

AGIR ENSEMBLE

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

**Droits des usagers
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 le Défenseur des droits »)

■ Par l'intermédiaire des 420 délégués
de proximité du Défenseur des droits :
www.defenseurdesdroits.fr
(rubrique « Contacter un 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.

Le Défenseur des droits

Saisissez le Défenseur des droits

octobre 2015

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**

Le droit en action



defenseurdesdroits.fr

Réalisation : Défenseur des droits. Impression : Direction de l'information légale et administrative



PEFC 10-31-2190 / Certifié PEFC / pefc-france.org



IMPRIM'VERT®

DANS QUEL CAS S'ADRESSER AU DÉFENSEUR DES DROITS ?

Le Défenseur des droits est une institution de l'Etat complètement indépendante.

Créée en 2011 (inscrite dans la Constitution dès 2008), elle est chargée de :

- défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés ;
- permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits.

Que vous soyez une personne physique ou morale, quelle que soit votre nationalité ou le lieu de votre résidence, vous pouvez vous adresser au Défenseur des droits.

• Si vous estimez être lésé(e) par le fonctionnement d'un service public dont vous êtes usager.

Vous avez des difficultés avec un service public ou une administration et vos démarches pour faire valoir vos droits n'ont pas abouti.

• Si vous estimez que les droits d'un enfant ne sont pas respectés.

Vous constatez qu'un enfant est privé de ses droits ou que son intérêt n'est pas respecté.

• Si vous estimez être victime d'une discrimination.

Vous subissez une différence de traitement pour des motifs interdits par la loi (votre origine, votre handicap, votre sexe, votre âge, votre orientation sexuelle...) dans un domaine tel que l'emploi, le logement, l'accès à un service...

• Si vous estimez avoir été victime ou témoin d'un comportement abusif de la part de personnes exerçant des activités de sécurité.

Vous êtes victime d'un manquement à la déontologie par un représentant de l'ordre public (policier, gendarme, douanier...) ou privé (agent de sécurité privée...).

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.

QUE PEUT FAIRE LE DÉFENSEUR DES DROITS ?

Les pouvoirs du Défenseur des droits

Après avoir vérifié que votre demande relevait bien de ses missions, le Défenseur des droits définit un **traitement adapté** à votre situation.

Pour traiter les réclamations dont il est saisi, le Défenseur des droits dispose de **larges pouvoirs d'enquête**. Il peut :

- demander que lui soit transmis tout élément utile ;
- rencontrer, à travers des « auditions », les réclamants, témoins ou personnes mises en cause ;
- se rendre sur place pour procéder à des vérifications, dans des locaux publics et privés.

Le Défenseur des droits privilégie le **règlement amiable** pour résoudre les litiges qui lui sont soumis. Il renoue le dialogue entre les parties et veille à assurer une bonne application du droit et de l'équité.

Il peut également mettre en œuvre des pouvoirs plus contraignants, tels que la mise en demeure ou l'injonction. Il peut également présenter des observations devant les juridictions.

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

Les délégués du Défenseur des droits

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau de **420 délégués** bénévoles présents sur l'ensemble du territoire national, en métropole et en Outre-mer. Vous pouvez ainsi rencontrer un interlocuteur, représentant l'institution, à proximité de chez vous.

Contactez directement et gratuitement un délégué du Défenseur des droits en prenant rendez-vous par téléphone ou en vous rendant sur le lieu de sa permanence.

Consultez notre site Internet, Rubrique « Contacter un délégué »

