

Qui peut saisir le Défenseur des droits et dans quels cas ?

Que vous soyez une personne physique (agissant pour son propre compte) **ou morale** (agissant au nom d'une association, d'une société...), de nationalité française ou étrangère, **vous pouvez saisir directement et gratuitement le Défenseur des droits :**

- si vous vous estimez lésé(e) par le fonctionnement d'une **administration ou d'un service public** ;
- si vous vous estimez victime d'une **discrimination**, directe ou indirecte, prohibée par la loi ou par un engagement international, que l'auteur présumé de cette discrimination soit une personne privée ou publique ;
- si vous êtes victime ou témoin de faits dont vous estimez qu'ils constituent un manquement à la déontologie par des personnes exerçant une **activité de sécurité** sur le territoire de la République ;
- si vous considérez que les **droits fondamentaux d'un enfant ou d'un adolescent** ne sont pas respectés, ou qu'une situation met en cause son intérêt. Dans ce cas, les personnes habilitées à saisir le Défenseur des droits sont : l'enfant ou l'adolescent lui-même, son représentant légal, un membre de sa famille, un représentant d'un service médical, social ou d'une association de défense des droits de l'enfant.

Le Défenseur des droits peut également décider de se saisir d'office.

Le Défenseur des droits et tous ses collaborateurs sont soumis au secret professionnel.

Faire respecter vos droits

Qu'est-ce qu'une administration ou un service public ?

Vous êtes en désaccord avec une décision ou le comportement d'une administration ou d'un organisme chargé d'un service public : hôpitaux publics, Caisses d'Allocations Familiales (CAF), Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM), Régime Social des Indépendants (RSI), Pôle emploi, fournisseurs d'énergie (EDF, GDF), gestionnaires de transports publics (SNCF), ministères, consulats, préfectures, communes, conseils généraux et régionaux, etc. ? Vos démarches préalables auprès de ces services pour résoudre ce litige ont échoué, saisissez le Défenseur des droits. Il ne peut cependant intervenir dans le cadre de litiges privés (tels que les conflits de voisinage ou avec un commerçant) ou de différends entre ces services publics et leurs agents (sauf s'il s'agit de faits de discrimination).

Qu'est-ce qu'une discrimination ?

Vous pensez être victime d'une inégalité de traitement à l'embauche, au travail, pour l'accès à un logement, à un lieu public, à des services, fondée sur l'un des 18 critères énumérés par la loi comme votre origine, votre handicap, votre sexe, votre âge, votre orientation sexuelle ? Saisissez le Défenseur des droits.



Qu'entend-on par droits de l'enfant ?

Vous considérez qu'un enfant ou un adolescent de votre entourage ne peut pas bénéficier de l'un des droits fondamentaux issus de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant (droit à l'éducation, droit de vivre en famille, droit à la protection de la vie privée, etc.) Saisissez le Défenseur des droits.

Qu'est-ce qu'une activité de sécurité ?

Vous avez été victime ou témoin d'un comportement que vous estimez abusif de la part de personnes exerçant des activités de sécurité : policiers nationaux, policiers municipaux, gendarmes, douaniers, agents de l'administration pénitentiaire, agents de surveillance des transports en commun, membres de services d'ordre, enquêteurs privés, employés de services de surveillance ou de gardiennage, transporteurs de fonds, etc. ? Saisissez le Défenseur des droits.

• **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.**

• **Il apprécie si les faits qui lui sont soumis justifient une intervention de sa part.**

Comment le Défenseur des droits fait-il respecter vos droits ?

- Le Défenseur des droits adapte son intervention à chaque cas.
- Il fait usage de ses **pouvoirs d'enquête** pour obtenir communication de toutes les pièces utiles ; en cas de nécessité, il peut auditionner des personnes, voire procéder à des vérifications sur place.
- Il peut privilégier un **mode de résolution amiable du conflit** comme, par exemple, une médiation.
- Si la réclamation qui lui est soumise révèle une faute ou un manquement, le Défenseur des droits peut mettre en œuvre des **solutions contraignantes** telles que :
 - présenter des observations devant les juridictions civiles, administratives ou pénales à l'appui d'un réclamant ;
 - intervenir au soutien d'une transaction civile ou pénale ;
 - saisir l'autorité disciplinaire pour lui demander d'engager des poursuites contre un agent ;
 - recommander à l'administration de prendre des sanctions contre une personne physique ou morale, publique ou privée, soumise à autorisation ou agrément administratifs, qui serait à l'origine d'une discrimination.