

# D



**FAIRE RESPECTER  
LES DROITS ET LIBERTÉS**

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

**Défenseurdesdroits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# 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 165 000 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.

99

« JE N'AI PAS PU INSCRIRE MA FILLE AU CENTRE DE LOISIRS  
CAR ELLE EST HANDICAPÉE. »

99

« LE COMMISSARIAT A REFUSÉ D'ENREGISTRER  
MA PLAINTÉ. »

99

« 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



FORMULER DES  
RECOMMANDATIONS



PRÉSENTER  
SES OBSERVATIONS  
DEVANT LES JUGES



DEMANDER  
DES POURSUITES  
DISCIPLINAIRES



FAIRE DES PROPOSITIONS  
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 100 000 DOSSIERS DE RÉCLAMATION  
TRAITÉS PAR AN**

# DES ÉQUIPES PARTOUT EN FRANCE

---

**PRÈS DE 300 COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES  
À PARIS**

Les collaborateurs et collaboratrices 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 PLUS DE 550 DÉLÉGUÉS**

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 870 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 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.