

## Faire respecter vos droits

Qu'est-ce que  
le Défenseur des droits ?

Pourquoi  
et comment le saisir ?

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR  
DES DROITS**  
defenseurdesdroits.fr



Faire respecter vos droits

Faire  
respecter  
vos droits

## Qu'est-ce que le Défenseur des droits ?

LE DÉFENSEUR DES DROITS EST UNE AUTORITÉ CONSTITUTIONNELLE INDÉPENDANTE. ELLE EST CHARGÉE DE VEILLER À LA PROTECTION DE VOS DROITS ET LIBERTÉS ET DE PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ.

## Qui peut saisir le Défenseur des droits et dans quels cas ?

**Que vous soyez une personne physique** (agissant pour son propre compte) **ou morale** (agissant au nom d'une association, d'une société...), de nationalité française ou étrangère, **vous pouvez saisir directement et gratuitement le Défenseur des droits :**

- si vous vous estimez lésé(e) par le fonctionnement d'une **administration ou d'un service public** ;
- si vous vous estimez victime d'une **discrimination**, directe ou indirecte, prohibée par la loi ou par un engagement international, que l'auteur présumé de cette discrimination soit une personne privée ou publique ;
- si vous êtes victime ou témoin de faits dont vous estimez qu'ils constituent un manquement à la déontologie par des personnes exerçant une **activité de sécurité** sur le territoire de la République ;
- si vous considérez que **les droits fondamentaux d'un enfant ou d'un adolescent** ne sont pas respectés, ou qu'une situation met en cause son intérêt. Dans ce cas, les personnes habilitées à saisir le Défenseur des droits sont : l'enfant ou l'adolescent lui-même, son représentant légal, un membre de sa famille, un représentant d'un service médical, social ou d'une association de défense des droits de l'enfant.

Le Défenseur des droits peut également décider de se saisir d'office.

Le Défenseur des droits et tous ses collaborateurs sont soumis au secret professionnel.

## Faire respecter vos droits

### Qu'est-ce qu'une administration ou un service public ?

Vous êtes en désaccord avec une **décision ou le comportement d'une administration ou d'un organisme chargé d'un service public** : hôpitaux publics, Caisses d'Allocations Familiales (CAF), Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM), Régime Social des Indépendants (RSI), Pôle emploi, fournisseurs d'énergie (EDF, GDF), gestionnaires de transports publics (SNCF), ministères, consulats, préfectures, communes, conseils généraux et régionaux, etc. ?

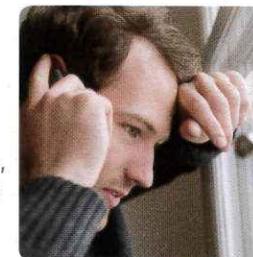
**Vos démarches préalables auprès de ces services pour résoudre ce litige ont échoué, saisissez le Défenseur des droits. Il ne peut cependant intervenir dans le cadre de litiges privés (tels que les conflits de voisinage ou avec un commerçant) ou de différends entre ces services publics et leurs agents (sauf s'il s'agit de faits de discrimination).**

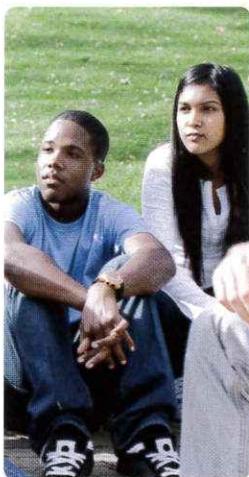
”

### Qu'est-ce qu'une discrimination ?

Vous pensez être victime d'une **inégalité de traitement** à l'embauche, au travail, pour l'accès à un logement, à un lieu public, à des services, fondée sur l'un des 18 critères énumérés par la loi comme votre origine, votre handicap, votre sexe, votre âge, votre orientation sexuelle ? **Saisissez le Défenseur des droits.**

”





### Qu'entend-on par droits de l'enfant ?

Vous considérez qu'un enfant ou un adolescent de votre entourage ne peut pas bénéficier de l'un des droits fondamentaux issus de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (droit à l'éducation, droit de vivre

en famille, droit à la protection de la vie privée, etc.) Saisissez le Défenseur des droits.



### Qu'est-ce qu'une activité de sécurité ?

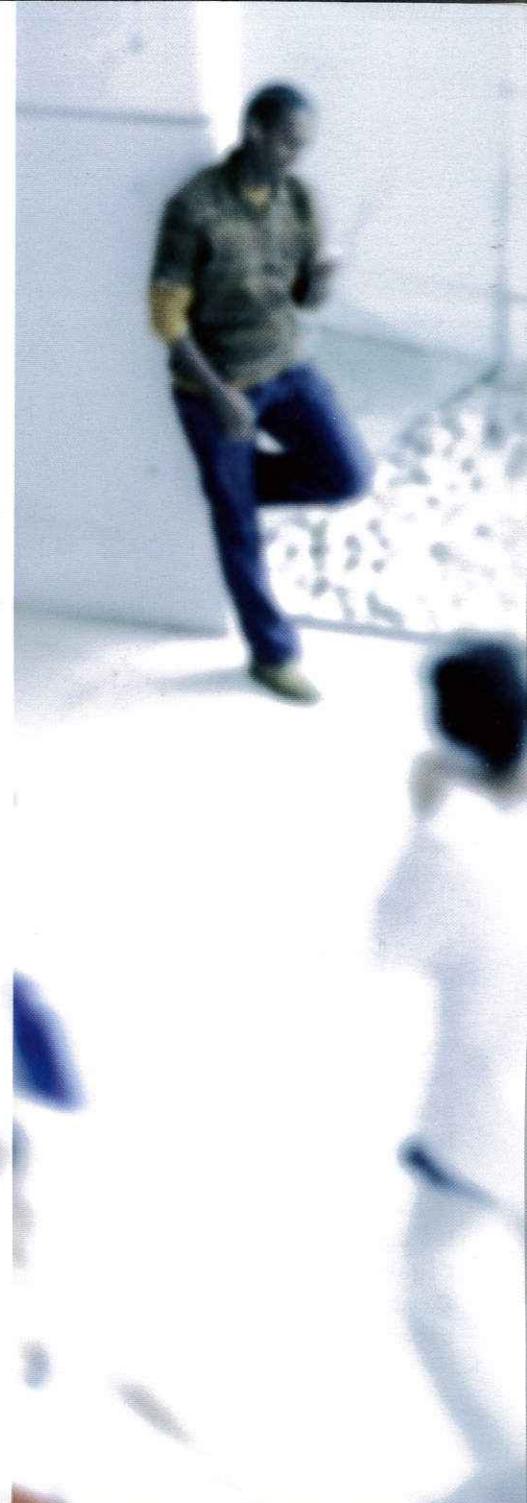
Vous avez été victime ou témoin d'un comportement que vous estimez abusif de la part de personnes exerçant des activités de sécurité : policiers nationaux, policiers municipaux, gendarmes, douaniers, agents de l'administration pénitentiaire, agents de surveillance des transports en commun, membres de services d'ordre, enquêteurs privés, employés de services de surveillance ou de gardiennage, transporteurs de fonds, etc. ?

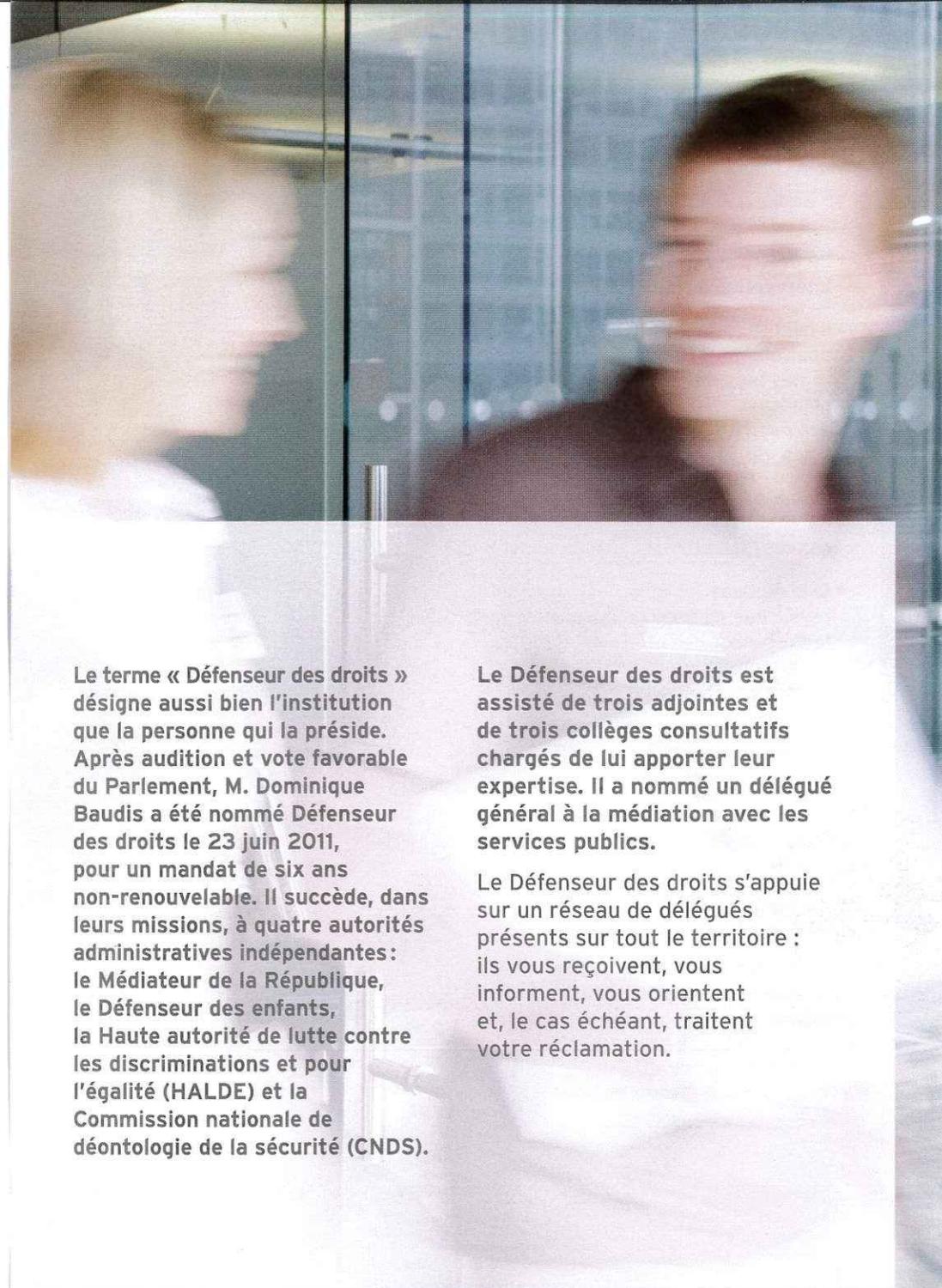
Saisissez le Défenseur des droits.

- **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.**
- **Il apprécie si les faits qui lui sont soumis justifient une intervention de sa part.**

### Comment le Défenseur des droits fait-il respecter vos droits ?

- Le Défenseur des droits adapte son intervention à chaque cas.
- Il fait usage de ses **pouvoirs d'enquête** pour obtenir communication de toutes les pièces utiles ; en cas de nécessité, il peut auditionner des personnes, voire procéder à des vérifications sur place.
- Il peut privilégier un **mode de résolution amiable du conflit** comme, par exemple, une médiation.
- Si la réclamation qui lui est soumise révèle une faute ou un manquement, le Défenseur des droits peut mettre en œuvre des **solutions contraignantes** telles que :
  - présenter des observations devant les juridictions civiles, administratives ou pénales à l'appui d'un réclamant ;
  - intervenir au soutien d'une transaction civile ou pénale ;
  - saisir l'autorité disciplinaire pour lui demander d'engager des poursuites contre un agent ;
  - recommander à l'administration de prendre des sanctions contre une personne physique ou morale, publique ou privée, soumise à autorisation ou agrément administratifs, qui serait à l'origine d'une discrimination.





Le terme « Défenseur des droits » désigne aussi bien l'institution que la personne qui la préside. Après audition et vote favorable du Parlement, M. Dominique Baudis a été nommé Défenseur des droits le 23 juin 2011, pour un mandat de six ans non-renouvelable. Il succède, dans leurs missions, à quatre autorités administratives indépendantes : 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).

Le Défenseur des droits est assisté de trois adjointes et de trois collègues consultatifs chargés de lui apporter leur expertise. Il a nommé un délégué général à la médiation avec les services publics.

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau de délégués présents sur tout le territoire : ils vous reçoivent, vous informent, vous orientent et, le cas échéant, traitent votre réclamation.

## Comment saisir le Défenseur des droits ?

Pour saisir gratuitement le Défenseur des droits, vous pouvez :

**> vous adresser à l'un des délégués du Défenseur des droits :**

ces derniers assurent des permanences dans divers points d'accueil au plus près de chez vous (préfectures, sous-préfectures, maisons de justice et du droit). Vous pouvez consulter la liste de leurs permanences sur [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

Lors de votre rencontre avec le délégué, munissez-vous des pièces relatives à votre saisine.

**> remplir le formulaire de saisine en ligne sur**

[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

**> envoyer un courrier à l'adresse suivante :**

Le Défenseur des droits  
7 rue Saint-Florentin  
75409 PARIS Cedex 08

Que votre saisine soit faite en ligne ou par courrier postal, vous devez joindre les pièces relatives à votre réclamation.

**> Pour toute information, appelez le**

09 69 39 00 00 (prix d'un appel local).

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR  
DES DROITS**  
[defenseurdesdroits.fr](http://defenseurdesdroits.fr)



Faire respecter vos droits