http://lamyline.lamy.fr

Le Défenseur des droits : des garanties procédurales qui jalonnent l'enquête jusqu'aux sanctions

Comme toute autorité administrative indépendante, le Défenseur des droits est un « *organisme administratif, qui agit au nom de l'État et dispose d'un réel pouvoir, sans pour autant relever de l'autorité du Gouvernement* » (« Les autorités administratives indépendantes », Rapport public 2001, Conseil d'État).

Créé par la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 (JO 30 mars), **le Défenseur des droits est cependant une autorité administrative indépendante unique en son genre.**

Par Safya AKORRI

Avocat
Cabinet Vigo

➔ RLDA 5127

Seule institution de cette catégorie à bénéficier d'un statut constitutionnel, son existence, sa mission et les modalités de nomination de son représentant sont prévues à l'article 71-1 de la Constitution, dont le premier alinéa dispose : « *le Défenseur des droits veille au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public, ou à l'égard duquel la loi organique lui attribue des compétences* ».

Cette mission exclusivement « *publique* » qui est visée par la Constitution ne reflète cependant pas l'ensemble du champ d'action du Défenseur dès lors que ce dernier agit également à l'encontre des entreprises privées et des particuliers. Quel que soit le lieu où une discrimination sévit, le Défenseur est mis en mesure de vérifier l'état de la situation et d'agir en fonction de ses constatations.

Créé il y a trois ans, le Défenseur se substitue à quatre autorités administratives indépendantes antérieures : le Médiateur de la République ; le Défenseur des enfants ; la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS) ; et la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE).

En succédant à ces quatre autorités, le Défenseur des droits hérite de quatre missions principales : s'assurer du respect des droits des citoyens et usagers dans leur rapport avec les services publics ; défendre et promouvoir l'intérêt supérieur et les droits des enfants ; lutter contre les discriminations et combattre les inégalités dans le domaine de l'emploi, du logement, de l'éducation et de l'accès aux biens et services ; veiller au respect des règles de bonne conduite par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République. À cet effet, l'autorité a été dotée de compétences juridiques variées, lui permettant d'envisager des interventions diverses et graduées, et afin d'assurer une meilleure efficacité de ses actions.

Nommé pour six ans par décret du président de la République, le mandat du Défenseur n'est ni révocable, ni renouvelable. Il ne reçoit aucune instruction et il bénéficie d'une immunité judiciaire à l'instar des élus parlementaires. Monsieur Dominique Baudis, premier Défenseur des droits, avait été nommé à cette fonction le 22 juin 2011.

Garant des libertés fondamentales, le Défenseur des droits doit agir avec l'impartialité la plus irréprochable : à l'image des « *ombudsman* » qui existent dans de nombreux autres pays, il est porteur des doléances des citoyens, des usagers ou des consommateurs. Sans se confondre avec une autorité judiciaire, il enquête sur les plaintes des usagers contre les organismes gouvernementaux et autres organisations, tant du secteur public que privé. Après un examen approfondi et impartial, il détermine si la plainte est fondée ou non avant de formuler des recommandations à l'intention de l'organisation, en vue de régler le litige dont il a été saisi.

La pédagogie et la défense des droits et libertés ont été la raison d'être principale du projet de création du Défenseur, soulevant aujourd'hui une interrogation fondamentale quant aux modes d'action qui sont mis à sa disposition : la procédure suivie devant le Défenseur des droits est-elle conforme aux droits de la défense ? La personne ou l'institution mise en cause est-elle mise en mesure de défendre ses intérêts ? La réponse nous paraît être positive.

Au-delà des moyens matériels et humains mis à sa disposition afin de mener à bien ses actions d'enquête et de sensibilisation (I.), le Défenseur dispose de pouvoirs et prérogatives strictement encadrés, lui permettant de rechercher les informations nécessaires pour déterminer la véracité et l'étendue des violations de droits alléguées, tout en respectant rigoureusement les droits de la dé-

http://lamyline.lamy.fr

fense. (II.) En tout état de cause, les pouvoirs de sanction dont dispose le Défenseur relèvent de cette ambition « *éthique* » et conciliatrice que le législateur s'est fixée, en faisant prévaloir, plus que jamais, le règlement amiable des conflits. (III.)

I. – LE DÉFENSEUR DES DROITS MÈNE SES ACTIVITÉS À TRAVERS UN MAILLAGE TERRITORIAL D'ENVERGURE ET UNE ORGANISATION INTERNE COLLÉGIALE

Le Défenseur des droits a été créé avec une ambition particulière : celle d'assurer un contrôle des violations des droits des citoyens, en vue de distiller une culture du respect des libertés de chacun, sur l'ensemble du territoire et de manière efficace. À cet effet, bien qu'il soit une autorité indépendante classique, un statut particulier a été conféré à cette institution, à travers son inscription dans la Constitution.

A. – Le Défenseur des droits : un statut extraordinaire pour une autorité administrative indépendante classique

À travers sa qualité d'« *autorité constitutionnelle indépendante* » et le statut supra-législatif qui lui a été accordé, le Défenseur des droits voit ses prérogatives et ses pouvoirs garantis par la Constitution, figeant ainsi son indépendance et sa mission : à l'avenir, aucune réforme de fond du Défenseur ne pourra être envisagée par le législateur sans passer par une révision de la Constitution.

Il n'en demeure pas moins que le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante « *classique* » : ses pouvoirs sont strictement limités au champ d'action qui lui a été accordé (celui des quatre missions précédemment décrites), les prérogatives qui lui sont conférées ne peuvent en aucun cas se confondre avec celles d'une juridiction judiciaire.

Preuve en est, l'article 6 de la loi organique relative au Défenseur des droits précise bien que « *La saisine du Défenseur des droits n'interrompt ni ne suspend par elle-même les délais de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale, non plus ceux relatifs à l'exercice de recours administratifs ou contentieux* ». De même, le premier alinéa de l'article 33 rappelle que « *le Défenseur des droits ne peut remettre en cause une décision juridictionnelle* ».

En tout état de cause, l'accessibilité du Défenseur est conçue de manière très étendue : outre les cas où il exerce son pouvoir d'auto-saisine, le Défenseur mène ses actions sur la base de réclamations déposées devant lui par les citoyens (personnes physiques ou morales), recevables à le saisir, et qui sont largement énumérés.

L'article 5 de la loi organique relative au Défenseur des droits précise que l'autorité peut être saisie 1) par toute personne physique ou morale qui s'estime lésée dans ses rapports avec l'administration ; 2) par un enfant qui invoque la protection de ses droits ou une situation mettant en cause son intérêt, ainsi que par 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 pas ses statuts de défendre les droits des enfants ; 3) par toute personne qui s'estime victime d'une discrimination directe ou indirecte, prohibée par la loi ou par un engagement international ratifié ou par la France, ainsi que, par toute association régulièrement déclarée depuis au moins cinq ans à la date des faits, se proposant par ses statuts de combattre les discriminations ou d'assister les victimes de discriminations, dès lors que cette association agit conjointement avec la personne lésée, ou au moins avec son accord ; 4) par toute personne qui a été victime ou témoin de faits dont elle estime qu'ils constituent un manquement aux règles de déontologie dans le domaine de la sécurité.

Une fois saisi, le Défenseur « *apprécie si les faits qui font l'objet d'une réclamation ou qui lui sont signalés appellent une intervention de sa part* » (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 24). Le respect des droits fondamentaux étant certes, un objectif primordial, la loi a tout de même placé une limite au traitement des situations lorsque l'accord de la personne lésée n'est pas explicite. En effet, dans tous les cas où il n'est « *pas saisi par la personne dont les droits et libertés sont en cause, ou qu'il se saisit d'office, il informe cette personne ou, le cas échéant, ses ayants droit, par tout moyen. (...) La personne informée dans les conditions prévues au premier alinéa peut, à tout moment, s'opposer à l'intervention du Défenseur des droits. Celui-ci est alors tenu d'y mettre fin* » (D. n° 2011-904, 29 juill. 2011, art. 1er, relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits).

B. – Une représentation territoriale étendue grâce à la délégation des pouvoirs du Défenseur

Outre les services administratifs placés sous son autorité, le Défenseur dispose d'un pouvoir de délégation territoriale. Aux termes de l'article 37 de la loi organique : « *il peut désigner, sur l'ensemble du territoire ainsi que pour les Français de l'étranger, des délégués, placés sous son autorité, qui peuvent, dans leur ressort géographique, instruire des réclamations et participer au règlement des difficultés signalées (...). Afin de permettre aux personnes détenues de bénéficier des dispositions de la présente loi organique, il désigne un ou plusieurs délégués pour chaque établissement pénitentiaire* ».

> *L'action de proximité constitue ainsi, et depuis le début des activités qu'il a menées, une ligne directrice fondamentale dans la mission du Défenseur.*

Il convient à ce stade de souligner que les pouvoirs et modes d'action qui peuvent être délégués aux représentants territoriaux ne sont pas « *illimités* ». Parmi les pouvoirs du Défenseur qui seront détaillés plus avant, se trouve, par exemple, la possibilité de recevoir des informations sans que ne lui soit opposé un quelconque secret professionnel (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 20), ou encore la possibilité de procéder à des vérifications sur place, que ce soit dans les locaux administratifs ou privés (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 22). Or, cette dernière prérogative relevant du plus haut degré d'intervention du Défenseur lorsqu'il mène ses enquêtes, elle peut certes être déléguée à ses représentants territoriaux, mais à la seule condition que ces derniers soient spécialement habilités par le procureur général près la cour d'appel du lieu de domicile des délégués (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 37).

http://lamyline.lamy.fr

Après un an d'exercice, le Défenseur disposait d'ores et déjà de 450 délégués territoriaux et de plus de 650 points d'accueil sur le territoire (Défenseur des droits, Rapport annuel pour 2012, juin 2013). L'action de proximité constitue ainsi, et depuis le début des activités qu'il a menées, une ligne directrice fondamentale dans la mission du Défenseur. En effet, sur plus de 82 000 réclamations en 2012, seuls 13 % des dossiers ont été traités au siège, le reste revenant aux représentations territoriales.

C. – L'organisation collégiale du Défenseur des droits

Le Défenseur des droits préside trois collèges qui l'assistent pour l'exercice de ses attributions en matière de défense et de promotion des droits de l'enfant, de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité, ainsi que dans le domaine de la déontologie en matière de sécurité.

Chaque collège est piloté par un Adjoint Vice-Président qui peut suppléer le Défenseur des droits à la présidence des réunions. Chacun des membres des divers collèges est nommé par une autorité constitutionnelle (Président du Sénat, Président de l'Assemblée Nationale, Président du Conseil d'État, Président de la Cour de cassation, et Président du Conseil Économique et Social), assurant ainsi leur indépendance. À l'instar de tous les collaborateurs du Défenseur des droits et de ses délégués territoriaux, les membres des collèges sont par ailleurs soumis au secret professionnel (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 38).

La mission de ces trois collèges consiste à assister le Défenseur des droits en assurant l'examen des questions qui lui sont soumises. Dès lors, pour favoriser la transversalité, les trois collèges peuvent être réunis. Cette collégialité a été envisagée pour permettre le débat et pour favoriser la prise d'une décision équitable et solidement motivée. En effet, comme il le sera évoqué plus avant, les décisions qui sont prises par le Défenseur sont en priorité gouvernées par le principe d'équité.

II. – MOYENS D'INFORMATION ET POUVOIRS DU DÉFENSEUR DES DROITS

A. – La convocation à une audition

La loi organique dessine une gradation des moyens mis à la disposition du Défenseur pour établir la véracité des atteintes alléguées. Au premier échelon se trouve une prérogative permettant au Défenseur de « *demander des explications à toute personne physique ou morale mise en cause devant lui* » par une réclamation individuelle. « *À cet effet, il peut entendre toute personne dont le concours lui paraît utile* » (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 1er).

Les personnes physiques ou morales doivent par ailleurs faciliter l'accomplissement de sa mission par le Défenseur : elles doivent ainsi « *autoriser leurs agents et préposés à répondre à ses demandes. Ceux-ci sont tenus de répondre aux demandes d'explications qu'il leur adresse et de déférer à ses convocations* » (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 18, al. 2).

Ce moyen d'action relève du premier degré de prérogatives, le degré le moins contraignant au sein de la gamme d'outils dont dispose le Défenseur, et dans ce cadre, déjà, le respect des droits de la défense est affiché de manière claire, notamment à travers l'accès à un avocat pour la personne auditionnée. Outre le fait que la convocation contienne l'objet de l'audition, permettant ainsi à la personne visée de préparer son audition (contrairement à la convocation faite par les agents de police à une personne convoquée dans le cadre d'une enquête), l'article 18, alinéa 3 de la loi organique précise par ailleurs qu'un procès-verbal contradictoire est dressé et remis à la personne entendue.

B. – La mise en demeure de communiquer des informations et pièces utiles

Le deuxième degré des prérogatives d'enquête du Défenseur consiste en la possibilité de se faire communiquer « *sur sa demande motivée* » toutes informations et pièces utiles à l'exercice de sa mission.

Ce droit de communication ne peut se voir opposer le caractère secret ou confidentiel de l'information, sauf en matière de défense nationale et de sûreté de l'État. Le secret médical et le secret professionnel ne peuvent, en revanche, donner lieu à une communication d'information qu'à la demande expresse de la personne concernée (hors le cas de personnes mineures, âgées, ou en incapacité physique ou psychique). Pour exemple, ni le secret bancaire, ni le devoir de réserve des personnels pénitentiaires ou le secret de l'enquête ou de l'instruction, ne peuvent être opposés au Défenseur, qui pourra ainsi agir en vérification des pratiques des agents et institutions concernés.

Ce droit de communication, lorsqu'il n'est pas suivi d'effet, peut mener à une mise en demeure de la part du défenseur, envoyée par lettre recommandée avec avis de réception (D. n° 2011-904, 29 juill. 2011, art. 3) et qui fixe un délai à la personne concernée pour répondre, faute de quoi, un juge des référés peut être saisi « *d'une demande motivée aux fins d'ordonner toute mesure que ce dernier juge utile* » (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 21). Ainsi, le juge pourra, s'il l'estime nécessaire, prononcer une injonction de communiquer des documents, en assortissant cette mesure d'une astreinte.

Dans l'exercice de ce deuxième degré de prérogatives, le décret du 29 juillet 2011 précise les exigences auxquelles sont soumises la mise en demeure et la saisine du juge des référés, permettant ainsi, encore une fois, de s'assurer que le Défenseur laisse toutes les chances à la personne mise en cause de préparer sa défense : ces exigences sont les mêmes que pour tout justiciable, un avis de réception concernant la mise en demeure et une saisine ordinaire du juge des référés, selon les modalités prévues aux articles 484 et suivants du code civil et à l'article R. 557-1 du code de justice administrative (spécialement créé à cet effet par l'article 3 du décret du 29 juillet 2011 : le référé sur demande du Défenseur des droits).

C. – La procédure de vérification sur place, placée sous le contrôle du juge des libertés et de la détention (JLD), pour accompagner les moyens d'action les plus contraignants de garanties effectives

Aux termes de l'article 22, alinéa 1er de la loi organique, « *le Défenseur peut procéder à 1° des vérifications sur place dans les locaux administratifs ou privés des personnes mises en cause ; 2° des vérifications sur place dans les lieux, locaux, moyens de transport accessibles au public et dans les locaux professionnels exclusivement consacrés à cet usage* ».

http://lamyline.lamy.fr

L'autorité visitée dispose bien entendu d'un droit d'opposition à la vérification, droit dont elle est informée préalablement par le Défenseur et « *au plus tard à son arrivée sur les lieux* ». Cette opposition ouvre au Défenseur un droit de saisine du JLD qui statue dans les 48 heures (D. n° 2011-904, 29 juill. 2011, art. 7).

Outre le fait qu'elle soit susceptible de recours, l'ordonnance du JLD autorisant cette visite est soumise à un formalisme strict (adresse du lieu, nom et qualité des agents autorisés, heures de visite). Il n'empêche qu'en révélant une attitude hostile de la part du responsable des lieux visités, la saisine du juge emporte le caractère exécutoire de l'ordonnance qu'il prononce, et ce, « *au seul vu de la minute* » (D. n° 2011-904, 29 juill. 2011, art. 7). Elle mentionne enfin les délais et voies de recours, ainsi que la possibilité de saisine du juge d'une demande de suspension ou d'arrêt de la visite.

Le JLD peut par ailleurs, s'il l'estime utile, se rendre sur les lieux de la visite et prononcer sa suspension ou son arrêt. L'ensemble de ces opérations se font, en tout état de cause, « *en présence de l'occupant des lieux ou de son représentant, qui peut se faire assister d'un conseil de son choix, ou à défaut, en présence de deux témoins* » (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 22). Encore une fois, les garanties procédurales imposées à la visite sur les lieux par le Défenseur vont au-delà de ce que la justice accorde aux mis en cause en cas de perquisition, dès lors que l'opération se déroule en présence du conseil si ce souhait est formulé.

Il n'est, par ailleurs, possible de déroger à ces garanties fondamentales que « *lorsque la gravité des faits à l'origine du contrôle ou le risque de destruction ou de dissimulation de documents le justifient* ». Dans ce cas, la visite peut avoir lieu sans que le responsable des locaux n'en ait été informé, sur autorisation préalable du JLD. Ainsi, l'ensemble des garanties attachées à la prérogative de visite du Défenseur sont autant de droits que ce dernier est appelé à respecter, lorsqu'il mène à bien sa mission de défense des droits et libertés.

Si l'ensemble des moyens d'actions qui lui est accordé place le Défenseur face à une obligation extrêmement stricte de respect des droits de la défense, les pouvoirs de sanction dont il dispose restent soumis à un principe d'équité. À cet égard il convient de souligner que le défenseur privilégie le règlement amiable des conflits.

III. – LE RÈGLEMENT AMIABLE DES CONFLITS, FER DE LANCE DE L'ACTION DU DÉFENSEUR

A. – Un examen des situations en équité : le mode d'action principal du Défenseur

Le Défenseur est, par nature, une institution « *conciliatrice* ». Parmi les modalités de prise de décision, le législateur a en effet choisi de faire primer l'équité : « *Le Défenseur des droits peut faire toute recommandation qui lui apparaît de nature à garantir le respect des droits et libertés de la personne lésée et à régler les difficultés soulevées devant lui ou à en prévenir le renouvellement. Il peut recommander de régler en équité la situation de la personne dont il est saisi* » (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 25).

En fondant son contrôle sur des normes de droit, le pouvoir de médiation qui lui est accordé lui permet ainsi de faire prévaloir l'équité ou le « *bon sens* », sur la règle de droit. En bon héritier du Médiateur de la République, le Défenseur des droits peut donc procéder à la résolution amiable des différends portés à sa connaissance, par voie de médiation. Dans ce cas, il est imposé une garantie de loyauté dès lors que les « *constatations effectuées et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être ni produites, ni invoquées ultérieurement dans les instances civiles ou administratives sans le consentement des personnes intéressées, sauf si la divulgation de l'accord est nécessaire à sa mise en œuvre ou si des raisons d'ordre public l'imposent* » (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 26).

B. – Décisions individuelles et pouvoir d'injonction

Le recours aux recommandations individuelles

Une décision individuelle est une position prise par le Défenseur des droits à l'issue de l'instruction d'un dossier. Les principales décisions sont : les décisions de clôture (lorsque la réclamation n'est pas jugée fondée par l'Institution) ; les décisions de présenter des observations devant la justice ; les décisions de saisir l'autorité disciplinaire pour lui demander d'engager des poursuites contre un agent (une solution qui a été adoptée une fois jusqu'ici, en juillet 2013, à l'encontre d'un gendarme impliqué dans la dispersion d'un groupe de manifestants dans les Cévennes) ; les décisions portant recommandation de nature à garantir le respect des droits et libertés de la personne lésée et à régler les difficultés soulevées devant lui ou à en prévenir le renouvellement.

Depuis sa création, le Défenseur a majoritairement opté pour la solution qui consiste à prendre des recommandations dites « *générales* », s'attachant à analyser les modalités de fonctionnement et à identifier les carences qui existent au sein d'un service ou d'une institution. De nombreuses décisions individuelles ont cependant été produites, surtout en matière de lutte contre la discrimination ou de déontologie des services de sécurité (administration pénitentiaire, gendarmerie nationale, police nationale, polices municipales, services des douanes, services de surveillance des transports et services de sécurité privée).

Le pouvoir d'injonction

Le droit de suite dont il dispose permet au Défenseur de pallier l'absence de réaction d'une administration ou d'un mis en cause, en exerçant un pouvoir d'injonction incitant l'intéressé à se mettre en conformité avec le contenu d'une de ses recommandations. En effet, le pouvoir de recommandation du Défenseur s'accompagne d'un pouvoir d'injonction en cas de non-respect par les personnes, les entreprises ou les administrations visées, qui ne se plieraient pas aux invitations du Défenseur ou n'informeraient pas ce dernier des suites qui ont pu être données à son intervention. Dans ces cas, les mis en cause peuvent ainsi se voir enjoindre de prendre, dans un délai déterminé, les mesures nécessaires.

Ce n'est qu'en l'absence de respect de cette injonction que le Défenseur établit « *un rapport spécial, qui est communiqué à la personne mise en cause* ». Il convient de souligner ici que la publicité de ce rapport n'est pas obligatoire : elle répond aux modalités déterminées par le Défenseur lui-même et elle s'accompagne, en tout état de cause, de la publicité de la réponse de l'intéressé, le cas échéant. Pratiquement, nombre de rapports établis par le Défenseur, lorsqu'ils sont rendus publics, sont par ailleurs anonymi-

http://lamyline.lamy.fr

sés, afin d'assurer le respect de la vie privée et de ne pas atteindre à l'image des institutions concernées.

C. – La possibilité de proposer une transaction

Le Défenseur a enfin la possibilité de proposer aux parties en conflit de conclure une transaction dont il peut recommander les termes (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 28, I). Dans les cas où cette transaction concerne des faits dont il constate qu'ils constituent une discrimination à l'embauche, ou toute autre discrimination sanctionnée par les articles 225-2 du code pénal, L. 1146-1 et L. 2146-2 du code du travail, le Défenseur est en mesure « *de proposer à l'auteur des faits une transaction consistant dans le versement d'une amende transactionnelle dont le montant ne peut excéder 3 000 € s'il s'agit d'une personne physique et 15 000 € s'il s'agit d'une personne morale et, s'il y a lieu, dans l'indemnisation de la victime. Le montant de l'amende est fixé en fonction de la gravité des faits ainsi que des ressources et des charges de l'auteur des faits* ».

> ***Le droit de suite dont il dispose permet au Défenseur de pallier l'absence de réaction d'une administration ou d'un mis en cause, en exerçant un pouvoir d'injonction incitant l'intéressé à se mettre en conformité avec le contenu d'une de ses recommandations.***

Ressemblant fortement à la procédure de comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité (mais sans inscription au casier judiciaire bien évidemment), cette modalité de règlement du conflit est soumise à l'accord de l'intéressé et à l'homologation du procureur de la République. La personne concernée étant bien entendu informée du fait qu'elle peut se faire assister par un avocat avant de donner son accord (L. org. n° 2011-333, 29 mars 2011, art. 28, II).

Aux termes de son dernier rapport annuel concernant les actions menées en 2012, le Défenseur des droits apparaît comme une institution permettant de traiter rapidement et efficacement les litiges relatifs aux violations des droits et libertés auxquels nombre de citoyens se trouvent confrontés. En 2012 donc, 82 % des règlements amiables ont abouti favorablement, permettant aux personnes lésées et aux personnes mises en cause de trouver une solution commune, avec l'aide d'un médiateur indépendant et dans le respect des droits de la défense.

Les domaines d'intervention, et les critères de discrimination pour lesquels le Défenseur est sollicité sont multiples et variés (santé, handicap, origine ethnique, appartenance syndicale, sexe, âge). Pour exemple, dans 82 % des cas où le Défenseur a fait le choix de produire des observations devant les juridictions judicaires, il s'agissait de litiges impliquant des entreprises privées (majoritairement pour des situations relevant d'une discrimination liée à la grossesse).

Ainsi, en moins de trois ans d'activité, le Défenseur s'est largement imposé dans le paysage institutionnel français en faisant un usage réfléchi et dynamique des divers moyens d'action qui ont été mis à sa disposition par le législateur. Dans ce contexte, et au lendemain de la disparition de Monsieur Dominique Baudis, l'éthique et la loyauté avec lesquelles le Défenseur continuera à mener ses actions sont autant de garanties pour l'ensemble des justiciables (demandeurs et mis en cause), permettant à cette institution de s'inscrire légitimement dans la durée. ■