

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 »)
- Par l'intermédiaire de plus de 400 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.

Défendre **les usagers
des services
publics**

Saisissez
le Défenseur
des droits

octobre 2015

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



defenseurdesdroits.fr



LA DÉFENSE DES DROITS DES USAGERS DES SERVICES PUBLICS

Le Défenseur des droits a pour mission de défendre les droits et libertés des citoyens dans le cadre de leurs relations avec les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics et tous les organismes investis d'une mission de service public.

Quels sont les professionnels concernés ?

- **Les services de l'État :** ministères, préfectures, directions régionales ou départementales, rectorats, agences régionales de santé, établissements scolaires... ;
- **Les services des collectivités territoriales :** mairies, Conseils généraux, Conseils régionaux, services publics locaux... ;
- **Les organismes privés chargés d'une mission de service public :** caisses d'allocations familiales (CAF), caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), Pôle emploi, Régime sociale des indépendants (RSI), Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)... ;
- **Les autres services publics :** établissements publics, établissements de santé, fournisseurs d'énergie (EDF, GDF...) et d'eau, gestionnaires de transports publics (SNCF, RATP...)...

Dans quels cas saisir le Défenseur des droits ?

Après avoir accompli des démarches auprès du service mis en cause :

- vous n'avez pas eu de réponse ;
- vous contestez la décision du service en question ;
- vous estimez que la décision prise à votre égard entraîne des conséquences inéquitables.

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

« On me refuse l'accès au dossier médical de ma mère décédée »

« Ma demande d'APL est bloquée au sein de la CAF »

« L'administration me demande à nouveau un certificat de nationalité française pour renouveler mon passeport »

« Une ligne électrique traverse ma propriété et gêne mon projet d'extension de ma maison d'habitation »

« Pôle emploi a suspendu mes allocations alors que j'avais mis à jour ma situation sur Internet »

« Je n'arrive pas à toucher ma retraite car je n'ai pas de preuves du paiement de certaines cotisations »

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 ou information utile ;
- auditionner les réclamants, témoins ou personnes mis 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 des poursuites disciplinaires

Formuler des propositions de réformes

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

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.