Litige avec l'administration : saisir le Défenseur des droits

Vérifié le 28 février 2025 - Service Public / Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Vous avez un litige avec une administration ou un service public ? Si vous n'arrivez pas à trouver une solution amiable, vous pouvez saisir le Défenseur des droits. Cette institution peut vous aider dans certains cas à régler le litige. Nous vous présentons les informations à connaître.

Pour quels litiges peut-on saisir le Défenseur des droits ?

Le Défenseur des droits a pour mission de défendre vos droits et libertés, dans le cadre de vos relations avec un service public ou un organisme chargé d'une mission de service public.

Exemple :

- 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.

Le Défenseur des droits peut intervenir lorsqu'un **litige vous oppose à l'un de ces services publics et que vos droits et libertés sont menacés**. Par exemple, en cas de difficulté d'accès au service, en cas d'absence d'information, en cas d'absence de réponse, en cas de décision non motivée, ou en cas de refus du service d'appliquer une décision de justice qui vous est favorable.

Le Défenseur n'a pas le pouvoir d'intervenir dans certains litiges. Il s'agit notamment des litiges suivants :

- Conflits liés aux rapports hiérarchiques entre l'administration et ses agents (sauf cas de discrimination)
- Litige en cours d'examen 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).

Vous pouvez vérifier si le Défenseur des droits est compétent pour examiner votre demande en utilisant un service en ligne :

Savoir si le Défenseur des droits est compétent pour votre problème
(https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/R68670)

Qui peut saisir le Défenseur des droits ?

Vous pouvez saisir le Défenseur des droits (ou l'un de ses délégués) si vous estimez que vos droits et libertés sont menacés par l'action d'un service public.

Les délégués du Défenseur des droits vous permettent d'accéder à un accompagnement de proximité sur vos droits et si nécessaire, vous orientent vers une structure qui pourra mieux vous aider. Vous pouvez les retrouver dans des lieux de permanences (préfectures, sous-préfectures, maisons de justice et du droit,...) en France et en outre-mer.

Vous pouvez aussi saisir le Défenseur des droits pour le compte d'un proche (votre enfant, la personne avec qui vous êtes en couple, etc.), lorsqu'il n'est pas en mesure de le faire.

Le Défenseur des droits peut également être saisi pour le compte d'une association, d'un groupement de plusieurs personnes ou d'une entreprise.

Mais, **avant de saisir** le Défenseur des droits, **vous devez d'abord essayer de résoudre le litige à l'amiable** avec le service public ou l'organisme concerné. Par exemple, vous pouvez faire une réclamation auprès du service ou introduire un recours administratif (https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F2474) contre la décision contestée.

Comment saisir le Défenseur des droits ?

Vous pouvez saisir le Défenseur des droits (ou ses délégués) en ligne, sur place ou par courrier.

En ligne

Saisir en ligne le Défenseur des droits (https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/R20689)

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/carte-des-delegues)

Par courrier

> **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.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F2478) .

Doit-on payer pour saisir le Défenseur des droits ?

Les services du Défenseur des droits sont **gratuits**.

Comment le Défenseur des droits examine 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 communique les motifs pour lesquels il ne peut pas traiter votre dossier et vous oriente si nécessaire vers les personnes ou organismes qui peuvent vous aider.

Si le Défenseur des droits estime que votre demande relève de sa compétence, il ouvre une enquête pour recueillir les informations lui permettant de connaître la situation, avant de prendre une décision.

Moyens d'information du Défenseur des droits

Dans le cadre de l'enquête, le Défenseur des droits peut envoyer une demande d'information motivée aux autorités concernées. Elles doivent lui communiquer les renseignements et documents demandés, sauf en cas de secret concernant la défense nationale, la sûreté de l'État ou la politique extérieure.

Lorsque les demandes d'informations ne sont pas suivies d'effet, le Défenseur des droits peut mettre en demeure les personnes intéressées de lui répondre dans un délai qu'il fixe.

Lorsque la mise en demeure n'est pas suivie d'effet, le Défenseur des droits peut saisir le juge des référés pour lui demander d'ordonner toute mesure nécessaire à l'obtention des informations demandées.

Le Défenseur des droits peut aussi effectuer des vérifications sur place dans les locaux des services publics ou des organismes chargés d'une mission de service public, ainsi que dans les transports publics.

Les responsables des lieux à visiter peuvent s'opposer à la visite du Défenseur des droits. Dans ce cas, le Défenseur des droits doit solliciter l'autorisation de la justice pour pouvoir effectuer la visite.

Décision du Défenseur des droits

Après avoir recueilli les informations nécessaires pour connaître le litige, le Défenseur des droits se prononce sur votre demande.

Le Défenseur des droits peut faire une **recommandation** au service public mis en cause, en lui demandant de régler votre situation en équité et de le tenir informé des suites données à sa recommandation.

Si le service public ne donne pas d'information dans le délai, ou si le Défenseur des droits estime, au vu des informations reçues, que la recommandation n'a pas été suivie d'effet, le Défenseur des droits peut lui donner l'ordre de prendre des mesures précises dans un délai déterminé. Par exemple, délivrer une autorisation qui avait été refusée.

Si le service public n'exécute pas l'instruction qu'il lui a donnée, le Défenseur des droits établit un rapport spécial. Ce rapport lui est communiqué et publié.

Le Défenseur des droits peut décider de publier aussi la réponse du service public.

Le Défenseur des droits peut aussi essayer de **régler le litige de manière amiable**, en faisant la médiation entre vous et le service public mis en cause.

Le Défenseur des droits peut même vous proposer de **conclure une transaction avec le service public** mis en cause, en vous apportant son aide dans la rédaction de la proposition de transaction.

Si le Défenseur des droits constate dans son enquête des faits qui méritent une sanction disciplinaire, il peut **demander à l'autorité compétente d'engager des poursuites disciplinaires** à l'égard des auteurs. Par exemple, le refus injustifié par un agent de traiter les demandes déposées par les usagers.

Si l'autorité compétente ne donne pas d'information dans le délai ou si le Défenseur des droits estime que la recommandation n'a pas été suivie d'effet, il peut établir un rapport spécial. Ce rapport est communiqué à l'autorité compétente.

Le Défenseur des droits peut décider de publier ce rapport spécial et, si l'estime nécessaire, la réponse de l'autorité.

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.

Qui peut m'aider ?

Vous avez une question ? Vous souhaitez être accompagné(e) dans vos démarches ?

Défenseur des droits

Par courrier (depuis la France, gratuit et 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 électronique

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

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/)
Code de procédure pénale : articles D1 à D1-1 (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032129867)
Proposition de transaction (article D1-1)
Décret n°2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits (https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000024414558/)
Décision n°2018-07 du 29 janvier 2018 portant adoption du code de déontologie du Défenseur des droits (https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000036630260)

Questions ? Réponses !

Quel est le rôle du Défenseur des droits auprès des enfants ? (https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F1628)

Voir aussi

Litige avec les forces de l'ordre ou un organisme privé chargé de la sécurité (https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F2546)

Service Public

Recours gracieux, recours hiérarchique et recours administratif préalable obligatoire (Rapo) (https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F2474)

Service Public

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

Défenseur des droits