

Le Défenseur des Droits est une **autorité constitutionnelle indépendante** (art.71-1 de la Constitution), instituée par la loi constitutionnelle du 23 juillet 2008 et la loi organique du 29 mars 2011.

Le Défenseur des Droits est chargé de **veiller à la protection des droits et des libertés et de promouvoir l'égalité.**

Domaines de compétences du Défenseur des Droits

Le Défenseur des Droits est chargé de :

Défendre les droits et les libertés dans le cadre des **relations des usagers avec les services publics** (administration de l'Etat, collectivités territoriales, établissements publics et organismes investis d'une mission de service public).

Défendre et promouvoir **l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant.**

Lutter contre les discriminations prohibées par la loi ou par un engagement international et **promouvoir l'égalité.**

Veiller au **respect de la déontologie** par les personnes exerçant des activités de sécurité.

Le Défenseur des Droits n'est pas compétent pour traiter

- des litiges de voisinage (droit de passage, mur mitoyen,...) ou familiaux ; excepté les cas où les droits de l'enfant sont mis en cause
- des litiges de consommation (commerçant, ventes en ligne, entreprise de travaux,...) ou mettant en cause des établissements bancaires ou des assurances ; excepté en cas de discrimination
- des différends entre administrations ou collectivités territoriales
- des litiges entre un salarié ou un agent et son employeur, privé ou public ; excepté en cas de discrimination

Le Défenseur des Droits ne peut remettre en cause une décision de justice devenue définitive.

La protection des droits et des libertés **Le traitement des réclamations individuelles**

Qui peut saisir le Défenseur des Droits ?

Le Défenseur des Droits peut être saisi :

- par les victimes ou leurs ayants-droit
- par des autorités publiques : les parlementaire nationaux et les élus français au Parlement européen ; le Médiateur européen ; les homologues étrangers du Défenseur des Droits.

La saisine est gratuite par courrier, par internet ou par l'intermédiaire d'un délégué.

Le Défenseur des Droits peut se saisir d'office.

La saisine du Défenseur des Droits n'interrompt, ni ne suspend, les délais de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale.

Quelles sont les modalités de traitement des saisines ?

1 Information et orientation du réclamant

Dans certains cas, le DDD n'a pas juridiquement la possibilité d'instruire la situation qui lui est soumise : il s'agit des cas qui ne relèvent pas de sa compétence, ou dans lesquels l'atteinte à un droit ou à une liberté n'est manifestement pas établie, ou, en matière de relation avec les services publics, lorsque le réclamant n'a fait aucune démarche préalable.

Ces saisines sont considérées comme irrecevables.

Dans ces cas, le DDD joue un rôle essentiel d'information et d'orientation du réclamant, en lui indiquant les démarches à effectuer et l'organisme auquel il doit s'adresser.

2 Instruction des réclamations

Lorsqu'il est compétent, le DDD dispose de divers moyens d'action :

- demandes d'explications et d'informations auprès des personnes mises en cause (mode d'intervention exclusif des délégués)
- mise en demeure et saisine du juge des référés si absence de réponse
- vérification sur place dans les locaux de la personne mise en cause

Le DDD peut mobiliser l'ensemble de ces moyens dans ses 4 domaines d'intervention.

Quels sont les pouvoirs d'action du DDD ?

Si le DDD estime qu'il doit intervenir, il dispose de pouvoir divers et gradués, qui lui permettent d'adapter ses interventions en fonction de la situation et de la volonté du réclamant.

Il peut ainsi décider de :

- rechercher un règlement amiable (mode d'intervention exclusif des délégués)
- proposer une transaction civile ou pénale
- notifier au mis en cause un rappel à la loi
- formuler une recommandation auprès du mis en cause et, en cas de non réponse, lui adresser une injonction suivie d'un rapport spécial rendu public
- saisir le Procureur de la République si une infraction est établie
- saisir l'autorité disciplinaire pour lui demander d'engager des poursuites contre un agent
- présenter des observations devant une juridiction administrative ou pénale

La promotion des droits et de l'égalité Une mission préventive à visée collective

1 La promotion des droits et de l'égalité

Cette mission est complémentaire au traitement des réclamations individuelles.

Elle vise l'égalité concrète et l'effectivité des droits en menant des actions de prévention et en travaillant en partenariat avec les acteurs.

2 Les actions du DDD en matière de promotion des droits et de l'égalité

- identifier et analyser les pratiques à l'origine de rupture d'égalité ou du non accès aux droits : études, sondages, appels à témoignages
- informer le grand public et les professionnels : dépliants, guide d'information
- travailler en partenariat avec la société civile et les professionnels et mobiliser les acteurs en vue d'un changement durable des pratiques : guides pratiques, conventions, chartes...
- proposer une évolution de la réglementation : le DDD fait des propositions de réforme au législateur

LES DELEGUES DU DEFENSEUR DES DROITS

L'article 37 de la loi organique du 29 mars 2011 prévoit que le Défenseur des Droits peut désigner des délégués.

Près de 500 délégués sont répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et d'Outre Mer.

Ils accueillent le public dans plus de 542 lieux de permanence (conseils départementaux de l'accès au droit, maison de la justice et du droit, mairies, préfectures, maisons des services publics....).

142 délégués assurent une permanence dans les établissements pénitentiaires (dont 65 permanences régulières).

Les missions des délégués

Les missions des délégués sont encadrées par la loi et par la délégation que leur donne le Défenseur des Droits.

Ils interviennent :

- dans **leur ressort géographique** (départemental)
- sur 3 des 4 champs de compétence du DDD : le fonctionnement des services publics à l'égard des usagers, la lutte contre les discriminations et la défense des droits de l'enfant.

Ils sont chargés :

- **d'assurer l'accueil** des réclamants :
- de renseigner le public sur les compétences du Défenseur
- d'analyser la recevabilité des réclamations
- de traiter les réclamations par la voie du règlement amiable

Ils ont pour mission de mener des actions de communication et **d'information du public**, ainsi que des actions de promotion des droits auprès des partenaires du DDD.

Le rôle des délégués

Les délégués répondent aux demandes du public de deux manières :

- lorsque la demande n'est pas recevable, les délégués informent et orientent le demandeur vers les organismes compétents
- lorsque les conditions de compétences et de recevabilité sont réunies, ils peuvent traiter la réclamation par la voie **du règlement amiable** en vue d'instaurer un dialogue entre les deux parties et de trouver un accord au litige qui les oppose

Les règles de déontologie

Les délégués comme les agents du Défenseur des Droits sont soumis à des **règles de déontologie** :

- Indépendance et impartialité
- Intégrité
- Neutralité
- Réserve
- Discrétion professionnelle
- Secret professionnel
- Diligence et rigueur

COORDONNEES DES DELEGUES DU PAS DE CALAIS

Réception sur rendez-vous de préférence

Adresse internet : prenom.nom@defenseurdesdroits.fr

Exemple : jean.carnel@defenseurdesdroits.fr

VILLES	ADRESSES	DELEGUES/INTERNET	TELEPHONES
ARRAS	Préfecture Rue Ferdinand Buisson	jean.carnel	03 21 21 21 39
ARRAS	Maison de Service MT Lenoir, Résidence St Pol	françois.biget	03 21 59 55 29
ARRAS	Mairie Place Guy Mollet	françois.biget	03 21 21 50 50
ARRAS	Maison d'Arrêt	christian.camus	03 21 50 58 80
BAPAUME	Hôtel de Ville Place Faidherbe	christian.camus	03 21 50 58 80
BAPAUME	Centre de Rétention	christian.camus	03 21 50 58 80
BERCK sur MER	Point d'Accès au Droit 2, Rond-point du Cottage	jean.carnel	03 21 89 90 41
BETHUNE	Sous Préfecture Rue Gambetta	marie-paule.lelek	03 21 61 50 50
BETHUNE	Maison d'Arrêt	marie-paule.lelek	03 21 61 50 50
BOULOGNE sur MER	Hôtel de Ville Place Godefroy de Bouillon	sophie.level	03 21 87 80 80
BRUAY LABUISSIERE	Guichet d'Accès au Droit Rue Léon Doyelle	marie-paule.lelek	03 59 41 34 13
CALAIS	Maison de Justice et du Droit Rue Caillette	guylain.dhalleine	03 21 97 09 27
CALAIS	Maison de la Famille Rue A. Bourdel	guylain.dhalleine	03 21 97 60 73
COURRIERES	Maison des Services Publics	jean-yves.limeux	03 91 83 23 00
LENS	Maison de Justice et du Droit Rue Alain	jean-yves.limeux	03 91 83 01 10
LENS	Maison de Justice et du Droit Rue Alain	marc.cornil	03 91 83 01 10
LIBERCOURT	Point d'Accès au Droit	marc.cornil	03 21 37 10 43
LIEVIN	Point d'Accès au Droit 41, rue Defernez	jean.brand	03 21 45 81 60
LONGUENESSE	Centre Pénitentiaire	jean.brand	03 21 41 27 35
St NICOLAS les ARRAS	Point d'Accès au Droit Place des Ecrins	françois.biget	03 21 73 85 62
St OMER	Sous Préfecture Rue St Bertin	jean.brand	03 21 11 12 34
St POL/ TERNOISE			
VENDIN LE VIEIL	Centre Pénitentiaire		

LE DEFENSEUR DES DROITS
TSA 90716
75534 PARIS CEDEX 07

Libre réponse 71120
75342 PARIS CEDEX 07

www.defenseurdesdroits.fr