



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.

450 délégué.e.s dans les territoires

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 près de 680 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/office



**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
Rubrique : « Contacter un délégué »
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
Rubrique : « Saisir le Défenseur des droits »

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.



**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.

La saisine du Défenseur des droits n'interrompt, ni ne suspend les délais de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue un recours parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ou auprès du juge et ne dispense pas d'initier les recours prévus par la loi.

En matière de défense des droits et libertés des personnes en relation avec les services publics, la saisine doit être précédée de démarches préalables auprès des administrations ou des organismes mis en cause.

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

Toutes nos actualités :



www.defenseurdesdroits.fr



LE DÉFENSEUR DES DROITS

Un dispositif
unique
de protection
des droits
et libertés



Face au droit, nous sommes tous égaux

D
Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

UNE INSTITUTION, QUATRE DOMAINES D'INTERVENTION

« Le Défenseur des droits veille
au respect des droits et libertés »

Art. 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 4 domaines de compétences déterminés par la loi :

- la défense des droits des usagers des services publics ;
- la défense des droits de l'enfant ;
- la lutte contre les discriminations.
- le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité (police, gendarmerie, services privés de sécurité...);

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 d'un égal accès aux droits pour tous les publics à travers l'information, la formation et en proposant des réformes des textes de loi.



79 592

dossiers de réclamation
traités par l'institution en 2015



PROTÉGER VOS DROITS

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

Ses équipes de juristes s'appuient sur un arsenal juridique varié pour trouver des solutions : de la recherche du règlement à l'amiable (médiations, recommandations, transactions), au soutien en contentieux (présentation d'observations devant la justice...), en passant par la demande de sanction.

Il définit un traitement au cas par cas pour chaque situation, en fonction de la nature de l'affaire et des attentes du réclamant.

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



120 000

demandes d'intervention par an
sont reçues par le Défenseur
des droits

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 à
l'école car
elle est
handicapée



On
a refusé
d'enregistrer
ma
plainte



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

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