



Litige avec l'administration : Défenseur des droits

Vérfié le 11 janvier 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Autres cas ? [Défenseur des droits auprès des enfants \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1628\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1628)

En cas de litige avec une administration (service ou organisme de l'État, collectivité territoriale, etc.), vous pouvez saisir le Défenseur des droits ou un de ses délégués. Le litige peut venir du mauvais fonctionnement d'un service public ou de l'inexécution d'un jugement qui vous est favorable. Les services du Défenseur des droits étudient votre demande, mènent une enquête et essaient en priorité de trouver une solution amiable à votre litige.

Qui peut saisir le Défenseur des droits ?

Le Défenseur des droits (ou son délégué) peut être saisi par :

- un particulier (quels que soient sa nationalité, son âge, son domicile),
- une association ou un groupement,
- une société.

Litiges concernés

Litige mettant en cause un service public

Le Défenseur des droits (ou son délégué) intervient, sur demande, dans un litige vous opposant à :

- une administration de l'État (préfecture, centre des impôts, ministère, etc.),
- un organisme gérant un service public (caisse primaire d'assurance maladie, caisse d'allocations familiales, etc.),
- une collectivité territoriale (mairie, syndicat intercommunal, conseil régional, etc.),
- un hôpital.

Nature du litige

Le problème peut porter sur :

- un mauvais fonctionnement du service public (lenteur, erreur dans la décision, absence de réponse, etc.),
- ou l'inexécution d'un jugement qui vous est favorable.

Litiges exclus

Le Défenseur des droits ne peut pas :

- intervenir dans les rapports hiérarchiques entre l'administration et ses agents,
- interférer dans une procédure engagée devant un tribunal,
- remettre en cause un jugement,
- intervenir dans un litige avec une administration étrangère. Toutefois, il peut transmettre la réclamation à l'interlocuteur étranger compétent.
- intervenir pour un litige d'ordre privé (famille, voisins, commerçants, etc).

Démarche

Avant de saisir le Défenseur des droits, vous devez avoir fait toutes les démarches nécessaires auprès de l'administration ou de l'organisme en cause ([recours administratif \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2474\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2474) contre la décision contestée par exemple).

▲ Attention : la saisine du Défenseur des droits n'interrompt pas les délais de recours pour engager une action en justice (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2478>).

En ligne

Saisir en ligne le Défenseur des droits

Défenseur des droits

Accéder au
service en ligne ↗

(<https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/defenseur/>)

Sur place

Vous pouvez prendre rendez-vous avec un délégué du Défenseur des droits.

Où s'adresser ?

- [Délégué territorial du Défenseur des droits](https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/saisir/delegues) [↗ \(https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/saisir/delegues\)](https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/saisir/delegues)

Par courrier

Où s'adresser ?

- Défenseur des droits

Par téléphone (information générale)

09 69 39 00 00

Coût d'un appel local

Du lundi au vendredi de 8h à 20h

Par courrier (pour saisir le Défenseur des droits) Par courrier gratuit, sans affranchissement

Défenseur des droits

Libre réponse 71120

75342 Paris cedex 07

Attention : joindre à votre courrier les photocopies des pièces relatives à votre saisine.

Par messagerie

Accès au [formulaire de contact](https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/code/afficher.php?ETAPE=accueil_2016) [↗ \(https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/code/afficher.php?ETAPE=accueil_2016\)](https://formulaire.defenseurdesdroits.fr/code/afficher.php?ETAPE=accueil_2016)

- [Délégué territorial du Défenseur des droits](https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/saisir/delegues) [↗ \(https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/saisir/delegues\)](https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/saisir/delegues)

Coût

La saisine du Défenseur des droits est gratuite.

Instruction de la demande

Le Défenseur des droits vérifie que votre demande relève de sa compétence. Si ce n'est pas le cas, il vous oriente vers les personnes ou organismes qui peuvent vous aider.

Le Défenseur mène une enquête sur votre demande (recueil des informations lui permettant de connaître la situation en cause).

Si votre demande concerne une erreur de procédure, une incompréhension, une défaillance d'une administration, le Défenseur des droits va essayer de [régler de manière amiable](https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R52598) (https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R52598) le conflit.

Si le règlement amiable n'est pas possible, le Défenseur des droits fait une recommandation à l'administration concernée. Il peut par exemple lui demander de régler le problème d'une personne dans un certain délai. L'administration doit tenir au courant le Défenseur des droits des suites données à sa recommandation.

Si un professionnel a commis une faute ou une discrimination, le Défenseur des droits peut demander d'engager des poursuites disciplinaires ou de prendre une sanction (par exemple, en cas de non respect de la déontologie par un professionnel de la sécurité).

Le Défenseur des droits peut aussi établir des recommandations générales (problématiques importantes) et proposer de procéder à une modification législative ou réglementaire.

Le Défenseur des droits ne peut pas remettre en cause une décision de justice, mais il peut présenter ses observations devant toutes les juridictions. Il intervient en toute indépendance et ne représente aucune des parties.

Textes de référence

- Loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits [↗ \(http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023781167\)](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000023781167)
- Décret n°2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits [↗ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024414558\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024414558)
- Code de procédure pénale : articles D1 à D1-1 [↗ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032129867&cidTexte=LEGITEXT000006071154\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032129867&cidTexte=LEGITEXT000006071154)
Proposition de transaction (article D1-1)
- Décision n°2018-07 du 29 janvier 2018 portant adoption du code de déontologie du Défenseur des droits [↗ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036630260\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036630260)

Pour en savoir plus

- Site du Défenseur des droits [↗ \(http://defenseurdesdroits.fr/\)](http://defenseurdesdroits.fr/)
Défenseur des droits