

LES DÉLÉGUÉ.E.S : UN SERVICE DE PROXIMITÉ UNIQUE

**Le Défenseur des droits
s'appuie sur un réseau
de 450 délégué.e.s**

Les délégués du Défenseur des droits sont présents sur l'ensemble du territoire national. Toute personne qui considère que ses droits ont été lésés peut les contacter gratuitement dans près de 680 points d'accueil en métropole 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/office



**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
Rubrique : « Contacter un délégué »
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
Rubrique : « Saisir le Défenseur des droits »

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.



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.

La saisine du Défenseur des droits n'interrompt, ni ne suspend les délais de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue un recours parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ou auprès du juge et ne dispense pas d'initier les recours prévus par la loi.

En matière de défense des droits et libertés des personnes en relation avec les services publics, la saisine doit être précédée de démarches préalables auprès des administrations ou des organismes mis en cause.

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

Toutes nos actualités :



www.defenseurdesdroits.fr



D



**DÉFENDRE
LES DROITS**
des usagers
des services publics

Face au droit, nous sommes tous égaux

D
Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

UNE INSTITUTION, QUATRE DOMAINES D'INTERVENTION

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

Art. 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 4 domaines de compétences déterminés par la loi :

- la défense des droits des usagers des services publics ;
- la défense des droits de l'enfant ;
- la lutte contre les discriminations.
- le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité (police, gendarmerie, services privés de sécurité...);

**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 d'un égal accès aux droits pour tous les publics à travers l'information, la formation et en proposant des réformes des textes de loi.



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

« Le Défenseur des droits est
chargé de défendre les droits et
libertés dans le cadre des relations
avec les administrations de l'Etat,
les collectivités territoriales,
les établissements publics et les
organismes investis d'une mission
de service public »

Article 4 de la loi organique du 29 mars 2011

L'accès aux droits peut se trouver entravé par différents obstacles, dus à la charge de travail ou aux pratiques des services publics, aux règles de droit parfois inadaptées, ou encore à l'opacité des dispositifs en vigueur qui peuvent être peu compréhensibles par les usagers.

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.



Exemples

Vous pouvez vous adresser au Défenseur des droits si :

- Pôle emploi a suspendu vos allocations alors que vous aviez mis à jour votre situation sur Internet ;
- votre demande d'APL est bloquée au sein de la CAF ;
- vous n'arrivez pas à toucher votre retraite car vous n'avez pas de preuves du paiement de certaines cotisations ;
- on vous refuse l'accès au dossier médical de votre mère décédée.

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