

## QUE PEUT FAIRE LE DÉFENSEUR DES DROITS ?

### Proposer un règlement amiable

mais il peut utiliser des pouvoirs plus contraignants tels que la mise en demeure ou l'injonction.

### Enquêter

- 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 ou privés.

### Formuler des recommandations individuelles ou à portée générale

### Présenter des observations devant les juridictions que vous avez préalablement saisies

### Vous pouvez également saisir un délégué du Défenseur des droits

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau de plus de 400 délégués bénévoles, présents sur l'ensemble du territoire national, en métropole et outre-mer. Vous pouvez ainsi rencontrer un interlocuteur proche de vous et facilement accessible.

- ↪ Ils vous écoutent, vous conseillent et vous informent sur les démarches à effectuer.
- ↪ Ils vous aident à rechercher une solution amiable au niveau local.
- ↪ Le cas échéant, ils vous aident à constituer un dossier qu'ils transmettent aux services centraux du Défenseur des droits.

Lors de votre rencontre avec le délégué,  
pensez à vous munir des pièces relatives  
à votre demande.

## DANS QUEL CAS CONTACTER LE DÉFENSEUR DES DROITS ?

Vous estimez être lésé(e) par le fonctionnement d'un organisme de protection sociale. Vos démarches pour résoudre ce litige ont échoué. Vous pouvez saisir le Défenseur des Droits.

### Quelques exemples de réclamations :

- **La CAF** ne vous a pas versé l'allocation de rentrée scolaire ou les prestations familiales pour votre enfant de nationalité étrangère.
- **La Caisse primaire d'Assurance Maladie (Cpam)** vous refuse :
  - le remboursement de vos frais hospitaliers ;
  - la prise en charge des frais de transport de votre enfant handicapé ;
  - le versement de vos indemnités journalières maladie.
- **Votre Caisse de retraite (Chav ou Agirc-Arrco)** ne vous verse pas votre pension ou n'a pas pris en compte tous vos trimestres.
- **Votre agence Pôle Emploi** vous a radié ou a rejeté votre demande d'allocations chômage sans que vous ne compreniez pourquoi.
- **Le Régime social des indépendants (RSI)** vous réclame unindu qui ne paraît pas justifié.
- **Votre Sécurité Sociale Etudiante (LMDE, SMEREP)** ne répond pas à vos demandes d'informations.



## COMMENT SAISIR LE DÉFENSEUR DES DROITS ?

- ↳ Par le formulaire en ligne sur :  
[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)  
(rubrique « saisir »)
- ↳ Par courrier postal :  
Le Défenseur des droits  
7 rue Saint Florentin  
75409 Paris Cedex 08
- ↳ Par téléphone au **09 69 39 00 00**  
(coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe)
- ↳ Par l'intermédiaire de plus de 400 délégués du Défenseur  
des droits :  
[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)  
(rubrique « contacter votre délégué »)

Le recours au Défenseur des droits est gratuit.

Avant de saisir le Défenseur des Droits, vous devez avoir entrepris des démarches auprès de l'organisme en cause (CAF, Cpam...) pour contester sa position.



Saisir le Défenseur des droits ne vous dispense pas de saisir la commission de recours amiable (CRA), le Tribunal des affaires de sécurité sociale (TASS), le Tribunal du contentieux de l'incapacité (TCI) ou toute autre juridiction compétente pour connaître de votre litige.

Saisir le Défenseur des droits n'interrompt pas les délais de prescription ni les procédures juridictionnelles en cours.

## Protection sociale

Faites  
respecter  
vos droits

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



**LE DÉFENSEUR  
DES DROITS**  
[defenseurdesdroits.fr](http://defenseurdesdroits.fr)

Faire respecter vos droits