

## 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 utile ;
- auditionner les réclamants, témoins ou personnes mises 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 l'engagement de poursuites disciplinaires

### Faire des propositions de réformes

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

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.

## AGIR ENSEMBLE

Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante chargée de protéger vos droits et libertés en matière de :

Dysfonctionnements  
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](http://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](http://www.defenseurdesdroits.fr)  
(rubrique « SAISIR »)
- Par l'intermédiaire des 450 délégués de proximité du Défenseur des droits :  
[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)  
(rubrique « CONTACTER votre 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.

# Femmes

## Saisissez le Défenseur des droits

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR  
DES DROITS**  
defenseurdesdroits.fr



Faire respecter vos droits

## LES FEMMES PEUVENT SAISIR LE DÉFENSEUR DES DROITS AU TITRE D'UNE OU PLUSIEURS DE SES 4 MISSIONS

### La défense des droits des usagers du service public

**Si** vous êtes en désaccord avec une décision ou un comportement d'un service de l'État, d'une collectivité territoriale ou de tout organisme de service public, et que vos démarches préalables pour résoudre ce litige ont échoué, vous pouvez saisir le Défenseur des droits.

- Vous avez des difficultés à obtenir les allocations de rentrée scolaire ou la prestation d'accueil du jeune enfant auprès de la **Caisse d'Allocations Familiales**.
- La **Caisse Primaire d'Assurance Maladie** vous refuse le remboursement de vos frais d'hospitalisation, le versement des indemnités journalières pour congé maternité, le bénéfice de l'aide médicale d'État.
- On vous a refusé l'accès à **l'interruption volontaire de grossesse** (IVG).
- Vous contestez le montant de votre **taxe d'habitation** qui ne prend pas en compte votre nouvelle situation familiale depuis votre divorce.
- La **Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse** a rejeté votre demande de pension de réversion, ou n'a pas pris en compte vos trimestres liés à la majoration due aux enfants, etc.

**Ces décisions défavorables peuvent relever d'un fonctionnement irrégulier des services publics.**

PAR EXEMPLE

### La lutte contre les discriminations

**Si** vous estimez avoir fait l'objet d'une discrimination, vous pouvez saisir le Défenseur des droits.

Pour qu'il y ait discrimination au sens de la loi, trois conditions doivent être réunies :

- un traitement moins favorable par rapport à une autre personne placée dans une situation comparable ;
- sur la base d'un ou plusieurs des 19 critères prohibés par la loi tels que le sexe, l'origine, le handicap, l'âge, la grossesse, l'état de santé, la situation de famille... ;
- dans un domaine déterminé par la loi : le logement, l'emploi, la santé, l'accès aux biens et services (assurance, banque, loisirs)...

- Vous revenez d'un **congé maternité et/ou d'un congé parental** et vous ne retrouvez pas votre poste ou un poste équivalent.
- On vous refuse un **crédit** pour acheter une voiture parce que vous êtes trop âgée.
- Vous ne supportez pas les **avances répétées** de votre chef, de votre voisin ou de votre professeur...
- On refuse de vous **louer un appartement** en raison de vos origines étrangères ou de votre orientation sexuelle.
- Vous avez été embauchée à un **salaire inférieur** à un collègue qui a le même profil que vous et exerce les mêmes fonctions.

**Ces situations peuvent constituer des discriminations.**

PAR EXEMPLE

### Dans l'emploi, le sexe est le premier critère de discrimination.

*(Baromètre 2013 Défenseur des droits/  
Organisation internationale du travail)*

### La défense des droits de l'enfant

**Lorsque** les droits d'un enfant ne sont pas respectés, le Défenseur des droits peut être saisi directement par un enfant, ses parents ou toute autre personne de son entourage.

- Vous êtes une mère célibataire et votre demande de **logement social** n'aboutit pas alors que votre logement actuel est insalubre.
- Votre enfant est placé et vous ignorez quels sont vos **droits en tant que mère**.
- Votre enfant n'a pas accès aux activités périscolaires en raison de son **handicap**.

**Ces situations peuvent porter atteinte à l'intérêt supérieur de l'enfant et à ses droits.**

PAR EXEMPLE

### La défense des droits dans le cadre des relations avec les forces de sécurité

**Si** vous estimez que des policiers, des gendarmes, des agents de sécurité ou de surveillance (...) ont agi en violation des règles de déontologie, vous pouvez saisir le Défenseur des droits

- Vous avez été victime de **violences conjugales** et les services de police ou de gendarmerie ont refusé d'enregistrer votre plainte.

**Cette situation constitue un manquement à la déontologie.**

PAR EXEMPLE