

Les refus de scolarisation à l'école primaire ou maternelle

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« La mairie refuse d'inscrire mon enfant à l'école maternelle ou primaire. »

2. Que dit le droit ?

Il existe **un droit à l'instruction garanti à tous les enfants**.

Le fait de refuser d'inscrire des enfants à l'école à cause de leur origine, de leur situation précaire, de leur lieu de résidence, de leurs mœurs peut constituer **une discrimination** qui est interdite par la loi.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits pourra vous aider à **rechercher une solution auprès de la mairie ou de l'autorité locale** en portant à leur connaissance les faits et en demandant les raisons du refus de scolarité.

Si la mairie continue de refuser l'inscription, le Défenseur des droits pourra mener une enquête afin de constater la discrimination et faire des recommandations à la mairie. Si vous saisissez la justice, le Défenseur des droits pourra également présenter des observations devant le juge.

4. Que puis-je faire ?

a. Je réunis des éléments sur le refus d'inscription

En fonction de la situation, plusieurs moyens d'obtenir des preuves sont possibles :

- **Si on m'a refusé le dépôt de mon dossier d'inscription au guichet de la mairie :**

Envoyer le dossier des enfants à inscrire à la mairie **par courrier en recommandé avec accusé de réception**. L'accusé de réception permettra d'apporter la preuve de la date du

dépôt du dossier. Si aucune réponse n'est apportée dans un délai de deux mois, l'accusé servira alors de preuve de rejet.

- **Si le dossier d'inscription a été déposé au guichet mais qu'aucune décision d'affectation des enfants dans une école n'est apportée le jour même :**

Demander au guichet de la mairie un **récépissé (un reçu) de dépôt de demande d'inscription**. Le récépissé permettra d'apporter la preuve de la date du dépôt de dossier. Si aucune réponse n'est apportée dans un délai de deux mois, le récépissé servira alors de preuve de rejet.

Dans ces deux cas, vous pouvez vous faire accompagner par une association ou un travailleur social en mairie. La personne présente pourra rédiger une attestation de témoignage.

b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- la copie des pièces d'identité de l'enfant et des ou du parent ;
- le justificatif de domicile / attestation d'hébergement / domiciliation associative / CCAS / attestation sur l'honneur par une association de la présence de la famille sur l'aire d'accueil du ressort de la commune ;
- la copie du courrier de demande d'inscription scolaire à la mairie et de l'accusé réception ou récépissé de dépôt de dossier ;
- les coordonnées de la famille : un parent ou une personne qui a « la charge de l'enfant » ;
- les coordonnées d'un référent qui suit la ou les familles ;
- toute information concernant une éventuelle procédure d'expulsion (arrêté d'expulsion, par exemple).

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

c. Je contacte le Défenseur des droits le plus rapidement possible

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

[L'article L.111-1 du code de l'éducation](#) dispose que « le droit à l'éducation est garanti à chacun ».

Le [décret n° 2020-811 du 29 juin 2020](#) précisant les pièces pouvant être demandées à l'appui d'une demande d'inscription sur la liste prévue à l'article L. 131-6 du code de l'éducation.

Les refus aux activités périscolaires et extrascolaires

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« Je n'ai pas pu inscrire mon enfant au centre de loisirs. »

2. Que dit le droit ?

Les activités périscolaires et extrascolaires sont en général organisées par les mairies.

Quand elles existent, elles doivent accueillir tous les enfants, sans discrimination.

Le fait de refuser d'inscrire des enfants au centre de loisirs, dès lors que ce service existe, à cause de leur origine, de leur situation précaire, de leur lieu de résidence ou de leurs mœurs peut constituer **une discrimination** qui est interdite par la loi.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits pourra vous aider à **rechercher une solution auprès de la mairie ou de l'autorité locale** en portant à leur connaissance les faits et en demandant les raisons du refus d'inscription en centre de loisirs en mairie.

Si la mairie continue de refuser l'inscription, le Défenseur des droits pourra mener une enquête afin de constater la discrimination et faire des recommandations à la mairie. Si vous saisissez la justice, le Défenseur des droits pourra également présenter des observations devant le juge.

4. Que puis-je faire ?

a. Je réunis des éléments sur le refus d'inscription

En fonction de la situation, plusieurs moyens d'obtenir des preuves sont possibles :

- **Si on m'a refusé le dépôt de mon dossier d'inscription au guichet de la mairie :**

Envoyer le dossier des enfants à inscrire à la mairie **par courrier en recommandé avec accusé de réception**. L'accusé de réception permettra d'apporter la preuve de la date du dépôt du dossier. Si aucune réponse n'est apportée dans un délai de deux mois, l'accusé servira alors de preuve de rejet.

- **Si le dossier d'inscription a été déposé au guichet mais qu'aucune décision d'affectation des enfants dans un centre de loisirs n'est apportée le jour même :**

Demander au guichet de la mairie un **récépissé (reçu) de dépôt de demande d'inscription**. Le récépissé permettra d'apporter la preuve de la date du dépôt de dossier. Si aucune réponse n'est apportée dans un délai de deux mois, le récépissé servira alors de preuve de rejet.

Dans ces deux cas, vous pouvez vous faire accompagner par une association ou un travailleur social en mairie. La personne présente pourra rédiger une attestation de témoignage.

b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- la copie des pièces d'identité de l'enfant et des ou du parent ;
- le justificatif de domicile / attestation d'hébergement / domiciliation associative / CCAS / attestation sur l'honneur par une association de la présence de la famille dans une aire d'accueil du ressort de la commune ;
- la copie du courrier de demande d'inscription en centre de loisirs à la mairie et de l'accusé réception ou récépissé de dépôt de dossier ;
- les coordonnées de la famille : un parent ou une personne qui a « la charge de l'enfant » ;
- les coordonnées d'un référent qui suit la ou les familles ;
- toute information concernant une éventuelle procédure d'expulsion (arrêté d'expulsion, par exemple).

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

c. Je contacte le Défenseur des droits le plus rapidement possible

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

Les services de sécurité (police, gendarmerie ou services de sécurité privés)

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« Un gendarme a refusé de prendre ma plainte. »

« Lors d'un contrôle d'identité un policier m'a mal parlé et a eu des gestes violents contre moi. »

« Le vigile d'un supermarché a tenu des propos injurieux contre moi. »

« On nous a expulsé d'un terrain avec nos caravanes alors que nous avons l'autorisation d'y séjourner. »

2. Que dit le droit ?

Comme toute personne résidant sur le territoire français, les professionnels de la sécurité (policiers, gendarmes, gardiens de prison, vigiles...) doivent respecter les règles qui leur sont applicables. Pour ces professionnels, on parle des règles de déontologie de la sécurité. Le code de la sécurité intérieure précise ces règles de bonne conduite : secret professionnel, impartialité, respect de la population, règles d'usage de la force...

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits est l'autorité indépendante chargée de veiller au respect des règles de déontologie par les forces de sécurité. En fonction des faits dont vous êtes victime, le Défenseur des droits pourra intervenir de différentes manières pour obtenir réparation et éviter que les manquements aux règles de bonne conduite se répètent.

4. Que puis-je faire ?

À NOTER : Il est utile de **saisir rapidement le Défenseur des droits après les faits**, notamment en raison des délais de conservation de certains éléments de preuve, tels que des enregistrements audio (appel au 17 police secours), ou vidéo (caméras de voie publique ou caméra piéton).

a. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

Il est important de formuler le récit des faits dénoncés en mentionnant précisément l'heure, la date et le lieu des faits et de rassembler les éléments de preuve qui peuvent exister (certificat médical, vidéo, témoin). Les éléments suivants sont utiles :

- la copie des pièces d'identité de l'enfant et des ou du parent ;
- le lieu, la date et l'heure exacts des faits ;
- les forces de sécurité concernées (lorsque les faits se déroulent au commissariat ou à la brigade, indiquer l'adresse) ;
- la nature précise des propos, sans avoir de gêne à retranscrire les déclarations outrancières ou vulgaires ;
- votre comportement lors des faits ;
- la présence de témoins et s'ils peuvent rapporter leur témoignage ;
- le certificat médical, en cas de violence ;
- l'enregistrement audio/vidéo des faits, par les forces de l'ordre ou par vous-même, s'il existe ;
- le détail des démarches effectuées comme les saisines auprès d'autres services : parquet, IGPN/IGGN, Préfet, Maire...

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

b. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

Le manquement à la déontologie est examiné sous l'angle du code de la sécurité intérieure : pour la police nationale et la gendarmerie (Livre IV), pour la police municipale (Livre V) et pour les entreprises privées de sécurité (Livre VI).

Les refus discriminatoires à l'embauche

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« L'employeur a arrêté l'entretien de recrutement quand je lui ai dit que j'étais un voyageur. »

2. Que dit le droit ?

Si je suis écarté d'une procédure de recrutement ou de nomination à cause de mon origine, de ma situation précaire, de mon lieu de résidence ou de mes mœurs, **c'est une discrimination. C'est interdit par le code du travail et par le code pénal.**

Le recruteur n'a pas le droit de me poser des questions sur mon origine, mon mode de vie, me demander si je suis citoyen itinérant/voyageur. Si cette question m'est posée, je ne suis pas obligé d'y répondre.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits pourra intervenir auprès de l'employeur en portant les faits à sa connaissance et en demandant les raisons du refus de l'embauche du candidat. En fonction de la situation, il pourra lui rappeler le droit en vigueur et l'informer que la personne responsable de ce comportement peut être condamnée à une peine ou à verser des dommages-intérêts à la victime.

4. Que puis-je faire ?

a. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- les coordonnées de l'employeur ;
- l'offre d'emploi concernée par le refus d'embauche ;
- les documents de candidature (curriculum vitae (CV) et lettre de motivation) présentés à l'employeur ;
- la date et le lieu de l'entretien ;
- la liste des documents demandés par l'employeur ;

- tous les éléments possibles sur les échanges avec l'employeur et son refus (courriels, attestations de témoins...);
- les informations sur la personne retenue pour le poste, si ces informations sont disponibles.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

b. Je contacte le Défenseur des droits le plus rapidement possible

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

[L'article L1132-1 du code du travail](#)

[L'article 225-2 du code pénal](#)

[L'article L1221-6 du code du travail](#) ajoute que les informations demandées au candidat doivent avoir un lien avec la nature de l'emploi proposé.

Les refus de domiciliation

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« Le maire de la commune refuse ma demande de domiciliation, alors que mes enfants sont inscrits à l'école. »

2. Que dit le droit ?

Il existe un droit à la domiciliation par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la commune pour toute personne sans domicile stable ayant un lien avec cette commune.

Mon lien avec la commune est établi dans les cas suivants :

- je séjourne sur le territoire de la commune à la date de la demande de domiciliation. Cette condition ne dépend pas du statut (illégal notamment) ou du mode de résidence (logement fixe, foyer, mobil-home, bidonville, etc.) ;
- j'exerce une activité professionnelle dans la commune ;
- je bénéficie d'une action d'insertion ou d'un suivi social, médico-social ou professionnel ou j'ai entrepris des démarches pour en bénéficier dans la commune ;
- j'ai des liens familiaux avec une personne vivant dans la commune c'est-à-dire un enfant, un parent, un grand-parent ou un conjoint ;
- j'ai l'autorité parentale sur un enfant mineur scolarisé dans la commune.

Dans chacun de ces cas, le CCAS doit accepter ma demande de domiciliation.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits pourra intervenir auprès du maire pour lui demander les raisons de son refus. Il pourra aussi lui rappeler les dispositions législatives et réglementaires en vigueur et lui demander de donner suite à la demande de domiciliation.

4. Que puis-je faire ?

- a. Je conteste la décision de refus de domiciliation auprès du maire par lettre simple en m'opposant à son analyse et en lui demandant des explications

IMPORTANT : Je conteste d'abord la décision de l'autorité publique concernée **AVANT** de saisir le Défenseur des droits. Cette démarche doit **obligatoirement** être accomplie au préalable pour que le Défenseur des droits puisse traiter mon dossier.

b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- la copie du formulaire de demande de domiciliation ;
- les pièces justificatives du lien avec la commune :
 - justificatifs de logement ou d'hébergement : quittance de loyer, bail, quittances d'énergie, contrat d'hébergement, justificatif 115 ou SIAO, jugement d'expulsion, attestation de la CAF, de la CPAM ou d'autres organismes, avis d'imposition, justificatif d'occupation sur une aire d'accueil des gens du voyage, etc ;
 - justificatifs de l'exercice d'une activité professionnelle : contrat de travail, fiche de paie, extrait Kbis, etc ;
 - justificatifs d'une action ou d'un suivi social, médico-social, ou professionnel ou de démarches effectuées auprès des structures institutionnelles, associatives, de l'économie sociale et solidaire notamment les structures de l'insertion par l'activité économique : droits ouverts sur la commune, demande d'hébergement ou de logement, certificat médical non descriptif, attestation de soins, attestation PMI, démarches Pôle Emploi, chantier insertion activité économique (IAE), carte d'accès à une structure d'aide alimentaire ;
 - justificatifs de liens familiaux : livret de famille, acte de mariage, de PACS ou de concubinage, acte de naissance ou de décès, jugement d'adoption, de reconnaissance, de délégation d'autorité parentale, décision du juge aux affaires familiales, du juge des enfants, tutelle ou curatelle, toute pièce prouvant que l'enfant est né ou réside sur la commune, certificat de scolarisation des enfants, d'inscription à la crèche, attestation de la CAF, attestation de la qualité d'ayant-droit ou d'identité qui montre les liens de parenté avec les enfants scolarisés sur la commune ;
- tout document écrit de la mairie indiquant qu'elle refuse la domiciliation ;
- la lettre simple de contestation adressée au maire, s'opposant à son analyse et lui demandant les explications juridiques qui justifient son refus.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

c. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

Voir les articles [L.264-1](#), [L.264-4](#) et [R.264-4](#) du code de l'action sociale et des familles.

Les fermetures d'aires d'accueil

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« L'aire d'accueil que j'occupe va être fermée pour un moment à cause de travaux et aucune place ne m'est proposée ailleurs. »

2. Que dit le droit ?

En cas de fermeture temporaire d'une aire d'accueil pour travaux d'une durée supérieure à 1 mois, le préfet devra accorder une dérogation. L'arrêté de fermeture, signé par le président de l'Etablissement public de coopération intercommunale (EPCI), devra être affiché **au moins 2 mois avant la fermeture**, pour que les occupants de l'aire soient bien informés.

Si la durée de fermeture de l'aire est supérieure à 1 mois, l'arrêté affiché doit indiquer les sites à proximité desquels les occupants de l'aire peuvent s'installer pendant la durée des travaux (aires ou emplacements provisoires agréés par le préfet).

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits pourra intervenir auprès de l'EPCI pour vérifier si la procédure a été respectée (information préalable du préfet et des occupants de l'aire, délai d'affichage de l'arrêté).

Il pourra interroger l'EPCI pour savoir si un terrain sera aménagé temporairement ou si des places seront mises à disposition des occupants de l'aire fermée, le temps des travaux.

En fonction des travaux à réaliser, il pourra également demander au gestionnaire de maintenir l'aire ouverte, ou de décaler les travaux hors période scolaire.

4. Que puis-je faire ?

- a. Je conteste l'arrêté de fermeture temporaire de l'aire dès son affichage auprès du président de l'EPCI, qui est l'auteur de l'arrêté, par lettre simple

IMPORTANT : Je conteste d'abord la décision de l'autorité publique concernée **AVANT** de saisir le Défenseur des droits. Cette démarche doit **obligatoirement** être accomplie au préalable pour que le Défenseur des droits puisse traiter mon dossier.

- b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- la copie de l'arrêté de fermeture de l'EPCI ;
- la copie du courrier de contestation de la fermeture ;
- si elle existe, la réponse de l'EPCI.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

- c. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

Les dispositions de [l'article 4 du décret n° 2019-1478 du 26 décembre 2019](#) relatif aux aires permanentes d'accueil et aux terrains familiaux locatifs destinés aux gens du voyage.

Les refus de permis de construire

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« Je suis propriétaire d'un terrain classé en zone constructible ; on m'a refusé un permis de construire et/ou une déclaration préalable de travaux. »

2. Que dit le droit ?

Une décision refusant la réalisation d'un projet de construction sur une parcelle doit être justifiée en **expliquant de manière claire et précise les raisons pour lesquelles le projet ne respecte pas le droit.**

De plus, l'interdiction des caravanes ou des résidences mobiles de loisirs dans un secteur ne s'applique pas dans le cas d'une résidence mobile constituant l'habitat permanent des gens du voyage.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits pourra intervenir auprès de l'auteur du refus lorsque la décision de refus n'est pas suffisamment motivée ou lorsqu'elle a été prise sur des motifs incorrects afin lui rappeler le droit en vigueur.

4. Que puis-je faire ?

- a. Je conteste la décision de refus de l'autorisation d'urbanisme auprès de son auteur par lettre recommandée avec accusé de réception

IMPORTANT : Je conteste d'abord la décision de l'autorité publique concernée **AVANT** de saisir le Défenseur des droits. Cette démarche doit **obligatoirement** être accomplie au préalable pour que le Défenseur des droits puisse traiter mon dossier.

b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- la décision refusant l'autorisation d'urbanisme ;
- la lettre simple de contestation adressée à l'auteur de la décision ;
- si elle existe, la réponse au courrier de contestation.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

c. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

[Article R. 424-5 du code de l'urbanisme](#)

Voir décision [CE, 9 novembre 2018, req. n° 411010](#)

Les refus de raccordement

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« Propriétaire d'un terrain privé, on me refuse un raccordement provisoire au réseau électrique/réseau d'eau potable. »

2. Que dit le droit ?

La mairie ne peut pas s'opposer à un raccordement **provisoire** aux réseaux d'eau et d'électricité d'une caravane.

Un branchement est considéré comme provisoire lorsqu'il est demandé pour **une raison particulière** et **une période limitée** (saison froide, durée d'un chantier ou attente d'une construction ou d'une reconstruction d'une habitation) même si la durée de l'installation provisoire n'est pas connue précisément.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Après avoir identifié que le terrain n'est pas exposé à un risque particulier (zone rouge inondation du plan de prévention des risques naturels d'inondation (PPRI) présentant un risque pour la sécurité des personnes y stationnant), le Défenseur des droits pourra intervenir auprès de la personne publique qui a refusé la demande de raccordement provisoire, pour lui rappeler le cadre légal applicable.

4. Que puis-je faire ?

- a. Je conteste la décision de refus de raccordement auprès du gestionnaire du réseau par lettre simple

IMPORTANT : Je conteste d'abord la décision de l'autorité publique concernée **AVANT** de saisir le Défenseur des droits. Cette démarche doit **obligatoirement** être accomplie au préalable pour que le Défenseur des droits puisse traiter mon dossier.

- b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- la demande de branchement provisoire adressée au gestionnaire du réseau ;

- la copie de son courrier de refus (pris le plus souvent à la suite de l'opposition du maire) ;
- la copie du courrier de contestation de cette décision et la réponse éventuelle reçue.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

c. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

Voir décisions du Conseil d'Etat : [CE, 12 décembre 2003, req. n°257794](#) ; [CE, 12 décembre 2004, Commune de Commont-sur-Durance, req. n°26152](#)

Les refus d'achat de terrain

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« Je devais acheter un terrain à un agriculteur, nous avons signé le compromis, mais la vente n'a pas pu aboutir parce qu'une société d'aménagement foncier et d'établissement rural (SAFER) a décidé de l'acquérir. »

2. Que dit le droit ?

La décision par une SAFER de préempter, c'est-à-dire d'exercer son droit d'être prioritaire dans l'achat d'un bien, doit être justifiée.

Une SAFER ne peut pas préempter un terrain pour des motifs qui ne se rattachent pas principalement à sa mission de favoriser l'installation, le maintien et la consolidation d'exploitations agricoles ou forestières.

Il est illégal pour une SAFER d'utiliser son droit de préemption avec l'objectif d'interdire la vente d'un terrain à un voyageur.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Si les raisons décrites dans la décision de préemption pour justifier l'acquisition du terrain ne sont pas légales, le Défenseur des droits pourra intervenir auprès de la SAFER pour lui demander de retirer sa décision.

4. Que puis-je faire ?

- a. [Je conteste la décision de préemption auprès de la SAFER par lettre simple](#)

IMPORTANT : Je conteste d'abord la décision de l'autorité publique concernée AVANT de saisir le Défenseur des droits. Cette démarche doit obligatoirement être accomplie au préalable pour que le Défenseur des droits puisse traiter mon dossier.

ATTENTION : il existe un délai de 6 mois pour contester une décision de préemption d'une SAFER devant les juridictions judiciaires à partir du jour où elle a été reçue.

b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- la décision de préemption de la SAFER que je dois recevoir par courrier. Si ce n'est pas le cas ou que je n'ai pas conservé ce document, je peux m'adresser à mon notaire qui était chargé de la vente ;
- la lettre simple de contestation adressée à la SAFER ;
- si elle existe, la réponse au courrier de contestation.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

c. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

La décision de préempter d'une SAFER doit être expressément justifiée par référence explicite et motivée à l'un ou à plusieurs des objectifs définis à [l'article L. 143-2 du code rural et de la pêche maritime](#).

Voir aussi décision [Cons. const. 9 oct. 2014, n°2014-701 DC, considérant 21](#).

Les refus d'installation de courte durée / de moins de trois mois

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« Le maire me demande de quitter le terrain qu'un ami m'a prêté pour que j'y installe ma caravane pour le mois de juin. Il affirme que même pour une durée d'un mois, j'ai besoin de son autorisation. »

2. Que dit le droit ?

Une déclaration préalable en mairie est nécessaire lorsque l'installation d'une résidence mobile, comme une caravane, dure **plus de trois mois sans interruption sur un terrain privé**.

Ainsi, un maire n'a pas le droit d'exiger une autorisation lorsque l'installation de la caravane est prévue pour une durée inférieure à trois mois.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits pourra intervenir auprès du maire pour lui rappeler les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

4. Que puis-je faire ?

- a. [J'adresse un courrier simple de contestation au maire qui sollicite une autorisation pour une installation de moins de 3 mois en lui demandant les raisons de cette décision](#)

IMPORTANT : Je conteste d'abord la décision de l'autorité publique concernée **AVANT** de saisir le Défenseur des droits. Cette démarche doit obligatoirement être accomplie au préalable pour que le Défenseur des droits puisse traiter mon dossier.

b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- tout document écrit de la mairie dans lequel serait mentionné le refus du maire pour une installation de moins de trois mois ;
- un courrier simple de contestation adressé au maire, reprenant les propos qu'il a tenu et lui demandant les raisons de cette décision.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

c. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

Voir [l'article 1er de la loi n°2000 614 du 5 juillet 2000 relative à l'accueil et à l'habitat des gens du voyage](#) et aussi [l'article R. 421 23 j\) du code de l'urbanisme](#).

Les refus d'accès à un terrain

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« Des bornes ont été implantées sur la route et celles-ci m'empêchent d'accéder à mon terrain avec ma caravane. »

2. Que dit le droit ?

Personne n'a le droit d'installer des obstacles dans le but d'empêcher l'accès à un terrain par une caravane. C'est une **atteinte grave et illégale** à la liberté de circulation et au droit de propriété, quelles que soient les règles d'urbanisme applicables au terrain.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits pourra intervenir auprès de la personne publique qui a fait installer les obstacles dès lors que cette personne aura refusé de les retirer.

Ce refus n'a pas besoin d'être explicite. Il suffit que le responsable n'ait pas répondu à la demande de suppression des obstacles.

4. Que puis-je faire ?

- a. Je demande à la personne publique de retirer les obstacles par courrier simple

IMPORTANT : Je conteste d'abord la décision de l'autorité publique concernée **AVANT** de saisir le Défenseur des droits. Cette démarche doit obligatoirement être accomplie au préalable pour que le Défenseur des droits puisse traiter mon dossier.

- b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- le courrier demandant à la personne publique de retirer (ou faire retirer si c'est une personne privée qui a positionné les obstacles) l'obstacle ;
- si elle existe, la réponse de la personne publique.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

c. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

[Conseil d'État, Juge des référés, 07/06/2021, 452849, Inédit au recueil Lebon - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#)

Les refus de stationnement

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« La mairie a affiché une interdiction de stationnement pour les « Gens du voyage » dans toute la ville. »

2. Que dit le droit ?

La mairie peut interdire le stationnement sur l'ensemble de la commune **seulement si** :

- **La commune dispose d'une aire d'accueil conforme au schéma départemental d'accueil** des « Gens du voyage » prévu par la loi n°2000-614 du 5 juillet 2000.
- Cette interdiction concerne **les installations en dehors des aires d'accueil et terrains familiaux aménagés**. Elle ne peut pas concerner **les terrains dont des « Gens du voyage » sont propriétaires**.

Si ces conditions ne sont pas remplies, **l'interdiction est illégale**.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits pourra intervenir auprès de la mairie et demander le retrait de l'interdiction si les conditions ne sont pas remplies.

4. Que puis-je faire ?

- a. Je demande par lettre simple à la mairie le retrait de l'arrêté interdisant le stationnement en demandant les raisons de cette décision

IMPORTANT : Je conteste d'abord la décision de l'autorité publique concernée **AVANT** de saisir le Défenseur des droits. Cette démarche doit obligatoirement être accomplie au préalable pour que le Défenseur des droits puisse traiter mon dossier.

b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- l'arrêté interdisant le stationnement des « Gens du voyage » sur l'ensemble du territoire communal ;
- la lettre de demande de retrait de cet arrêté envoyé à la mairie, faisant valoir les raisons pour lesquelles il est illégal ;
- si elle existe, la réponse négative de l'auteur de l'arrêté litigieux.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

c. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

Une interdiction de stationnement est prévue par l'[art. 9 I de la loi 2000-614](#) de la loi n° 2000 614 du 5 juillet 2000 relative à l'accueil et à l'habitat des « Gens du voyage » (loi Besson).

Voir aussi [Décision Cons.const 2019-805 QPC du 27 septembre 2019](#) sur l'absence d'interdiction pour les terrains dont les « Gens du voyage » sont propriétaires.

Les amendes forfaitaires délictuelles (AFD) pour installation illicite sur le terrain d'autrui

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« On m'a donné une amende forfaitaire pour installation illicite et je ne suis pas d'accord. »

2. Que dit le droit ?

Le **délict d'installation illicite sur le terrain d'autrui**, c'est à dire le délit pour installation illégale sur un terrain qui ne m'appartient pas, peut faire l'objet de poursuites selon la procédure de l'**amende forfaitaire délictuelle (AFD)**.

L'amende forfaitaire délictuelle est une **procédure exceptionnelle** pour certains délits, sans procédure judiciaire contradictoire, ni jugement.

Cette procédure fait, depuis octobre 2021, l'objet d'une expérimentation dans les ressorts de sept tribunaux (Créteil, Foix, Lille, Marseille, Rennes, Reims et Chambéry).

Les conditions de délivrance d'une AFD pour installation illicite sont les suivantes :

- en cas d'installation sur un terrain appartenant à une commune qui respecte ses obligations liées au schéma départemental ;
- en cas d'installation sur un terrain appartenant à une commune qui n'est pas inscrite au schéma départemental ;
- en cas d'installation sur un terrain appartenant à tout propriétaire autre qu'une commune, sans être en mesure de justifier d'une autorisation.

3. Que puis-je faire ?

a. Au moment de la verbalisation

L'AFD pour occupation illicite du terrain d'autrui est un délit qui doit être constaté en **flagrant délit** et sur le lieu de l'installation illicite.

Cela veut dire que :

- je dois être présent pour que le policier ou le gendarme établisse ce type d'amende à mon encontre ;
- et que je signe le procès-verbal.

ATTENTION : Si je signe le procès-verbal électronique (PVe), cela signifie que **je reconnais les faits**. Si je considère que je n'ai pas commis le délit qui m'est reproché, alors **J'AI LE DROIT DE NE PAS SIGNER** le procès-verbal qu'on me présente.

Exemple : un policier ou un gendarme me donne une amende forfaitaire pour installation illicite dans un parc, alors que la commune ne respecte pas le schéma départemental d'accueil des gens du voyage.

Dans ce cas, je ne signe pas et je ne dois pas recevoir d'AFD.

Si je ne signe pas le procès-verbal et que **la police ou les gendarmes considèrent malgré tout que je suis dans une situation irrégulière**, je ne dois pas recevoir d'AFD, mais **je peux en revanche être convoqué en justice**.

Attention, pour **contester** une amende forfaitaire délictuelle pour installation illicite sur le terrain d'autrui, il faut suivre une **PROCÉDURE PRÉCISE**.

b. Pour contester une AFD

Si je reçois une AFD, je peux dans tous les cas la contester (que j'aie signé le procès-verbal ou non).

Attention : L'AFD et les documents qui concernent l'AFD seront envoyés par lettre simple à l'adresse de domiciliation. Il faut donc se montrer très vigilant en contactant régulièrement l'organisme de domiciliation.

En revanche, à partir du moment où je paie l'amende, la contestation n'est plus possible. La condamnation sera alors mentionnée sur mon casier judiciaire.

Les délais

Si je veux contester l'amende reçue, je dois le faire très vite. L'amende m'est envoyée sous forme d'un « Avis d'amende forfaitaire délictuelle ». C'est la partie bleue de cet avis que je vais utiliser pour contester l'AFD.

Je dois contester l'AFD dans un délai de :

- 45 jours pour l'avis d'amende initial ;

- 30 jours pour l'avis d'amende majorée.

Attention : Les délais courent à partir de la date indiquée sur l'avis.

Je suis la seule personne à pouvoir contester une amende qui m'est adressée. Je peux éventuellement me faire aider dans mes démarches par une association ou un avocat.

Les étapes de la procédure de contestation

1. Je prépare le dossier pour contester l'amende

Je remplis le formulaire de requête en exonération qui est envoyé avec l'avis d'amende. J'explique sur une feuille blanche les raisons pour lesquelles je conteste l'amende et je joins tous les éléments qui permettent de justifier ma contestation.

2. Je consigne le montant de l'amende pour la contester

Pour que ma contestation de l'amende reçue soit examinée, il faut **OBLIGATOIREMENT** verser une « **CONSIGNATION** ». **Consigner c'est verser le montant exigé pour que la contestation soit valable.**

Le montant de la consignation correspond au montant de l'amende (500 euros) ou de l'amende majorée (1000 euros), selon que je conteste l'avis initial ou l'avis majoré.

La consignation est encaissée puis me sera remboursée si l'administration me donne raison. Elle n'est donc pas considérée comme un paiement de l'amende.

Il existe 2 façons de contester une amende :

- **En ligne**, [sur le site internet de l'ANTAI](#) (agence nationale du traitement automatisé des infractions). Contester par internet permet d'économiser le paiement du courrier recommandé.

ATTENTION : Quand je fais le virement bancaire pour verser la consignation obligatoire il faut que je coche en ligne la case « **CONSIGNATION** » et non pas « **PAIEMENT** de l'amende ».

- **Par courrier** en envoyant **en lettre recommandée avec accusé de réception** :
 - l'avis d'amende forfaitaire ou d'amende forfaitaire majorée ;
 - l'original du formulaire de requête en exonération qui m'a été envoyé avec l'avis d'amende, complété ;
 - la feuille sur laquelle j'ai expliqué les raisons de ma contestation et les éventuels justificatifs à l'appui de mes explications ;
 - le chèque de consignation.
Il est conseillé d'écrire au dos du chèque de consignation : « **consignation pour la contestation de l'avis n° XX** ».

À envoyer à l'adresse suivante : **Service de traitement des AFD, CS 41101, 35911 RENNES CEDEX 9**

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches.

4. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Attention : le Défenseur des droits ne peut pas contester l'AFD à votre place.

Il peut en revanche répondre à vos questions et vous informer sur vos droits.

Si vous avez contesté une AFD et que vous n'avez pas reçu de réponse dans un délai de 3 mois, ou si vous avez reçu une réponse qui n'est pas satisfaisante, le Défenseur des droits pourra intervenir.

Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

Le Défenseur des droits mène actuellement une réflexion générale sur la procédure de l'amende forfaitaire délictuelle qui est de nature à porter atteinte aux droits des usagers et caractériser un dysfonctionnement du service public de la Justice. Il a notamment rendu un [avis](#) au Parlement sur l'extension de l'AFD dans le cadre du projet de loi d'orientation et de programmation du ministère de l'Intérieur.

Les refus de soins

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« Un médecin qui effectue des visites à domicile ne veut pas se déplacer sur l'aire d'accueil où j'habite. »

« Bénéficiaire de la Complémentaire santé solidaire (C2S), le professionnel de santé m'a facturé un dépassement d'honoraire ou a refusé de me donner un rendez-vous. »

2. Que dit le droit ?

Refuser de recevoir des patients ou les traiter moins bien à cause de leur origine, leur précarité, leur lieu de résidence, leurs mœurs ou parce qu'ils sont bénéficiaires de prestations santé comme la C2S, la CMU-C ou l'ACS, est interdit. C'est une discrimination. On parle de **refus de soins discriminatoire, c'est interdit par la loi**.

Les professionnels de santé peuvent parfois refuser de prendre en charge un patient ou une patiente, mais en respectant les conditions prévues par la loi.

Exemples :

- Lorsqu'un acte de soins est contraire à leurs convictions personnelles, professionnelles ou éthiques (par exemple, un avortement ou une stérilisation à visée contraceptive).
- En cas de mésentente avec un patient, d'un comportement agressif, ou d'incompétence compte tenu de la spécificité d'une maladie.

Quoi qu'il arrive, le ou la patiente doit être orientée vers un autre professionnel de santé pour assurer la continuité des soins.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits pourra intervenir auprès du professionnel de santé afin de lui demander des explications et lui rappeler ses obligations.

4. Que puis-je faire ?

a. Je demande par courrier au secrétariat médical ou au professionnel de santé d'expliquer les raisons du refus de soins

b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

Je réunis le plus d'éléments possible pour permettre de prouver le refus de soin :

- un résumé des faits dans l'ordre où ils se sont passés, notamment ceux qui permettent d'expliquer la raison du refus (dates et heures des faits, moyen de communication – sur place, par téléphone ou par une plateforme –, mode de paiement, raisons données par le professionnel de santé) ;
- l'identité et les coordonnées complètes de la personne responsable du refus (nom, prénom, adresse et coordonnées du lieu d'exercice) ;
- la copie de l'attestation C2S (ex-CMU / CMU-C / ACS) ou AME en cours de validité à la date des faits, s'il s'agit de la raison pour laquelle on a refusé de vous soigner ;
- le justificatif de la confirmation de la prise de rendez-vous – par mail ou sur l'espace personnel de la plateforme par exemple ;
- la raison médicale de votre rendez-vous ;
- l'urgence ou non du rendez-vous.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

c. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

Depuis le 1^{er} novembre 2019, les dispositifs de la CMU-C et de l'ACS ont été remplacés par le dispositif de la **Complémentaire santé solidaire** (C2S).

[Article L.1110-3 du code la santé publique](#) : Les discriminations sont interdites dans l'accès à la prévention et aux soins.

[Article L.1110-5 du code de la santé publique](#) : Toute personne doit bénéficier des soins les plus adaptés à son état de santé.

[Article 225-1](#) et [article 225-2](#) du Code pénal : la discrimination commise à l'égard d'une personne physique ou morale, est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

Voir [Dépliant du Défenseur des droits : « agir contre les refus de soins »](#).

Les refus d'ouverture de compte bancaire

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« On m'a refusé l'ouverture d'un compte bancaire. »

2. Que dit le droit ?

Une banque a le droit de refuser d'ouvrir un compte mais elle doit donner les raisons de ce refus.

Si elle refuse à cause de l'origine de la personne, de sa situation précaire, de son lieu de résidence, de sa domiciliation bancaire, ou de ses mœurs, c'est une discrimination. C'est interdit par la loi.

Il existe une procédure « de droit au compte » qui permet d'ouvrir un compte bancaire en faisant appel à la Banque de France, même après le refus d'une banque. Cette procédure n'est ouverte qu'aux personnes qui ne disposent d'aucun compte individuel de dépôt.

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Le Défenseur des droits pourra m'aider dans mes démarches pour obtenir le respect de mon droit au compte bancaire.

Si le refus est discriminatoire, il pourra tenter une médiation avec l'établissement bancaire.

4. Que puis-je faire ?

a. [Je demande l'ouverture d'un compte auprès de l'agence bancaire de mon choix](#)

Afin d'avoir une **trace de la demande** et de sa date, la demande doit être faite :

- soit par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- soit au guichet avec remise d'un récépissé ;
- soit en ligne en conservant les traces de la demande (faire des captures d'écran).

Il faut que je joigne à ma demande les pièces demandées pour l'ouverture de compte à la banque et que j'en conserve une copie.

b. J'attends un délai de 15 jours ou j'obtiens une lettre de refus

La banque a l'obligation de me donner une attestation de refus d'ouverture de compte gratuitement et sans délai.

Si la banque ne me donne pas cette attestation, son absence de réponse dans un délai de 15 jours à compter de la date de demande d'ouverture de compte sera comme un refus.

c. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- les coordonnées de la filiale de la banque qui a refusé l'ouverture du compte ;
- les documents d'identité remis à la banque : carte nationale d'identité, passeports français ou étrangers, titres de séjour ou récépissés de demande de titre de séjour ;
- la justification du domicile :
 - domicile stable : quittance de loyer, EDF, autre facture avec l'adresse, etc. ;
 - sans domicile stable : attestation d'élection de domicile, attestation d'hébergement ;
- si j'ai fait la demande d'ouverture de compte en ligne : copies d'écran des étapes de la demande d'ouverture de compte et échanges avec la banque ;
- si j'ai fait la demande d'ouverture de compte en agence : date et lieu du rendez-vous ;
- l'attestation de refus d'ouverture de compte, si je l'ai reçue ;
- si j'ai fait une demande à la Banque de France selon la procédure du droit au compte, les preuves de la demande.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

d. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

Voir [la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations](#) (articles 1 et 2)

[Article L 312-1 du code monétaire et financier](#)

[Article R 312-6-1 du code monétaire et financier](#)

Les problèmes de règlement intérieur d'aire d'accueil

Dernière mise à jour : 15.02.2023

1. Ma situation

« Alors que je suis nouveau sur l'aire d'accueil, on me dit que je dois respecter certains articles du règlement intérieur que je conteste/ou qui n'y sont pas inscrits ? »

« Alors que je suis nouveau sur l'aire d'accueil, on me dit que je dois respecter certains articles du règlement intérieur alors qu'on ne m'a jamais donné ni fait signer une copie de ce règlement. »

2. Que dit le droit ?

Lors d'une arrivée sur une aire d'accueil, une copie du règlement intérieur doit être donnée à l'occupant, qui doit le signer en signe d'approbation.

Cependant, il peut arriver que certains des articles de ce règlement intérieur, même signé, apparaissent comme « abusifs ».

3. En quoi le Défenseur des droits peut m'aider ?

Après avoir pris connaissance des articles du règlement intérieur posant problème et si ces articles ne respectent pas le droit, le Défenseur des droits pourra intervenir auprès de la personne publique afin qu'elle modifie le règlement intérieur.

4. Que puis-je faire ?

- a. Je conteste les articles du règlement intérieur qui me semblent poser problème auprès de l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI), par un courrier simple

IMPORTANT : Je conteste d'abord la décision de l'autorité publique concernée **AVANT** de saisir le Défenseur des droits. Cette démarche doit obligatoirement être accomplie au préalable pour que le Défenseur des droits puisse traiter mon dossier.

b. Je prépare les documents suivants dans la mesure du possible

- la copie du règlement intérieur ;
- la copie de ma demande de modification et la réponse éventuelle reçue.

IMPORTANT : Je prends en photo ou fais une photocopie de **TOUS les documents qui concernent le dossier pour les conserver** : documents qui m'ont été envoyés et lettres datées que j'ai envoyées dans le cadre de mes démarches. Je conserve les originaux.

c. Je contacte le Défenseur des droits

- Je rencontre un délégué du Défenseur des droits près de chez moi : [liste des délégués par département](#)
- Ou j'appelle le numéro 39 28 (du lundi au vendredi de 9h30 à 19h, coût d'un appel local)
- Ou je renseigne directement le [formulaire en ligne](#)
- Ou j'adresse un courrier gratuit sans timbre à l'adresse suivante :
Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris CEDEX 07

5. Pour aller plus loin

[L'annexe du décret n° 2019-1478 du 26 décembre 2019 relatif aux aires permanentes d'accueil et aux terrains familiaux locatifs destinés aux gens du voyage](#) : un modèle type de règlement intérieur d'une aire permanente d'accueil.