

Fiche

Comment travaille le Défenseur des droits pour rétablir les personnes dans leurs droits ?

Une intervention dans le cadre des missions confiées par la loi

Lorsque le Défenseur des droits reçoit une réclamation il vérifie d'abord si celle-ci entre bien dans son champ de compétence. Le Défenseur des droits agit dans les cinq domaines d'intervention qui lui ont été confiés par la loi. Si la demande n'entre pas dans les domaines prévus, il réoriente le réclamant vers les organismes compétents. Personne n'est laissé sans réponse.

Des procédures impartiales et confidentielles

Lorsque qu'une réclamation entre dans son champ de compétence, nos agents ou nos délégués traitent le dossier.

Le Défenseur des droits n'est l'avocat d'aucune partie. Nos agents et nos délégués sont indépendants, et leurs procédures sont impartiales et confidentielles, qu'il s'agisse de l'instruction comme de la médiation.

Les différents modes d'intervention du Défenseur des droits

- 1. L'instruction : le Défenseur des droits dispose de nombreux pouvoirs pour enquêter sur les réclamations qui lui sont adressées**

Zoom sur les pouvoirs d'enquête à disposition

L'instruction respecte une procédure contradictoire. Elle confronte les points de vue du réclamant et des personnes ou organismes mis en cause. Au cours de l'instruction, les services du Défenseur des droits recueillent tous les éléments nécessaires à la bonne compréhension du dossier. L'instruction fait l'objet d'enquêtes et de recherches approfondies. C'est la prérogative exclusive du siège. Pour cela, les agents étudient tous les documents qui leur sont transmis et échangent autant que nécessaire avec les parties.

L'analyse des situations est menée avec la plus grande rigueur juridique pour vérifier que les faits dont nos services sont saisis sont de nature à caractériser une atteinte au droit et que les éléments de preuve qui leur sont adressés sont indiscutables.

Le Défenseur des droits ne peut commenter les dossiers en cours d'instruction. Les pièces de l'instruction sont confidentielles. Il ne divulgue aucune information et ne mentionne pas les dossiers dont il est saisi avec d'autres personnes que les parties en présence. Les juristes du Défenseur des droits sont soumis à un strict secret professionnel.

Les personnes sollicitées doivent répondre aux demandes d'information du Défenseur des droits. En particulier, les personnes ou organismes mis en cause ne peuvent pas refuser de communiquer une information au Défenseur des droits. Si elles refusent, le Défenseur des droits peut adresser des mises en demeure puis saisir le juge des référés, ou encore invoquer le délit d'entrave prévu par la loi. Il peut être amené à auditionner les mis en cause et à réaliser des vérifications sur place. Pour faire la preuve d'un comportement discriminatoire, le Défenseur des droits peut mettre en œuvre une procédure de test en situation (testing) qui peut être considérée comme un mode de preuve.

Le Défenseur des droits peut demander à l'autorité qui en a le pouvoir que des sanctions disciplinaires soient prises contre le professionnel qui a commis une faute. C'est la voie la plus courante dans le traitement des dossiers liés au respect de la déontologie par les professionnels de la sécurité ou concernant des professions libérales.

En cas de discrimination par une personne physique (un individu) ou une personne morale (une association, ...) dont l'activité est soumise à une autorisation ou à un agrément administratif, le Défenseur des droits peut demander à l'autorité administrative de prendre des sanctions.

Par ailleurs, il est tenu de signaler au procureur de la République les faits portés à sa connaissance constitutifs d'un crime ou d'un délit et doit lui demander l'autorisation d'instruire avant d'intervenir lorsqu'il est déjà saisi du dossier.

Une fois l'instruction menée, quelles possibilités d'action ?

- Les recommandations

Au terme de l'instruction contradictoire, le Défenseur des droits peut formuler des recommandations, individuelles ou générales, pour résoudre un problème, demander la mise en œuvre de mesures ou encore l'évolution des pratiques du mis en cause.

Par ce document, appelé décision, le Défenseur des droits demande officiellement par écrit que le problème soit réglé et/ou qu'une mesure soit prise dans un délai qu'il fixe.

Lorsqu'elle vient régler une situation particulière, on parle de « recommandation individuelle ». D'autres recommandations « à portée générale », dans une décision-cadre, traitent de situations plus larges, touchant un dispositif, une catégorie de personnes, une règle de droit...et permettent de mettre fin à des pratiques touchant plusieurs personnes.

- En cas de discrimination, une transaction pénale

Si, après enquête, le Défenseur des droits considère qu'il y a eu une discrimination volontaire qui relève du Code pénal, il peut recommander une transaction pénale, qui peut prévoir notamment une amende, une indemnisation de la victime, ou encore une publication (dans les locaux professionnels, dans la presse, au Journal officiel...). La transaction pénale doit être

enregistrée par le procureur de la République. Si la personne mise en cause refuse la transaction, le Défenseur des droits peut déclencher une poursuite pénale auprès du tribunal compétent contre cette personne, il fait dans ce cas une citation directe.

- **Le suivi des recommandations**

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. En l'absence de réponse ou en cas d'insuffisance de sa réponse, le Défenseur des droits peut exercer un pouvoir d'injonction, c'est-à-dire exiger d'appliquer le contenu de la recommandation, et ce dans un nouveau délai qu'il fixe.

Si aucune suite n'est donnée à l'injonction, le Défenseur des droits peut décider de rendre public un rapport spécial.

- **Le rapport spécial**

La loi organique 2011-333 relative au Défenseur des droits, lui confère par son article 25 la possibilité, lorsqu'il n'a pas été donné suite à son injonction, de publier un rapport spécial. Il est alors publié au Journal Officiel de la République française, de manière non anonyme et peut faire l'objet d'une communication dans les médias.

- **Les observations devant les juridictions**

Lorsqu'il est saisi par un réclamant qui a également engagé une action contentieuse, le Défenseur des droits peut intervenir devant toutes les juridictions (tribunal, cour d'appel...), nationales et européennes, pour présenter son analyse du dossier qu'il traite et contribuer au développement de la jurisprudence.

Ses observations peuvent être présentées oralement ou par écrit, à la demande du juge ou des parties, mais également de sa propre initiative. Il peut également intervenir devant les juridictions européennes lorsque le litige est porté à ce niveau.

Dans tous les cas, le Défenseur des droits intervient en toute indépendance.

2. La résolution amiable via la médiation

Le Défenseur des droits privilégie le règlement amiable pour résoudre les situations dont il est saisi par la voie de la médiation. Cette modalité d'intervention est la seule dont disposent les 570 délégués territoriaux bénévoles.

La résolution amiable est la voie privilégiée lorsque les réclamations indiquent une erreur de procédure, une incompréhension, une défaillance d'une administration... Dans ce cas, le Défenseur des droits ou son délégué intervient en facilitant le dialogue entre toutes les personnes concernées en proposant une solution adaptée afin d'éviter une action en justice.

Plus de 75 % des médiations tentées par le Défenseur des droits aboutissent à une résolution amiable du litige.

Ces médiations peuvent être plus ou moins formalisées selon le degré de complexité du litige ; de simples échanges de courriers ou de courriels permettent parfois de régler la situation de façon simple et rapide. C'est le moyen d'intervention utilisé par les délégués du Défenseur des droits.

Le siège, pour sa part, intervient souvent par courrier, en formulant des demandes de réexamen des situations litigieuses au regard du droit applicable, ou en invitant l'autorité mise en cause à faire preuve de bienveillance dans l'analyse de la situation.

Dans tous les cas, la médiation, qui vise à régler les conflits en rétablissant le dialogue et la compréhension entre les parties, garantit au réclamant et à la personne mise en cause la confidentialité des échanges.

3. Les études, les rapports et les avis au Parlement

Le Défenseur des droits peut proposer des modifications de la loi. Ce pouvoir de propositions de réforme est utilisé pour régler des difficultés récurrentes que le Défenseur des droits identifie à travers ses recherches, ses échanges avec la société civile et les réclamations individuelles qu'il reçoit.

Ainsi, l'institution est régulièrement sollicitée par l'Assemblée nationale ou le Sénat pour donner son avis sur certains textes de loi en préparation. Le Défenseur des droits peut également donner son avis sur des projets ou des propositions de loi de sa propre initiative.

Pour éclairer le débat public, outiller les acteurs et contribuer à promouvoir le respect des droits et de l'égalité, le Défenseur des droits publie régulièrement des rapports, guides ou outils ; il commande également des études à des organismes de recherche pour faire progresser la connaissance dans ses champs d'intervention (droit, sociologie, économie...).