

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

**CRÉÉ EN 2008, LE DÉFENSEUR DES DROITS A
SUCCÉDÉ EN 2011 À 4 AUTORITÉS
ADMINISTRATIVES INDÉPENDANTES :**

Le Médiateur de la République

Le Défenseur des enfants

La Haute autorité de lutte contre les
discriminations et pour l'égalité (HALDE)

La Commission nationale de déontologie de
la sécurité (CNDS)

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 COMPÉTENCES ET MOYENS D'ACTION

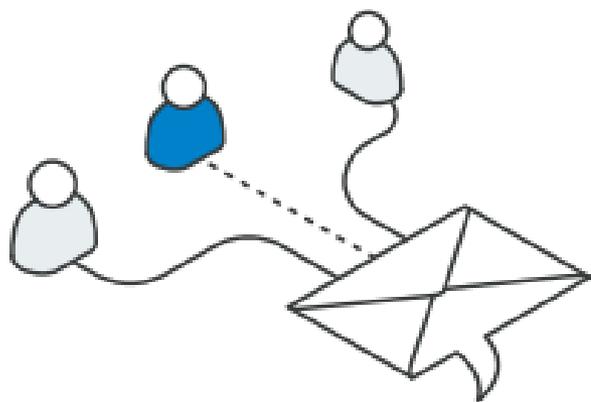
5 domaines de compétences :

- 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

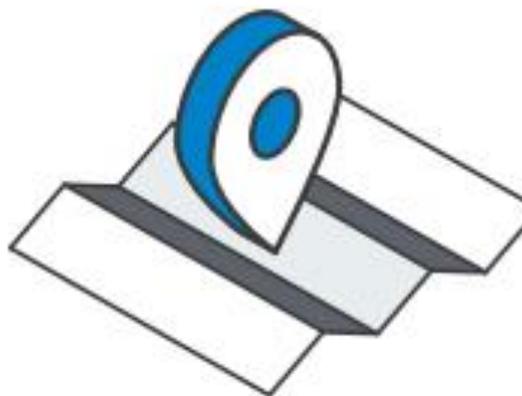
2 moyens d'action :

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

L'ORGANISATION DE L'INSTITUTION



250
agents
dont **20** en région



600
délégués
dans près de
1 000 lieux d'accueil

118

JADE

Jeunes ambassadeurs
et ambassadrices des droits
de l'enfant et de l'égalité
en service civique

LES MISSIONS DES DÉLÉGUÉS 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.





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**.

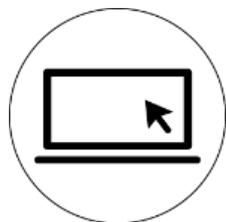


Il est toutefois nécessaire de **recueillir le consentement** de la personne concernée et de l'associer à la démarche.

Le Défenseur des droits peut également s'autosaisir.

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.

UNE PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE POUR LES PERSONNES DÉTENUES

Depuis mars 2023, toutes les personnes détenues peuvent désormais joindre gratuitement le Défenseur des droits en composant le :

31 41

Les appels arrivent à la plateforme téléphonique du siège où des écoutants formés répondent et transmettent les demandes aux délégués ou aux services du siège pour que les réclamants soient reçus.

**POUR FAIRE
RESPECTER VOS DROITS**

**Un délégué du Défenseur
des droits vous aide dans
cet établissement**

Demandez un rendez-vous, par le courrier interne ou avec le formulaire du dépliant.

C'est **gratuit** et **confidentiel**.

.....

.....

.....

.....

31 41

du lundi au vendredi de 9h à 17h
(Appel gratuit)

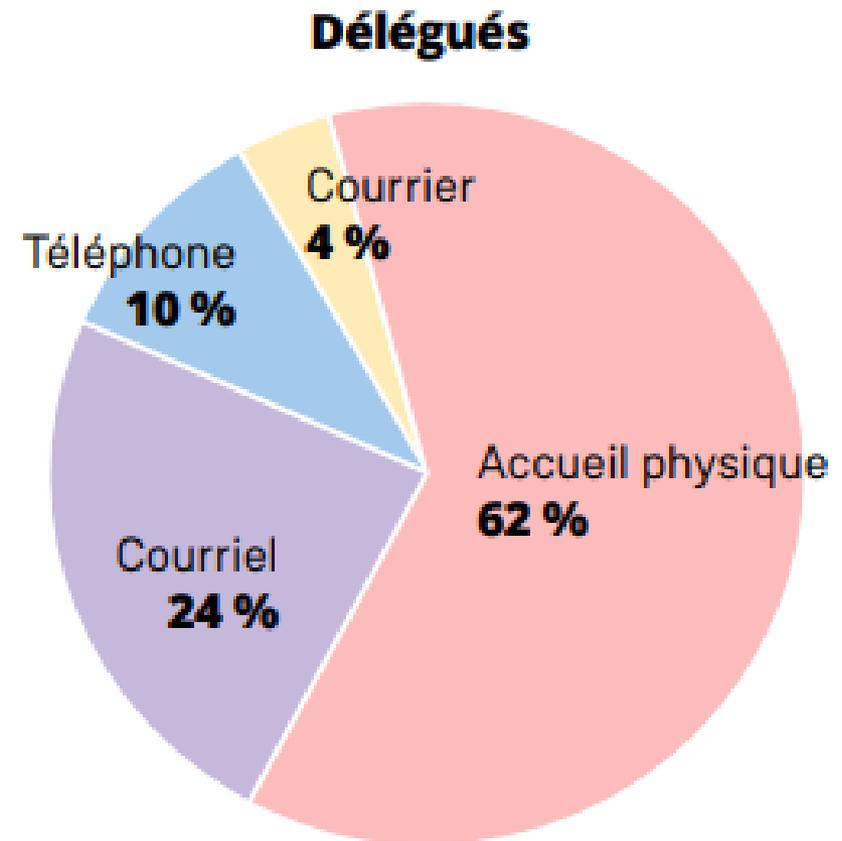
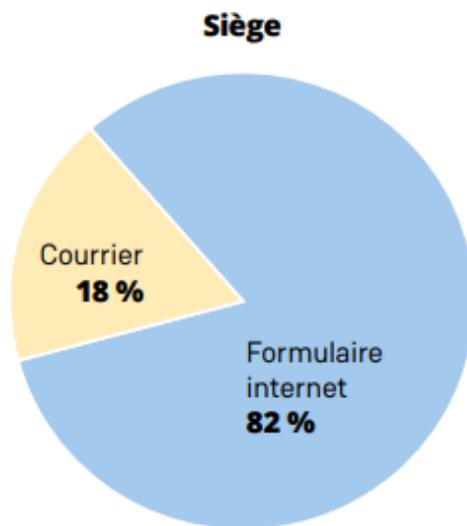


Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

© 09 2023 Défenseur des droits

S'ADRESSER AU DÉFENSEUR DES DROITS

Modes de sollicitation de l'institution



Champ : ensemble des réclamations et des informations et orientations reçues au siège (N = 34 727) et par les délégués (N = 103 167) en 2023, hors appels aux plateformes téléphoniques.

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**

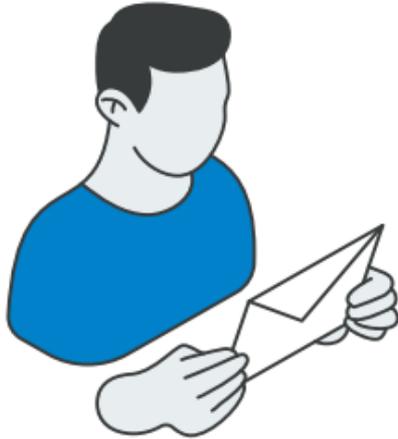
L'investigation se déroule dans le respect du principe du contradictoire et de la présomption d'innocence.

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.

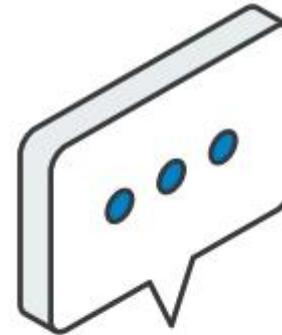
Le fait de ne pas déférer aux convocations du Défenseur des droits, de ne pas lui communiquer les informations et pièces utiles à l'exercice de sa mission ou de l'empêcher d'accéder à des locaux administratifs ou privés constitue un délit d'entrave qui expose à une **amende de 15 000 €** et à une **peine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

LE DÉFENSEUR DES DROITS EN CHIFFRES (2023)



Près de
257 000
sollicitations

137 894
réclamations, informations
et orientations
+ **10 %** entre 2022 et 2023



118 813
appels
aux plateformes téléphoniques :
09 69 39 00 0 / 31 41
Antidiscriminations.fr (39 28)
+ **18 %** entre 2022 et 2023

ÉVOLUTION DES SOLLICITATIONS REÇUES

Évolutions du nombre de sollicitations reçues par le Défenseur des droits, 2021-2023

	2021	2022	2023	2022-2023
Réclamations, informations et orientations	115 397	125 456	137 894	+ 10 %
Siège	29 465	33 273	34 727	+ 4 %
Réclamations	26 805	31 164	31 861	+ 2 %
Informations et orientations	2 660	2 109	2 866	+ 36 %
Délégués	85 932	92 183	103 167	+ 12 %
Réclamations	52 587	58 495	68 116	+ 16 %
Informations et orientations	33 345	33 688	35 051	+ 4 %
Appels* aux plateformes téléphoniques	84 599	100 416	118 813	+ 18 %

* Sont comptabilisés les appels de la plateforme généraliste (09 69 39 00 00), de la plateforme antidiscriminations (39 28) et de la ligne gratuite dédiée aux personnes détenues (31 41). Sont exclus du décompte les appels n'ayant pas de lien direct avec les plateformes (faux numéros, appels internes, fournisseurs, etc.).

LE DÉFENSEUR DES DROITS EN CHIFFRES

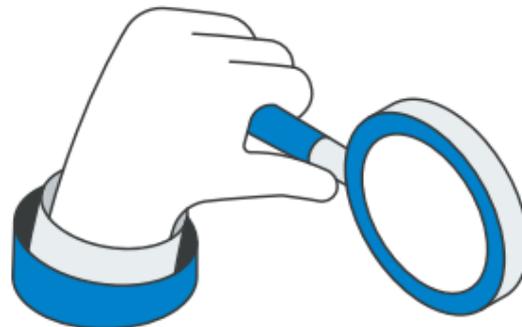
6

tierces-interventions

devant le Comité des droits de l'enfant de l'ONU, la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH), le service de l'exécution des arrêts de la CEDH du Conseil de l'Europe et la Cour de justice de l'Union européenne

416

rappels à la loi adressés aux mis en cause
(302 en 2022)



76 %

de médiations ayant abouti à un
règlement amiable

320

décisions, dont :

150 portant observations devant les juridictions, **92** décisions portant recommandations, **30** décisions de saisine d'office, **35** décisions portant avis sur la certification de lanceur d'alerte
(221 en 2022)

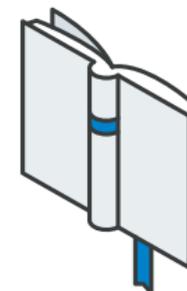


8

avis au Parlement
dont 1 avis au Parlement européen pour la 1^{re} fois

9

rapports et études



1

guide pratique

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS

Répartition des réclamations reçues selon le domaine de compétence du Défenseur des droits, 2021-2023

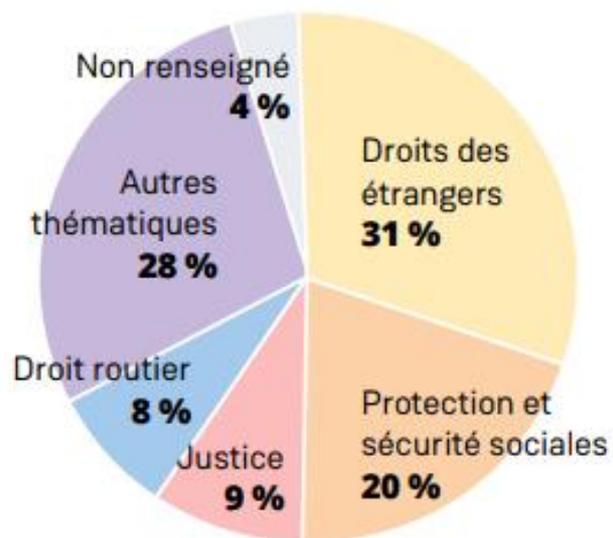
	2021	2022	2023	2022-2023
Relations avec les services publics	72 304	82 202	92 400	+ 12 %
Défense des droits de l'enfant	2 989	3 586	3 910	+ 9 %
Lutte contre les discriminations	6 396	6 545	6 703	+ 2 %
Déontologie de la sécurité	2 418	2 455	2 866	+ 17 %
Orientation et protection des lanceurs d'alerte	89	134	306	+ 128 %

Note : Une réclamation pouvant être multiquifiée, la somme des réclamations par domaine de compétence est supérieure au nombre total des réclamations reçues.

Champ : Ensemble des réclamations reçues par le Défenseur des droits en 2021 (N = 79 392), 2022 (N = 89 659) et 2023 (N = 99 977).

LES SAISINES EN MATIÈRE DE SERVICES PUBLICS

Répartition des réclamations reçues dans le domaine des services publics par thématique, 2023



Champ : ensemble des réclamations en matière de services publics reçues par le Défenseur des droits en 2023 (N = 92 400).

Répartition des réclamations reçues dans le domaine des services publics concernant la protection et la sécurité sociales par sous-thématique, 2023

Pension de vieillesse	25 %
Prestations familiales	16 %
Assurance maladie	15 %
Aide sociale	12 %
Handicap	8 %
Assurance chômage	7 %
Autre	10 %
Non renseigné	7 %
Total	100 %

Champ : ensemble des réclamations en matière de services publics concernant la protection et la sécurité sociales reçues par le Défenseur des droits en 2023 (N = 18 537).

LES SAISINES EN MATIÈRE DE SERVICES PUBLICS

Répartition des réclamations reçues dans le domaine des services publics concernant les droits des étrangers par sous-thématique, 2023

Titre de séjour	74 %
Regroupement familial	5 %
Naturalisation	4 %
État civil des étrangers	3 %
Visa	2 %
Autorisation de travail	1 %
Autre	4 %
Non renseigné	7 %
Total	100 %

Champ : ensemble des réclamations en matière de services publics concernant les droits des étrangers reçues par le Défenseur des droits en 2023 (N = 28 243).

Répartition des réclamations reçues dans le domaine des services publics concernant la justice par sous-thématique, 2023

Droits des détenus	56 %
État civil	12 %
Nationalité	6 %
Service public de la justice	5 %
Parquet	4 %
Accès au droit	3 %
Autre	9 %
Non renseigné	5 %
Total	100 %

Champ : ensemble des réclamations en matière de services publics concernant la justice reçues par le Défenseur des droits en 2023 (N = 7 988).

LES SAISINES EN MATIÈRE DE DROITS DE L'ENFANT

DROITS DE L'ENFANT

Répartition des réclamations reçues en matière de droits de l'enfant par sous-thématique, 2023

Éducation, petite enfance, scolarité, périscolaire	27 %
Protection de l'enfance, protection des enfants	18 %
Santé et handicap	15 %
Filiation et justice familiale	8 %
Mineurs étrangers	6 %
Justice pénale	2 %
Adoption et recueil de l'enfant	1 %
Non renseigné	23 %
Total	100 %

Champ : ensemble des réclamations en matière de droits de l'enfant reçues par le Défenseur des droits en 2023 (N = 3 910).

LES SAISINES EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Répartition des réclamations reçues en matière de discrimination selon les principaux critères, 2023

Handicap	21 %
Origine	13 %
État de santé	9 %
Nationalité	5 %
Sexe	4 %
Âge	4 %
Vulnérabilité économique	3 %
Convictions religieuses	3 %
Grossesse	3 %
Situation de famille	3 %
Activités syndicales	2 %
Apparence physique	2 %
Identité de genre	2 %
Lieu de résidence	2 %
Opinion politique	2 %
Orientation sexuelle	1 %
Autre*	3 %
Non renseigné	18 %
Total	100 %

Répartition des réclamations reçues en matière de discrimination selon les principaux domaines, 2023

Emploi privé	23 %
Emploi public	19 %
Éducation, formation	13 %
Biens et services privés	12 %
Services publics	8 %
Logement	5 %
Autre	14 %
Non renseigné	6 %
Total	100 %

Lecture : 23 % des réclamations reçues en 2023 en matière de discrimination concernaient des discriminations dans l'emploi privé.

Champ : ensemble des réclamations en matière de discrimination reçues par le Défenseur des droits en 2023 (N = 6 703).

* **Autre :** domiciliation bancaire, qualité de lanceur d'alerte, nom de famille, mœurs, perte d'autonomie, caractéristiques génétiques.

Lecture : 21 % des réclamations reçues en 2023 en matière de discrimination concernaient des discriminations en raison du handicap.

Champ : ensemble des réclamations en matière de discrimination reçues par le Défenseur des droits en 2023 (N = 6 703).

LES SAISINES EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Répartition des réclamations reçues en matière de discrimination selon les principaux critères et les principaux domaines, 2023

	Emploi privé	Emploi public	Éducation, formation	Biens, services privés	Services publics	Logement	Autre ou NR	Total
Handicap	16 %	21 %	19 %	15 %	10 %	7 %	12 %	100 %
Origine	33 %	15 %	8 %	14 %	6 %	7 %	17 %	100 %
État de santé	30 %	40 %	6 %	7 %	5 %	2 %	10 %	100 %
Nationalité	20 %	5 %	5 %	16 %	7 %	5 %	42 %	100 %
Sexe	39 %	26 %	4 %	13 %	4 %	3 %	11 %	100 %
Âge	38 %	18 %	3 %	16 %	9 %	6 %	10 %	100 %
Vulnérabilité éco.	15 %	7 %	3 %	25 %	8 %	17 %	25 %	100 %

Lecture : parmi les réclamations reçues en 2023 en matière de discrimination en raison du handicap, 16 % ont eu lieu dans l'emploi privé et 21 % dans l'emploi public.

LES SAISINES EN MATIÈRE DE DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ

Répartition des réclamations reçues en matière de déontologie de la sécurité par sous-thématique, 2023

Violence	22 %
Refus de plainte	9 %
Propos déplacés	9 %
Manque d'impartialité	8 %
Non-respect de la procédure	6 %
Verbalisation abusive	4 %
Refus d'intervention	2 %
Défaut d'attention à l'état de santé	2 %
Autre	7 %
Non renseigné	31 %
Total	100 %

Champ : ensemble des réclamations en matière de déontologie de la sécurité reçues par le Défenseur des droits en 2023 (N = 2 866).

Répartition des réclamations reçues en matière de déontologie de la sécurité suivant l'activité de sécurité en cause, 2023

Police nationale	47 %
Gendarmerie nationale	20 %
Administration pénitentiaire	14 %
Polices municipales	8 %
Services de sécurité privés	2 %
Services de surveillance des transports en commun	1 %
Services des douanes	1 %
Autres	1 %
Non renseigné	10 %
Total	104 %

Note : plusieurs activités de sécurité en cause possibles, c'est pourquoi le total est supérieur à 100 %.

Champ : ensemble des réclamations en matière de déontologie de la sécurité reçues par le Défenseur des droits en 2023 (N = 2 866).

Pour information, effectifs source ministère de l'intérieur : 151 000 (police nationale) et 98 000 (gendarmerie).

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](#)



Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



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.