



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français ▼

Litige avec l'administration : saisir le Défenseur des droits

Vérfié le 03 novembre 2020 - 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)

Si vous avez un litige avec l'administration ou un service public (service de l'État ou d'une collectivité territoriale), vous pouvez saisir le Défenseur des droits. Il faut que le litige porte sur un mauvais fonctionnement du service public ou sur l'inexécution d'un jugement qui vous est favorable. Les services du Défenseur des droits essaient en priorité de trouver une solution amiable à votre litige. Ils étudient votre demande et font leur enquête avant de proposer une solution.

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 ou une société.

Litiges concernés

Litige mettant en cause un service public

Le Défenseur des droits (ou son délégué) intervient, sur demande, dans un litige qui vous oppose aux structures suivantes :

- Administration de l'État (préfecture, centre des impôts, ministère, etc.)
- Organisme gérant un service public (caisse primaire d'assurance maladie, caisse d'allocations familiales, etc.)
- Collectivité territoriale (mairie, syndicat intercommunal, conseil régional, etc.)
- Hôpital

Nature du litige

Le problème peut porter sur l'un des 2 points suivants :

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

Litiges exclus

Le Défenseur des droits ne peut pas intervenir dans les litiges suivants :

- Conflits liés aux rapports hiérarchiques entre l'administration et ses agents
- Procédure engagée devant un tribunal
- Contestation d'un jugement
- Conflit avec une administration étrangère (mais il peut transmettre la réclamation à l'interlocuteur étranger compétent)
- Conflit d'ordre privé (famille, voisins, commerçants, etc)

Démarche

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

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)

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)

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

▲ Attention : le fait de saisir le Défenseur des droits n'interrompt pas les délais de recours pour engager une [action en justice](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2478) (https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2478).

Coût

Les services du Défenseur des droits sont gratuits.

Instruction de la demande

Le Défenseur des droits vérifie tout d'abord 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.

Si le Défenseur des droits estime que votre demande relève de sa compétence, il mène une enquête (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*: [titleContent](#) 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 aux autorités de modifier la loi.

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 loi et références

- Loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits (https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/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)
- Code de procédure pénale : articles D1 à D1-1 (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)

Pour en savoir plus

- Site du Défenseur des droits (https://defenseurdesdroits.fr/)
Défenseur des droits

Nos engagements

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données
- Partenaires
- Co-marquage
- 3939 Allo Service Public

Nous connaître

- À propos
- Aide
- Contact

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- legifrance.gouv.fr
- gouvernement.fr
- data.gouv.fr

Nos partenaires

-

[Plan du site](#) [Accessibilité : totalement conforme](#) [Accessibilité des services en ligne](#) [Mentions légales](#) [Données personnelles et sécurité](#) [Conditions générales d'utilisation](#) [Gestion des cookies](#)

Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etalab-2.0