



**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), préfetures, 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](http://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](http://www.defenseurdesdroits.fr)



**Défenseur des droits**

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE