

QUELLES STRATEGIES DE COMMUNICATION POUR LES PLUS VULNÉRABLES ?

PROFIL DES ÉTUDIANTS

3 étudiants

INSTITUTION PARTENAIRE

Défenseur des Droits
<https://www.defenseurdesdroits.fr/>

PERSONNE RESPONSABLE DU PROJET

Marianne Lacharrière
Responsable de la communication

PRÉSENTATION DE L'INSTITUTION ET CONTEXTE DU PROJET

Le Défenseur des droits est une institution indépendante de l'État créée en 2011 et inscrite dans la Constitution. Elle s'est vu confier deux missions :

- Défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés ;
- Permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits.

Le Défenseur des droits est né de la réunion de quatre institutions : le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants, la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité (HALDE) et la Commission Nationale de Déontologie de la Sécurité (CNDS). Si sa notoriété progresse, elle n'a pas atteint un niveau suffisant. De nombreuses personnes ignorent encore qu'elles peuvent faire valoir leurs droits avec l'aide de l'Institution.

250 personnes travaillent au siège du Défenseur des droits, à Paris, en France métropolitaine et en Outre-mer, et près de 500 délégués accueillent et orientent le public dans ses démarches sur l'ensemble du territoire.

Le cœur de la mission du Défenseur des droits est de défendre les droits et libertés et de garantir un égal accès aux droits pour tous. Institution gratuitement accessible à toutes personnes physiques et morales, elle répond concrètement aux situations douloureuses rencontrées par les citoyens dans leur accès aux droits.

CONTENU PÉDAGOGIQUE DU PROJET

Dans un contexte où la notoriété du Défenseur des droits est encore faible et ses missions restent peu comprises :

- Les étudiants devront proposer une stratégie de communication et un plan d'action permettant de cibler un public vulnérable qui n'ose pas le recours aux droits par méconnaissance, ignorance, ou parce qu'il ne croit plus à la capacité des institutions à lui venir en aide. Cette communication devra stimuler le « réflexe » Défenseur des droits, autrement dit le recours
- Sans proposer des campagnes de communication grand public, les étudiants devront veiller à proposer d'autres stratégies pour toucher ce public.

Il s'agit ici de s'adresser exclusivement aux publics en situation de fragilité et grande précarité, qu'il soit accompagné ou non. Il semble que le sentiment d'impuissance face à l'administration soit fréquent. Cette situation a bien évidemment des conséquences lourdes non seulement pour les personnes mais aussi pour la solidité de la cohésion sociale. Par ailleurs, les acteurs de la société civile qui accompagnent les publics en situation de grande précarité n'intègrent pas nécessairement l'analyse d'une situation en termes de droits dans leurs stratégies d'accompagnement des personnes.

Le Défenseur des droits, dans ses actions, doit donc promouvoir la connaissance du droit auprès des citoyens et des acteurs, et communiquer sur la possibilité pour tous de **recourir aux droits** et surtout, d'**oser le droit** face à des situations souvent dramatiques.

RÉSULTAT ET PRODUITS ATTENDUS

Ce travail, qui s'accompagnera d'échanges avec le service communication tout au long de l'année, a pour vocation d'apporter des analyses et éclairages sur ces publics, leur contexte, leur accompagnement, les difficultés et opportunités pour entrer en contact avec eux (tant sur les moyens techniques que sur les contenus). L'objectif final de ce projet est d'aboutir à des propositions de stratégies de communications réfléchies et concrètes pour soutenir l'action du Défenseur.

MÉTHODOLOGIE

Les étudiants pourront s'appuyer sur des données internes interne du Défenseur des droits : publications disponibles, statistiques internes. Une réunion de cadrage aura lieu une fois par mois et un suivi régulier par téléphone ou mail sera assuré.

CALENDRIER

Septembre-Octobre : analyse et lancement du projet. Première formulation

Fin décembre : point d'étape sur les premières orientations

Février : présentation de la stratégie de communication

Mars : travail sur le plan d'action

Fin mai : présentation du plan d'action

LOGISTIQUE

Les étudiants auront accès à la salle des projets collectifs de Sciences Po, munie d'un ordinateur, d'un écran plasma, d'une imprimante et d'un téléphone.

Le Défenseur des droits mettra à disposition l'ensemble des données accumulées sur le sujet traité.