



Qui contacter en cas de difficulté ?

Vérfifié le 14 juin 2017 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Dans quels cas contacter le défenseur des droits ?

Le défenseur des droits veille au respect par toute personne, publique ou privée, des droits et des libertés. Vous pouvez le saisir dans les cas suivants :

- Relations avec les services publics : erreur sur un dossier, lenteur, absence de réponse, non exécution d'une décision...
[défenseur des droits \(ex-médiateur de la République\) \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F13158\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F13158)
- Droits de l'enfant : maltraitance, non scolarisation, isolement, conflits entre parents impactant l'enfant
[défenseur des droits \(ex-défenseur des enfants\) \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1628\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1628)
- Discriminations : traitement inégal fondé sur la religion, l'origine, le sexe, l'âge, l'apparence physique...
[défenseur des droits \(ex-Halde\) \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F19448\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F19448)
- Déontologie des personnes chargées de la sécurité : actes de personnels de police, gendarmerie, sécurité, gardiennage... jugés contraires à la déontologie de la sécurité
[défenseur des droits \(ex-commission nationale de déontologie de la sécurité\) \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2546\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2546)

Dans quels cas contacter un médiateur spécifique ?

- Assurance : refus de remboursement, litige sur l'expertise ...
[médiateur des assurances, arbitre ou autorité de contrôle \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F3050\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F3050)
- Assurance maladie : retard de remboursement, indemnités journalières non perçues ...
[conciliateur assurance maladie \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20849\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20849)
- Banque : ouverture de compte, frais ...
[médiateur bancaire \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20523\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20523)
- CAF : accès aux prestations, retard de versement ...
[médiateur caisse d'allocations familiales \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20841\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20841)
- Chômage : retard, non versement des indemnités ...
[médiateur pôle emploi \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2761\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2761)
- Eau : consommation, assainissement ...
[médiateur de l'eau \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20762\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20762)
- Éducation : inscription, redoublement ...
[médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1897\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1897)
- Gaz, électricité : problème de facturation ou d'approvisionnement ...
[médiateur national de l'énergie \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20820\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20820)
- Poste : courrier perdu, litige sur un service financier ...
[médiateur du groupe La Poste \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11064\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11064)
- Santé : accès au dossier médical ...
[commission des relations avec les usagers \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10256\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10256)
- SNCF : retard, remboursement ...
[médiateur de la SNCF \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F12151\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F12151)
- Impôts : erreur sur l'avis, désaccord sur le prélèvement ...
[médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F103\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F103)
- Téléphonie, accès internet ou TV : facturation, fourniture de la prestation, résiliation ...
[médiateur des communications électroniques \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14373\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14373)