



Joëlle Garriaud-Maylam
Sénateur représentant
les Français de l'étranger

Février 2016

Le Défenseur des Droits et les Français de l'étranger

Le Défenseur des droits est une autorité indépendante visant à défendre les droits des personnes physiques ou morales de manière confidentielle et gratuite. Il a été institué, suite à la révision constitutionnelle de 2008, par la fusion de trois institutions jusqu'alors séparées : le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants et la Commission nationale de déontologie de la sécurité.

Quel champ de compétences ?

Le Défenseur des Droits peut être saisi pour :

- **Faire respecter les droits des usagers des services publics**

En cas de litige avec une administration ou un organisme investi d'une mission de service public (notamment erreur de décision, absence de réponse, manque d'information), le Défenseur des Droits peut être sollicité une fois que toutes les tentatives de régler le problème auprès de l'organisme concerné ont été épuisées. Le Défenseur des droits a alors un rôle de concertation.

Les services publics concernés sont :

- les administrations de l'Etat : préfecture, ministère, centre des impôts, consulat...
- les collectivités locales : mairie, conseils généraux et régionaux...
- les établissements hospitaliers
- les organismes chargés de la gestion d'un service public : Caisses d'allocations familiales, Caisses primaires d'assurance maladie, Pôle emploi, fournisseurs d'énergie, gestionnaires de transports publics...

La saisine peut être faite par la personne concernée, ses ayant-droits, une association ou une société, un parlementaire, le Défenseur des Droits lui-même ou un de ses homologues étrangers.

- **Lutter contre les discriminations**

Le Défenseur des droits lutte contre les discriminations, c'est-à-dire les inégalités de traitement fondées sur un critère interdit par la loi et dans un domaine cité par la loi.

A ce jour, 20 critères de discrimination sont fixés par la loi : sexe, origine, grossesse, situation de famille, apparence physique, patronyme, lieu de résidence, état de santé, handicap, caractéristiques génériques, mœurs, orientation sexuelle, identité sexuelle, âge, opinions politiques, activités syndicales, appartenance ou non-appartenance vraie ou supposée à une ethnie/race/religion/nation.

Les domaines concernés sont multiples et couvrent notamment l'accès à l'emploi, au logement, aux biens et services publics et privés (boîte de nuit, bâtiment public, souscription d'un crédit...), aux soins et services sociaux, à l'éducation et la formation (conditions d'inscription, d'admission, d'évaluation).

- **Défendre l'intérêt supérieur de l'enfant**

Lorsque l'intérêt supérieur d'un enfant est en jeu, le Défenseur des Droits peut être saisi par l'enfant lui-même, ses représentants légaux, les membres de sa famille, les services médicaux ou sociaux ou toute association 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.

A noter qu'en cas de conflit sur l'attribution de l'autorité parentale suite à la séparation d'un couple mixte, le Défenseur des Droits n'a aucune autorité pour influencer sur une décision judiciaire – a fortiori étrangère – ou sur des décisions administratives étrangères. Il peut néanmoins jouer un rôle de médiation dans les pays où existe une institution homologue. Même en l'absence d'une telle institution, il peut être utile de saisir – gratuitement – le Défenseur des Droits pour obtenir des conseils et donner une visibilité diplomatique aux problèmes rencontrés plus systématiquement avec certains pays.

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

Il est possible de s'adresser au Défenseur des droits si l'on est victime ou témoin de faits que l'on estime contraires aux règles de bonne conduite par un représentant de l'ordre, public ou privé - notamment policiers nationaux ou municipaux, gendarmes, douaniers, agents de l'administration pénitentiaire, agents de surveillance des transports en commun, membres de services d'ordre, enquêteurs privés, agents de service de surveillance ou de gardiennage, transporteurs de fonds.

Les moyens d'actions du Défenseur des Droits

Selon les cas, le Défenseur des droits peut :

- **Réorienter les demandeurs vers l'interlocuteur adéquat**
- **Faciliter un règlement à l'amiable** – notamment via une médiation ou une transaction pénale susceptible de donner lieu à une indemnisation ;
- **Demander des sanctions** à l'autorité de tutelle ou l'autorité administrative compétente ;
- **Présenter des observations devant le juge**, quel que soit le type de juridiction (tribunal, cour d'appel...) et qu'il s'agisse d'un tribunal national ou européen.

Comment saisir le Défenseur des Droits ?

En métropole et dans les départements d'outre-mer, il est possible d'obtenir de l'aide pour préparer une saisine auprès du dense réseau de 400 délégués, qui reçoivent les réclamations et tiennent des permanences dans divers lieux (préfectures, maisons de justice et du droit, etc.).

A compter du 1^{er} mars 2016, suite à mes demandes répétées¹, une Déléguée aux Français de l'étranger jouera ce rôle auprès des Français établis hors de France.

Pour contacter le Défenseur des Droits depuis l'étranger :

- Remplir un formulaire de saisine en ligne :
<https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/defenseur/code/afficher.php?ETAPE=informations>
- Téléphoner au +33 9 69 39 00 00 (du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 heures françaises)
- Adresser un courrier à : Madame Brigitte Bonnaud, Déléguée aux Français de l'étranger - Défenseur des droits - 7 rue Saint-Florentin - 75409 Paris Cedex 08

¹ <http://www.joellegarriaud.com/2016/02/une-deleguee-pour-francais-letranger-aupres-defenseur-des-droits/>