Sexe	4,6%	1,80%	1,30%	0,70%	0,70%	0,10%
Vulnérabilité économique	3,8%	0,40%	0,10%	1,40%	1,80%	0,10%
Situation de famille	3,8%	0,70%	0,70%	1,00%	1,20%	0,20%
Grossesse	3,2%	2,00%	0,80%	0,30%	0,00%	0,10%
Autres critères*	17,3%*					
TOTAL	100%	26,4%	20,3%	24,2%	21,2%	7,9%

LES SAISINES EN MATIÈRE DE DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ

RÉPARTITION SUIVANT LA NATURE DES RÉCLAMATIONS

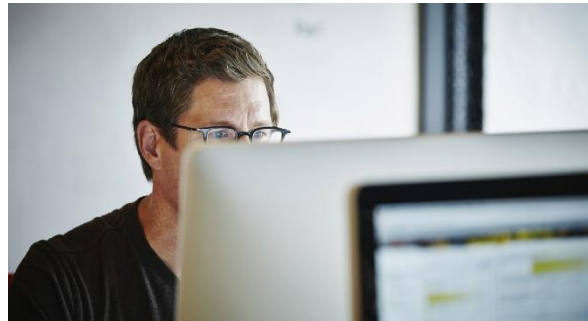
• Violences	35%
• Non-respect de la procédure	13%
• Contestations de contravention	11,8%
• Propos déplacés	10,3%
• Manque d'impartialité	8,3%
• Refus de plainte	7,6%
• Défaut d'attention à l'état de santé	2,2%
• Conditions matérielles indignes	1,9%
• Refus d'intervention	1,7%
• Fouilles intégrales pénitentiaires	1,5%
• Dégradation de biens	0,8%
• Menottage ou entraves	0,6%
• Autres*	5,3%

* Autres : Vol, décès, corruption, palpation de sécurité, ...

ACTIVITÉ DE SÉCURITÉ EN CAUSE

• Police nationale	52,9%
• Gendarmerie nationale	18,6%
• Administration pénitentiaire	13,1%
• Polices municipales	10,1%
• Services de sécurité privés	2,7%
• Service des surveillance des transports en commun	1,1%
• Service des douanes	0,9%
• Enqueteur privé	0,3%
• Autres	0,3%

L'ORIENTATION DES LANCEURS D'ALERTE



Ces saisines relèvent de la compétence exclusive du siège. Les personnes se présentant comme lanceur d'alerte doivent adresser leur saisine au siège par courrier selon un protocole précis garantissant le respect de la confidentialité.

Pour informer les réclamants dans leurs démarches :

[Guide de l'Orientation et de la protection des lanceurs d'alerte](#)



LA MISSION DE PROMOTION DES DROITS

En parallèle de sa mission de protection, le Défenseur des droits déploie également une action de promotion de l'égalité et de l'accès aux droits à travers :

- la **réalisation d'études** pour identifier et analyser les atteintes aux droits pour mieux les combattre ;
- **l'élaboration d'outils** afin de limiter les phénomènes de non-recours et prévenir les atteintes aux droits (affiches, dépliants destinés pour le grand public / guides et rapports à destination des professionnels) ;
- La **formation de professionnels** pour contribuer à un changement des pratiques ;
- la **rédaction d'avis, de propositions de réforme et de rapports** pour faire évoluer le droit.