

QUE PEUT FAIRE LE DÉFENSEUR DES DROITS ?

Enquêter

Le Défenseur des droits dispose de larges pouvoirs d'enquête. Il peut :

- demander la communication de toute pièce utile;
- auditionner les réclamants, témoins ou personnes mises en cause;
- procéder à des vérifications sur place dans des locaux publics et privés.

Proposer un règlement à l'amiable

Le Défenseur des droits privilégie le dialogue et la médiation pour résoudre les litiges dont il est saisi, mais il peut utiliser des pouvoirs plus contraignants tels que la mise en demeure ou l'injonction.

Formuler des recommandations

Présenter ses observations devant les juridictions

Demander l'engagement de poursuites disciplinaires

Faire des propositions de réformes

Le Défenseur des droits peut préconiser des changements de pratiques et formuler des propositions de réformes législatives ou réglementaires.

La saisine du Défenseur des droits n'interrompt et ne suspend ni les délais de prescription des actions civiles, administratives ou pénales, ni ceux des recours administratifs ou contentieux.

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

AGIR ENSEMBLE

Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante chargée de protéger vos droits et libertés en matière de :

Dysfonctionnements
des services publics

Droits
de l'enfant

Lutte contre
les discriminations

Déontologie
de la sécurité

Pour s'informer :

- Sur le site internet: www.defenseurdesdroits.fr
- Par téléphone au **09 69 39 00 00**
(coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe)

Pour saisir le Défenseur des droits :

- Par le formulaire en ligne sur :
www.defenseurdesdroits.fr
(rubrique « SAISIR »)
- Par l'intermédiaire des 450 délégués de proximité du Défenseur des droits :
www.defenseurdesdroits.fr
(rubrique « CONTACTER votre délégué »)
- Par courrier postal:
Le Défenseur des droits
7, rue Saint-Florentin
75409 Paris Cedex 08

Le recours au Défenseur des droits est gratuit. Lorsque vous saisissez le Défenseur des droits, n'oubliez pas de transmettre la copie de l'ensemble des documents relatifs à votre demande pour en faciliter le traitement.

Faire respecter les droits
des **Femmes**

Saisissez
le Défenseur
des droits

mars 2014

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**
Le droit en action



defenseurdesdroits.fr

LES FEMMES PEUVENT SAISIR LE DÉFENSEUR DES DROITS AU TITRE D'UNE OU PLUSIEURS DE SES 4 MISSIONS

La défense des droits des usagers du service public

Si vous êtes en désaccord avec une décision ou un comportement d'un service de l'État, d'une collectivité territoriale ou de tout organisme de service public, et que vos démarches préalables pour résoudre ce litige ont échoué, vous pouvez saisir le Défenseur des droits.

- Vous avez des difficultés à obtenir les allocations de rentrée scolaire ou la prestation d'accueil du jeune enfant auprès de la **Caisse d'Allocations Familiales**.
- La **Caisse Primaire d'Assurance Maladie** vous refuse le remboursement de vos frais d'hospitalisation, le versement des indemnités journalières pour congé maternité, le bénéfice de l'aide médicale d'État.
- On vous a refusé l'accès à l'**interruption volontaire de grossesse** (IVG).
- Vous contestez le montant de votre **taxe d'habitation** qui ne prend pas en compte votre nouvelle situation familiale depuis votre divorce.
- La **Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse** a rejeté votre demande de pension de réversion, ou n'a pas pris en compte vos trimestres liés à la majoration due aux enfants, etc.

Ces décisions défavorables peuvent relever d'un fonctionnement irrégulier des services publics.

PAR EXEMPLE

La lutte contre les discriminations

Si vous estimez avoir fait l'objet d'une discrimination, vous pouvez saisir le Défenseur des droits.

Pour qu'il y ait discrimination au sens de la loi, trois conditions doivent être réunies :

- un traitement moins favorable par rapport à une autre personne placée dans une situation comparable ;
- sur la base d'un ou plusieurs des 20 critères prohibés par la loi tels que le sexe, l'origine, le handicap, l'âge, la grossesse, l'état de santé, la situation de famille... ;
- dans un domaine déterminé par la loi : le logement, l'emploi, la santé, l'accès aux biens et services (assurance, banque, loisirs)...

- Vous revenez d'un **congé maternité et/ou d'un congé parental** et vous ne retrouvez pas votre poste ou un poste équivalent.
- On vous refuse un **crédit** pour acheter une voiture parce que vous êtes trop âgée.
- Vous ne supportez pas les **avances répétées** de votre chef, de votre voisin ou de votre professeur...
- On refuse de vous **louer un appartement** en raison de vos origines étrangères ou de votre orientation sexuelle.
- Vous avez été embauchée à un **salaire inférieur** à un collègue qui a le même profil que vous et exerce les mêmes fonctions.

Ces situations peuvent constituer des discriminations.

PAR EXEMPLE

Dans l'emploi, le sexe est le premier critère de discrimination.

*(Baromètre 2013 Défenseur des droits/
Organisation internationale du travail)*

La défense des droits de l'enfant

Lorsque les droits d'un enfant ne sont pas respectés, le Défenseur des droits peut être saisi directement par un enfant, ses parents ou toute autre personne de son entourage.

- Vous êtes une mère célibataire et votre demande de **logement social** n'aboutit pas alors que votre logement actuel est insalubre.
- Votre enfant est placé et vous ignorez quels sont vos **droits en tant que mère**.
- Votre enfant n'a pas accès aux activités périscolaires en raison de son **handicap**.

Ces situations peuvent porter atteinte à l'intérêt supérieur de l'enfant et à ses droits.

PAR EXEMPLE

La défense des droits dans le cadre des relations avec les forces de sécurité

Si vous estimez que des policiers, des gendarmes, des agents de sécurité ou de surveillance (...) ont agi en violation des règles de déontologie, vous pouvez saisir le Défenseur des droits.

- Vous avez été victime de **violences conjugales** et les services de police ou de gendarmerie ont refusé d'enregistrer votre plainte.

Cette situation constitue un manquement à la déontologie.

PAR EXEMPLE