



**D**

**DÉFENDRE LES DROITS  
DES USAGERS  
DES SERVICES PUBLICS**

**Face au droit, nous sommes tous égaux**

**Défenseur des droits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# 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.

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.

Il 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, préfetures, directions régionales ou départementales, rectorats, agences régionales de santé, établissements scolaires...;
- **Les services des collectivités territoriales** : mairies, conseils départementaux, conseils régionaux...;
- **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.

99

« MA DEMANDE D'APL\* EST BLOQUÉE AU SEIN DE LA CAF. »

\* AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT

99

« ON M'A REFUSÉ L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL  
DE MA MÈRE DÉCÉDÉE. »

99

« PÔLE EMPLOI A SUSPENDU MES ALLOCATIONS  
ALORS QUE J'AVAIS MIS À JOUR MA SITUATION  
SUR INTERNET. »

# QUE PEUT FAIRE LE DÉFENSEUR DES DROITS ?



ENQUÊTER



PROPOSER  
UN RÈGLEMENT  
À L'AMIABLE



FORMULER DES  
RECOMMANDATIONS



PRÉSENTER  
SES OBSERVATIONS  
DEVANT LES JUGES



DEMANDER  
DES POURSUITES  
DISCIPLINAIRES



FAIRE DES PROPOSI-  
TIONS DE RÉFORMES  
DE LA LOI

# UNE INSTITUTION, 5 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**
- ★ Défense et promotion des **droits de l'enfant**
- ★ Lutte contre les **discriminations** et promotion de **l'égalité**
- ★ Respect de la **déontologie de la sécurité**
- ★ Orientation et protection des **lanceurs d'alerte**

---

### POUR MENER 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 RÉCLAMATIONS REÇUES**

---

**SUR LES SERVICES PUBLICS CONCERNENT LA MISE  
EN CAUSE DES DROITS SOCIAUX ET LEUR OBTENTION**

---

# LES DÉLÉGUÉS : UN SERVICE DE PROXIMITÉ UNIQUE

---

**LE DÉFENSEUR DES DROITS S'APPUIE SUR UN RÉSEAU  
DE PRÈS DE 550 DÉLÉGUÉS**

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 870 points d'accueil** dans l'hexagone et outre-mer : Maison de la Justice et du Droit (MJD), Point d'accès au droit (PAD), préfectures, mairies...

## LES DÉLÉGUÉS PEUVENT :



**VOUS ÉCOUTER**



**VOUS ORIENTER DANS  
VOS DÉMARCHES**



**VOUS AIDER À FAIRE  
VALOIR VOS DROITS**



**TRANSMETTRE VOTRE  
DOSSIER AU SIÈGE**

---

**80% DES RÉCLAMATIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS  
SONT RECUEILLIES PAR LES DÉLÉGUÉS AU SEIN  
DE LEUR PERMANENCE**

**CONSULTEZ LA LISTE DES PERMANENCES :**

[defenseurdesdroits.fr](https://defenseurdesdroits.fr)

---

# VOUS PENSEZ QUE VOS DROITS N'ONT PAS ÉTÉ RESPECTÉS ?

## CONTACTEZ GRATUITEMENT LE DÉFENSEUR DES DROITS

### ★ PAR L'INTERMÉDIAIRE DES DÉLÉGUÉS

Sur [defenseurdesdroits.fr](http://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 [defenseurdesdroits.fr](http://defenseurdesdroits.fr) / « Saisir le Défenseur des droits ».

### ★ 09 69 39 00 00 DE 9H À 18H

Il est possible d'obtenir des informations par téléphone ou lors d'un rendez-vous avec un délégué.

**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.