



D

**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, cinq 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**



**Respect
de la déontologie
par les
professionnels
de la sécurité**
(police,
gendarmerie,
services privés de
sécurité...)



**Défense
et promotion des
droits de l'enfant**



**Lutte contre les
discriminations
et promotion
de l'égalité**



**Orientation et
protection des
lanceurs d'alerte**

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 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

80 000

**dossiers de réclamation
traités par an**



Protéger vos droits

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

Chaque situation appelle une réponse personnelle, en fonction de la nature de l'affaire et des attentes.

Ses équipes de juristes peuvent proposer des **règlements amiables** (médiations, recommandations, transactions) mais ils peuvent également présenter des **observations** devant la justice ou demander des **sanctions**.

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

Par exemple, au cours de ses enquêtes, le Défenseur des droits confronte toujours les points de vue de la personne qui fait une réclamation et celui de la personne mise en cause par cette même réclamation.



Plus de

130 000

demandes d'intervention par an

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 au centre de loisirs car elle est handicapée



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



Le commissariat a refusé d'enregistrer ma plainte

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



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**.

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau de près de 500 délégué·e·s

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 plus de **750 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

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



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.



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.

Toutes nos actualités :



www.defenseurdesdroits.fr



D

Défenseur des droits

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE