

Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante, inscrite dans la Constitution depuis le 23 juillet 2008 et instituée par la loi organique et la loi ordinaire du 29 mars 2011. Cette institution nouvellement créée succède au Médiateur de la République, au Défenseur des enfants, à la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE) ainsi qu'à la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS).

DANS QUELS CAS SAISIR LE DEFENSEUR DES DROITS

- dès que vous vous estimez lésé(e) par le fonctionnement d'une administration ou d'un service public ;
- dès que vous vous estimez victime d'une discrimination, directe ou indirecte, prohibée par la loi ou par un engagement international, que l'auteur présumé de cette discrimination soit une personne privée ou publique ;
- dès que vous vous estimez victime ou témoin, sur le territoire de la République, de faits qui constituent un manquement à la déontologie par des personnes exerçant des activités de sécurité;
- dès que vous considérez que les droits fondamentaux d'un enfant ne sont pas respectés, ou qu'une situation met en cause son intérêt.

QUI PEUT SAISIR LE DÉFENSEUR DES DROITS ?

1 - MEDIATION AVEC LES SERVICES PUBLICS.

Toute personne physique ou morale s'estimant lésée par le fonctionnement d'une administration ou d'un service public – Le Défenseur des droits est chargé d'améliorer les relations entre le citoyen, l'administration et les services publics notamment par la médiation.

Dans quels cas ?

- vous êtes en désaccord avec une décision ou un comportement d'un service de l'État, d'une collectivité territoriale ou de tout organisme de service public ;
- vos démarches préalables pour résoudre ce litige ont échoué.

Quels organismes sont concernés ?

Sont concernés, l'administration et les organismes chargés d'un service public. Les hôpitaux publics, les Caisses d'Allocations Familiales (CAF), les Caisses Primaires de l'Assurance Maladie (CPAM), le Régime Social des Indépendants (RSI), Pôle emploi, les fournisseurs d'énergie (EDF, GDF), les gestionnaires de transports publics (SNCF), les ministères, les consulats, les préfetures, les communes, les conseils généraux et régionaux.

2 - DROITS DES ENFANTS.

Un enfant qui invoque la protection de ses droits ou une situation mettant en cause son intérêt, ou son représentant légal, un membre de sa famille, un service médical ou social, ou une association de défense des droits de l'enfant.

Pour adresser votre réclamation, vous devez être :

- un enfant ou un mineur de moins de 18 ans

Vous demandez la protection de vos droits ou le traitement d'une situation mettant en cause votre intérêt.

- un ou des ayants droits, des représentants légaux, des membres de la famille d'un enfant ou d'un mineur de moins de 18 ans.
- un représentant d'un service médical, d'un service social ou d'une association de défense des droits de l'enfant, régulièrement déclarée depuis au moins cinq ans à la date des faits et se proposant par ses statuts de défendre les droits de l'enfant.

Vous demandez la protection des droits d'un enfant ou d'un mineur de moins de 18 ans ou le traitement d'une situation mettant en cause son intérêt.

Le Défenseur des droits peut aider à régler à l'amiable un litige en organisant une médiation ou peut intervenir devant le juge lorsque le tribunal est saisi. En revanche, il ne peut pas remettre en cause une décision juridictionnelle.

3 – DISCRIMINATION.

Toute personne physique ou morale s'estimant victime d'une discrimination, directe ou indirecte, prohibée par la loi ou un engagement international, que l'auteur présumé de cette discrimination soit une personne privée ou publique.

Le Défenseur des droits a pour mission de lutter contre les discriminations directes ou indirectes prohibées par la loi ou par un engagement international ratifié ou approuvé par la France.

Le Défenseur des droits combat les inégalités fondées à partir des 18 critères prohibés par la loi, comme l'origine ou le handicap, dans le domaine de l'emploi, du logement, de l'éducation et de l'accès aux biens et services.

Vous pouvez saisir directement et gratuitement le Défenseur des droits, ou son délégué si vous vous estimez victime d'une discrimination, que vous soyez :

- une personne physique (agissant pour son propre compte) ;
- une association régulièrement déclarée depuis au moins cinq ans à la date des faits et se proposant, par ses statuts, de combattre les discriminations ou d'assister les victimes de discriminations, conjointement avec la personne s'estimant victime de discrimination et avec son accord.

Dans quels cas ? Les discriminations prohibées par la loi sont explicitement et limitativement définies, tant pour les critères que pour les domaines dans lesquels s'exercent les discriminations.

Elles portent sur l'origine, le sexe, la situation de famille, la grossesse, l'apparence physique, le patronyme, l'état de santé, le handicap, les caractéristiques génétiques, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, les opinions politiques, les activités syndicales, l'appartenance ou la non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

Elles visent les inégalités de traitement dans l'emploi, le logement, l'éducation et la formation, l'accès aux biens et services, publics et privés, l'accès aux soins et aux services sociaux.

4 - LA DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ.

Le Défenseur des droits est chargé de veiller au respect des règles de bonne conduite par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République.

Toute personne physique ou morale qui a été victime ou témoin de faits dont elle estime qu'ils constituent un manquement à la déontologie par des personnes exerçant une activité de sécurité.

Vous pouvez saisir directement et gratuitement le Défenseur des droits ou son délégué si vous avez été victime ou témoin de faits qui constituent, selon vous, un manquement à la déontologie par des agents de sécurité exerçant en France, que vous soyez de nationalité française ou étrangère, résidant en France ou à l'étranger.

Les agents de sécurité concernés sont :

- les policiers nationaux ;
- les policiers municipaux ;
- les gendarmes ;
- les douaniers ;
- les agents de l'administration pénitentiaire ;
- les agents de surveillance des transports en commun ;
- les membres de services d'ordre ;
- les enquêteurs privés ;
- les agents de service de surveillance, de gardiennage ;
- les transporteurs de fonds ;
- etc.

Le Défenseur des droits peut également se saisir d'office ou être saisi par les ayants droit de la personne dont les droits et libertés sont mis en cause.

On entend par « déontologie », l'ensemble des règles de bonne conduite relatives au comportement professionnel. Elle relève à la fois du droit et de la morale. Elle vise à créer un état d'esprit respectueux des personnes et protecteur des libertés individuelles.

5 - LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS.

Dans le domaine de la santé, le Défenseur des droits est chargé de défendre les droits et les libertés des particuliers ou professionnels de santé dans le cadre de leurs relations avec les services publics concernés.

Que vous soyez particulier ou professionnel de santé, vous pouvez saisir gratuitement le Défenseur des droits pour des demandes d'information, des réclamations ou une médiation concernant :

- Le non-respect des droits des patients (litige avec l'hôpital ou un professionnel de santé, absence ou manque d'informations juridiques liées aux soins...)
- La qualité et la sécurité des soins (arrivée d'un événement médical ou chirurgical indésirable, infection associée aux soins...)
- La sécurité des personnes (maltraitements ou violences subies dans un établissement de santé...)
- La protection des personnes vulnérables
- La déontologie des professionnels de santé

COMMENT SAISIR LE DEFENSEUR DES DROITS ?

Le Défenseur des droits peut être saisi des **agissements de personnes publiques ou privées**. En cas de conflit avec une administration, un service public ou para public.

La saisine du Défenseur des Droits doit être précédée de démarches préalables par la personne qui s'estime lésée auprès des personnes publiques ou organismes mis en cause.

La saisine du Défenseur des droits est gratuite et directe.

Par courrier:

Le Défenseur des droits 7 rue Saint-Florentin 75409 Paris Cedex 08

Par Internet:

www.defenseurdesdroits.fr

Contacteur un délégué :

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau de 416 délégués bénévoles, présents sur l'ensemble du territoire national, en métropole et outre-mer. (<http://www.defenseurdesdroits.fr/contacter-votre-delegue/trouver-votre-delegue>)

Les délégués dans les Hautes-Pyrénées :

Préfecture de Tarbes

Place Charles de Gaulle
65000 Tarbes
Permanence : Mercredi journée

Préfecture de Tarbes

rue des Ursulines - 65000 Tarbes
Permanence : 1er et 3^{ème} matin Jeudi
* * *

Maison des Personnes Handicapées

Place Ferré - 65000 Tarbes
2ème et 4ème après-midi Mercredi

Missions Principales

Médiation avec les services publics

Déontologie de la Sécurité

Intervenant Prisons

Monsieur Michel DAVID

Tel. 05.62.56.63.01

Fax. 05.62.51.20.10

michel.david@defenseurdesdroits.fr

Missions Principales

Lutte contre les discriminations

Droit des Enfants

Madame Anne-Elisabeth LUCAS

Tel. 05.62.56.63.82

Tel. 05.62.56.73.35

anne.elisabeth.lucas@defenseurdesdroits.fr

Les délégués vérifient si votre réclamation relève de la compétence du Défenseur des droits et si elle est recevable. Selon les cas, une réponse est apportée au niveau local ou national, en collaboration avec les équipes du Défenseur des droits.

Lors de votre rendez-vous avec un délégué du Défenseur des droits, apportez les documents liés à votre réclamation : procès-verbaux, dépôts de plaintes, copie des courriers envoyés à l'administration et des réponses obtenues, ...

Une réclamation peut être adressée à un député, à un sénateur ou à un représentant français au Parlement européen, qui la transmet au Défenseur des droits. Celui-ci informe le député, le sénateur ou le représentant français au Parlement européen des suites données à cette transmission.