DES ÉQUIPES PARTOUT EN FRANCE

Près de 300 collaborateur.trice.s à Paris

Les collaborateur.trice.s du Défenseur des droits mettent à disposition leurs compétences et leur expertise au service des réclamants. Ils assurent le traitement des dossiers adressés à l'Institution et apportent des solutions adaptées.

450 délégué.e.s dans les territoires

Les délégués du Défenseur des droits sont présents dans l'ensemble de l'hexagone, ainsi que dans les départements et les régions d'outre-mer. Ils assurent des permanences dans près de 680 points d'accueil, y compris les établissements pénitentiaires.

Ils reçoivent toutes les personnes ayant des difficultés à bénéficier pleinement de leurs droits et traitent directement un grand nombre de réclamations. A l'écoute, ils accompagnent, conseillent et orientent les personnes dans leurs démarches, les aident à faire valoir leurs droits. Ils sont également en charge du traitement des réclamations individuelles, sous forme de règlements amiables et, lorsque le règlement amiable échoue ou s'avère impossible, de transmettre le 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

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

© 09/2016 - Défenseur des droits



LE DÉFENSEUR DES DROITS

Un dispositif unique de protection des droits et libertés

Face au droit, nous sommes tous égaux

Défenseurdesdroits
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.



79 592
dossiers de réclamation
traités par l'institution en 2015

PROTÉGER VOS DROITS

Le Défenseur des droits traite les réclamations individuelles qui lui sont adressées

Ses équipes de juristes s'appuient sur un arsenal juridique varié pour trouver des solutions : de la recherche du règlement à l'amiable (médiations, recommandations, transactions), au soutien en contentieux (présentation d'observations devant la justice…), en passant par la demande de sanction.

Il définit un traitement au cas par cas pour chaque situation, en fonction de la nature de l'affaire et des attentes du réclamant.

La qualité du travail du Défenseur des droits repose sur la force de son expertise et l'impartialité de ses décisions.

120 000
demandes d'intervention par an sont reçues par le Défenseur des droits

PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ

Le Défenseur des droits mène une action de promotion de l'égalité et de l'accès aux droits. Son objectif est d'intervenir de manière préventive, en amont des inégalités, pour éviter que ces situations apparaissent.

Il informe les publics concernés sur leurs droits. Il conduit des actions de sensibilisation et de formation auprès des acteurs associatifs et professionnels pour améliorer les pratiques au quotidien. Il échange régulièrement avec ces acteurs pour connaître leurs attentes et les informer de ses actions dans le cadre de ses comités d'entente et groupes de travail. Il formule des recommandations et est à l'initiative de propositions de réformes de textes de loi.



Je n'ai pas pu inscrire ma fille à l'école car elle est handicapée

On a refusé d'enregistrer ma plainte

Après plusieurs demandes, je n'arrive pas à obtenir ma carte Vitale

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**