



D

**Défendre les
droits des usagers
des services
publics**

Face au droit, nous sommes tous égaux

Défenseur des droits
— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —

Une institution, cinq domaines d'intervention

« Le Défenseur des droits veille au respect
des droits et libertés »

Article 71-1 de la Constitution

Le Défenseur des droits est une institution indépendante chargée de défendre les droits et les libertés individuelles dans le cadre de 5 domaines de compétences déterminés par la loi :



**Défense
des droits des
usagers des
services publics**



**Respect
de la déontologie
par les
professionnels
de la sécurité**
(police,
gendarmerie,
services privés de
sécurité...)



**Défense
et promotion des
droits de l'enfant**



**Lutte contre les
discriminations
et promotion
de l'égalité**



**Orientation et
protection des
lanceurs d'alerte**

Pour mener à bien sa mission, le Défenseur des droits :

- **traite les réclamations** qui lui sont adressées en proposant des solutions adaptées ;
- **agit en faveur de l'égal accès aux droits pour tous** à travers l'information, la formation, le développement de partenariats et la proposition de réformes.



Plus de **45%**

des dossiers de réclamation
reçus par l'institution concernent
la mise en cause des droits sociaux
et leur obtention.

Défendre les droits des usagers des services publics

Tout au long de la vie, les individus sont accueillis et accompagnés par les services publics. Il arrive que la complexité et l'opacité des dispositifs empêchent les usagers des services publics de bénéficier pleinement de leurs droits.

Face aux difficultés que peut rencontrer un usager avec une administration ou un service public, le Défenseur des droits aide les personnes à mieux faire valoir leurs droits et les oriente dans leurs démarches, en particulier grâce à ses délégués.

Le Défenseur des droits intervient pour défendre les droits fondamentaux des usagers, lorsque les démarches qu'ils ont préalablement engagées pour faire valoir leurs droits ou contester une décision n'ont pas abouti.

Quels services publics sont concernés ?

- **Les services de l'État** : ministères, préfectures, directions régionales ou départementales, rectorats, agences régionales de santé, établissements scolaires...;
- **Les services des collectivités territoriales** : mairies, conseils départementaux, conseils régionaux, services publics locaux...;
- **Les organismes privés chargés d'une mission de service public** : caisses d'allocations familiales (CAF), caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), Pôle emploi, Régime social des indépendants (RSI), Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)...;
- **Les autres services publics** : établissements publics, établissements de santé, maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), fournisseurs d'énergie (Engie, GRDF, ENEDIS...) et d'eau, gestionnaires de transports publics (SNCF, RATP...) pour les aspects non commerciaux.



**On m'a
refusé
l'accès au
dossier
médical de
ma mère
décédée**



**Ma
demande
d'APL* est
bloquée au
sein de la
CAF**



**Pôle emploi a suspendu
mes allocations alors
que j'avais mis à jour ma
situation sur Internet**

*Aide
personnalisée
au logement

Que peut faire le Défenseur des droits ?



Enquêter



**Proposer
un règlement
à l'amiable**



**Faire des
recommandations
sur une situation**



**Présenter ses
observations
devant
les juges**



**Demander
des poursuites
disciplinaires**



**Faire des
propositions
de réformes
de la loi**

Les délégué·e·s : un service de proximité unique

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau de près de 500 délégué·e·s

Les délégués du Défenseur des droits sont présents sur l'ensemble du territoire national. Toute personne qui souhaite avoir de l'aide pour faire valoir ses droits peut les contacter gratuitement dans plus de **750 points d'accueil** dans l'hexagone et outre-mer : Maison de la Justice et du Droit (MJD), Point d'accès au droit (PAD), préfectures, mairies...

Les délégué·e·s peuvent :



Vous écouter



**Vous orienter
dans vos démarches**



**Vous aider
à faire valoir vos droits**



**Transmettre votre dossier
au siège à Paris**

80%

des réclamations du Défenseur des droits
sont recueillies par les délégué·e·s au
sein de leur permanence



**Consultez
la liste des permanences :**
www.defenseurdesdroits.fr

Vous pensez que vos droits n'ont pas été respectés ?

Contactez gratuitement
le Défenseur des droits



Par l'intermédiaire des délégué·e·s, sur :
[www.defenseurdesdroits.fr /](http://www.defenseurdesdroits.fr/)
« Comment obtenir des réponses ? »
ou dans un point d'accueil.



Par courrier gratuit, sans affranchissement :
Défenseur des droits - Libre réponse 71120 -
75342 Paris Cedex 07



Par le formulaire en ligne, sur :
[www.defenseurdesdroits.fr /](http://www.defenseurdesdroits.fr/)
« Saisir le Défenseur des droits »



Il est possible d'obtenir des informations
par téléphone : 09 69 39 00 00 ou lors d'un
rendez-vous avec un·e délégué·e.



Il est essentiel de joindre toutes les pièces utiles (copies de documents administratifs, courriers, courriels, témoignages...)
permettant au Défenseur des droits de traiter votre dossier.

À SAVOIR

Le recours au Défenseur des droits est gratuit.

Le Défenseur des droits ne peut remettre en cause une décision de justice.

Sa saisine n'interrompt ni ne suspend les délais de prescription des actions civiles, administratives ou pénales ni ceux des recours administratifs ou contentieux.

Toutes nos actualités :



www.defenseurdesdroits.fr



Défenseur des droits

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE