

Éléments de langage

Séminaire sur le traitement des réclamations concernant les droits fondamentaux

Bruxelles, 6 octobre 2011

Troisième panel : le traitement des réclamations concernant les droits fondamentaux : vue d'ensemble des pratiques dans les Etats de l'UE

Durée de l'intervention : 9/10 minutes

➤ **Salutations/Remerciements :**

Madame la Vice-présidente,
Monsieur le Président,
Mesdames et Messieurs les représentants,
Mesdames et Messieurs les Professeurs,
Mesdames et Messieurs,

Je tiens tout d'abord à vous exprimer ma gratitude pour cette invitation à participer à ce très important séminaire sur le traitement des réclamations dans le domaine des droits fondamentaux.

Sujet d'un grand intérêt pour moi, puisque vous n'êtes pas sans savoir que j'ai été nommé à la tête de la nouvelle institution française du Défenseur des droits, créée dans le but d'une meilleure promotion des droits fondamentaux en France.

➤ **Présentation de l'institution du Défenseur des droits :**

- Fusion de 4 institutions, meilleure visibilité, plus de compétences, plus de pouvoirs
- 3 adjointes et collègues, 4 missions (enfants, discriminations, déontologie de la sécurité et relation avec les services publics)
- Institution accessible, possibilité pour tous de la saisir
- Champ de compétence large regroupant une part importante des **droits de l'Homme**
- Permet de soulager les souffrances, restaurer la confiance entre les individus et l'Etat, réparer les erreurs et les omissions, combattre les discriminations, apaiser les tensions qui parfois minent notre société...

Cependant les **attentes des citoyens sont grandes** envers la nouvelle institution et le nom de celle-ci y est pour quelque chose.

➤ **Gestion des réclamations au niveau national :**

- Le défenseur des droits reçoit les réclamations par le biais de **courriers** ou de **saisines informatiques** renseignées sur internet. Il peut également être saisi par le biais de ses **délégués** présents sur l'ensemble du territoire et s'autosaisir.
- S'il est recevable, le dossier est ensuite **instruit par un secteur spécialisé** et – selon la problématique et selon le type d'intervention attendu ou possible de la part du défenseur –, des démarches spécifiques sont entamées. Les différents **moyens d'intervention** sont : médiation, transaction, investigation... Les **décisions finales** du DDD peuvent se traduire par des recommandations et avis, une transmission au parquet, un rappel à la loi, un rapport spécial, des observations devant les tribunaux et des transactions pénales dans le cas de discriminations.
- Les problèmes évoqués sont multiples mais l'impact de la **crise économique** est très prégnant. Les sujets principaux de saisines sont :
 - Pour les **discriminations (12 000 réclamations/an)**, 50% des plaintes concernent l'emploi aussi bien privé que public, 35% des cas concernent l'origine, et plus de 25% le handicap et la santé.
 - Les **cas « enfants » représentent environ 3000 dossiers** par an, et concernent notamment des contestations de droit de visite (22%), mineurs étrangers (15%) et des questions d'autorité parentale (10%).
 - Les **cas de dysfonctionnements administratifs représentent environ 79 000 dossiers** par an, les sujets principaux étant la santé (31%), les affaires sociales (18%) et les affaires générales (14%).
 - Les **cas d'atteintes à la déontologie de la sécurité représentent environ 200 affaires** par an, et la majorité des dossiers concernent la police nationale.
- Le **droit communautaire** est mis en cause notamment dans les questions de discriminations puisque le droit français sur ce sujet est directement transposé des directives communautaires.
- Tous les **groupes sociologiques** sont représentés mais les plus nombreux sont ceux qui sont fragilisés par la crise économique (famille monoparentale, personne handicapée, personne sans emploi, artisan, commerçant, profession indépendante), en ce qui concerne les questions de **discriminations** cependant il semble que se sont justement les publics les plus fragilisés (et les moins diplômés) qui saisissent le moins.
- La nouvelle institution du DDD a plus de compétences concernant les droits de l'Homme, le DDD étant compétent concernant les discriminations, les droits des enfants, la déontologie de la sécurité et l'accès à l'administration. La grande majorité des plaintes concernant les enfants, discriminations et déontologie de la sécurité appartiennent donc au **champ des droits de l'Homme**.

➤ **Traitement des réclamations irrecevables :**

- Quelque soit le mode de saisine, **plus de la moitié des réclamations sont irrecevables**. Cependant en ce qui concerne la défense des enfants, les saisines sont réorientées seulement pour 20% des cas. Les motifs de cette « incompétence » sont divers :
 - le litige évoqué est en fait un **litige entre des personnes privées** (litige familial, de voisinage, organisme n'étant pas une administration...), excluant tout problème de discrimination, de violation de droits de l'enfant, ou toute violation de la déontologie de la sécurité
 - le dysfonctionnement de l'administration ou la discrimination alléguée ne sont **pas caractérisés**,
 - dans un litige évoqué avec l'administration, le réclamant saisi le DDD en **premier recours** sans avoir encore effectué de démarches préalables auprès de l'organisme mis en cause pour tenter de résoudre sa situation,
 - le réclamant sollicite en fait un **conseil juridique ou un renseignement** ou, délivre un témoignage n'appelant pas d'intervention du DDD...
- Une **réponse pédagogique est systématiquement** apportée à ces réclamations.
- Cette réponse sera la plus personnalisée possible et comportera, si cela est possible et nécessaire une **réorientation vers une structure** (administration, association de consommateurs, structure d'accès au droit, agence d'information spécialisée, autre autorité administrative indépendante, médiateur sectoriel, médiateur national...). Les réponses faites par le DDD, lorsqu'il est incompétent s'articulent en trois points :
 - une **reformulation du litige** soumis par le réclamant (*valide auprès du réclamant la bonne compréhension de son problème*)
 - une **motivation de l'incompétence** (*en faisant référence aux articles de la loi organique*)
 - une **réorientation vers une structure compétente** et/ou une **explication des démarches** et des recours possibles qu'il aurait été nécessaire de faire ou qu'il est encore possible de faire.

Exemples :

Un réclamant a un **litige avec sa famille et un notaire** dans le cadre d'une succession : il est rappelé la possibilité de faire appel à un conciliateur, d'obtenir une consultation juridique gratuite dans un point d'accès au droit enfin, s'agissant des difficultés avec le notaire, il est rappelé l'existence d'une instance ordinaire pouvant être saisie utilement (les coordonnées pour le département lui sont données).

Un réclamant écrit au DDD pour lui faire part de ses **difficultés financières importantes** qui ne lui permettent plus de faire face notamment aux factures d'électricité et au paiement des impôts, le DDD est saisi avant toute démarche du réclamant : plusieurs informations pourront alors être données selon les circonstances de l'espèce : explication des démarches à

entreprendre pour demander un étalement de la dette (transmettre à l'administration les documents présentant ses ressources et charges + un premier chèque), présentation du dispositif de gestion du surendettement et coordonnées de la succursale de la Banque de France la plus proche, informations sur les tarifs sociaux EDF-GDF, le cas échéant, courrier de signalements aux services sociaux de la commune ou du département de résidence du réclamant pour s'assurer que cette personne est suivie et dispose des aides auxquelles elle peut prétendre...

➤ **Solutions pour mieux guider les citoyens :**

- Développement d'une **plaquette** de présentation de l'institution accessible dans les lieux publics, maisons d'accès au droit, préfectures...
- Développement du **site internet** (et réseaux sociaux espace d'échange entre l'institution et les citoyens) et information pédagogique concernant les compétences et pouvoirs
- **Formulaire de saisine en ligne** avec une procédure et des questions précises
- Et en général **la sensibilisation des publics** (et des potentiels mis en cause) **et l'amélioration de l'accès au droit par des campagnes d'information**