



ORDRE NATIONAL  
DES CHIRURGIENS-DENTISTES

---

## LE DEFENSEUR DES DROITS

---

### Présentation

Le défenseur des droits est une institution de l'Etat complètement indépendante qui défend les personnes dont les droits ne sont pas respectés, et permet l'égalité de tous dans l'accès aux droits.

Toute personne physique ou morale peut le saisir directement et gratuitement si :

- Elle pense qu'elle est discriminée
- Elle constate qu'un représentant de l'ordre public ou privé n'a pas respecté les règles de bonne conduite
- Elle a des difficultés dans ses relations avec un service public
- Elle estime que les droits d'un enfant ne sont pas respectés.

Le terme défenseur des droits désigne l'institution et la personne qui la dirige.

Le défenseur des droits dispose de 452 délégués présents dans toute la France, en métropole et outre-mer. Ce sont des bénévoles ayant bénéficié d'une formation adaptée, que l'on peut contacter dans des structures de proximité telles que les préfectures et sous-préfectures, les maisons de justice et du droit, les locaux municipaux et les points d'accès au droit. Ils tiennent également des permanences dans les établissements pénitentiaires, et travaillent en relation avec les maisons départementales des personnes handicapées. Ils informent sur les droits, réorientent les demandeurs vers une structure adaptée si nécessaire, et peuvent proposer des solutions amiables ou engager une procédure.

Le défenseur des droits et ses collaborateurs nationaux sont soumis au secret professionnel et ont un pouvoir d'instruction. Les délégués départementaux sont soumis au secret professionnel, mais n'ont pas le pouvoir d'instruction.

### Procédure

Le défenseur des droits peut être saisi directement en ligne, par courrier gratuit sans affranchissement, par téléphone, ou en s'adressant au délégué local.

La demande est étudiée par des juristes. Si celle-ci ne relève pas des compétences du défenseur, le demandeur est réorienté vers les bons interlocuteurs.

Le défenseur des droits dispose de nombreux pouvoirs pour instruire une demande qui lui est adressée, dans le respect des règles du principe du contradictoire.

En fonction des résultats de cette instruction, le défenseur des droits peut :

- classer la demande sans suite,
- proposer une solution amiable afin d'éviter une action en justice. Cette solution peut prendre la forme d'un règlement informel (simples échanges de courriers ou courriels), d'une médiation, ou d'une transaction pénale si la discrimination est avérée. Cette transaction pénale peut prévoir une amende, une indemnisation de la victime ou une publication dans la presse, les locaux professionnels, ou au journal officiel. Elle doit être enregistrée par le procureur de la république. En cas de refus de la transaction pénale par le mis en cause, le défenseur des droits peut déclencher des poursuites pénales à son encontre, dans le cadre d'une citation directe.

---

<sup>1</sup> Loi constitutionnelle n° 2008-724 du 23 juillet 2008 de modernisation des institutions de la Ve République portant création d'un défenseur des droits dans l'article 71-1 de la constitution.

<sup>2</sup> Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère interdit par la loi (sexe, âge, état de santé...) et dans un domaine visé par la loi (accès à un service, embauche...).

<sup>3</sup> Pour trouver ces délégués : [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

<sup>4</sup> [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

<sup>5</sup> Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris Cedex 07

<sup>6</sup> 09 69 39 00 00, du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 (coût d'un appel local)

<sup>7</sup> [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)



## ORDRE NATIONAL DES CHIRURGIENS-DENTISTES

- formuler une recommandation. Il s'agit du mode d'intervention le plus souvent utilisé. Elle prend la forme d'un document par lequel le défenseur des droits demande officiellement par écrit que le problème soit réglé et/ou qu'une mesure soit prise dans un délai qu'il fixe. Si la recommandation n'est pas suivie par le mis en cause, le défenseur des droits peut enjoindre le mis en cause d'appliquer la recommandation. Si ce dernier refuse, le défenseur des droits peut rendre public un rapport spécial où le nom du mis en cause est dévoilé.
- demander à l'autorité compétente de prendre une sanction disciplinaire contre le professionnel fautif
- intervenir devant toutes juridictions pour présenter son analyse du dossier, soit à la demande d'une des parties, soit à la demande du juge, ou de sa propre initiative.

### Secret professionnel

Le défenseur des droits peut demander des explications à toute personne physique ou morale mise en cause devant lui. A cet effet, il peut entendre toute personne dont le concours lui paraît utile.

Les personnes physiques ou morales mises en cause doivent faciliter l'accomplissement de la mission du défenseur des droits. Elles sont tenues de répondre aux demandes d'explications adressées et de déférer aux convocations émises.

Les personnes physiques ou morales mises en cause communiquent, sur demande motivée du défenseur des droits, toutes informations et pièces utiles à l'exercice de la mission de ce dernier, sans que le caractère secret ou confidentiel de l'information puisse lui être opposé, sauf en matière de secret concernant la défense nationale, la sûreté de l'Etat ou la politique extérieure. Le secret de l'enquête et de l'instruction ne peut lui être opposé.

Les informations couvertes par le secret médical ne peuvent lui être communiquées qu'à la demande expresse de la personne concernée. Elles peuvent être communiquées sans le consentement de la personne concernée lorsqu'elles sont relatives à des privations, sévices et violences physiques, sexuelles ou psychiques commis sur un mineur ou une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique.

### Relations avec l'ordre des chirurgiens-dentistes

Le défenseur des droits, depuis sa création en 2008, a saisi l'ONCD à plusieurs reprises pour des dossiers portant sur des refus de soins discriminatoires chez des chirurgiens-dentistes.

Ces dossiers concernent, notamment, des refus de soins discriminatoires en raison :

- De l'aspect financier (CMU, AME)
- Des signes religieux
- De l'âge
- Des origines
- De l'orientation sexuelle
- De l'état de santé (VIH, grossesse)
- De la capacité à s'exprimer dans une autre langue que la langue française.

L'ONCD a également été interrogé sur la validité de règlements intérieurs de cabinets dentaires, sur les relations entre praticiens et équipe soignante (femmes enceintes ; grossesse et maternité), et à propos de dossiers d'inscription au tableau de l'ordre des chirurgiens-dentistes.

Le défenseur des droits est soumis au secret professionnel, ainsi, les praticiens interrogés ne peuvent se retrancher derrière ce principe pour refuser de lui répondre.

Les chirurgiens-dentistes interrogés dans le cadre de l'une de ces investigations sont invités à se rapprocher de leur conseil départemental de l'ordre.

<sup>8</sup> article 18 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars relative au défenseur des droits

<sup>9</sup> article 20 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars relative au défenseur des droits

<sup>10</sup> [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)