



LE DEFENSEUR DES DROITS

Accès aux droits et publics précaires

L'institution

Autorité Administrative Indépendante

« Le Défenseur des droits veille au respect des droits et des libertés »
Article 71-1 de la Constitution

Loi organique 2011-333 du 29 mars 2011
Le Défenseur des droits
a succédé en 2011 à 4 autorités administratives indépendantes :

**Le Médiateur de la
République**

**Le Défenseur des
enfants**

**La Haute autorité de lutte
contre les discriminations et
pour l'égalité (HALDE)**

**La Commission
nationale de
déontologie de la
sécurité (CNDS)**



François-Noël **BUFFET**
Défenseur des Droits
depuis le 22 juillet 2026

L'institution

Les cinq domaines de compétence du Défenseur des droits :



DÉFENSE DES DROITS DES USAGERS
DES SERVICES PUBLICS



DÉFENSE ET PROMOTION DES DROITS
DE L'ENFANT



LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS
ET PROMOTION DE L'ÉGALITÉ



RESPECT DE LA DÉONTOLOGIE DES
PROFESSIONNELS DE LA SÉCURITÉ



ORIENTATION ET PROTECTION DES
LANCEURS D'ALERTE

L'organisation de l'institution

262

agents

dont **22** en région



650

délégués

dans plus de
1 000 lieux d'accueil



82

Jeunes ambassadeurs
et ambassadrices des droits (JADE)

L'institution

L'ANNÉE 2025 EN CHIFFRES



Plus de

250 000

sollicitations

165 011

réclamations et demandes
d'informations, orientations



85 346

appels aux plateformes
téléphoniques :
09 69 39 00 00 / 3141 /
Antidiscriminations.fr (3928)



60 353

médiations tentées
parmi les dossiers clos,
dont :

72 %

ayant abouti
à une résolution amiable



Sur **40 698** médiations* menées à
terme au cours de l'année (hors refus
ou abandon du mis en cause ou du
réclamant), **89 %** ont conduit à une
résolution amiable du litige (*mars à
décembre 2025)

L'institution

Répartition des réclamations reçues selon le domaine de compétence du Défenseur des droits, 2023-2025

	2023	2024	2025	2024-2025
Relations avec les services publics	92 400	96 028	115 179	+ 20 %
Défense des droits de l'enfant	3 910	3 073	3 316	+ 8 %
Lutte contre les discriminations	6 703	5 679	6 362	+ 12 %
Déontologie de la sécurité	2 866	2 434	2 376	- 2 %
Orientation et protection des lanceurs d'alerte	306	519	929	+ 79 %
Total	99 977	103 433	125 666	+ 21 %

Note. Une réclamation pouvant être multiqualifiée, la somme des réclamations par domaine de compétence est supérieure au nombre total des réclamations reçues.



Les droits sociaux

Qui verse les aides sociales en France ?

4 grandes familles de verseurs, en un coup d'œil



L'État

- France Travail : allocation chômage
- CROUS : bourses étudiantes
- Anah : aides à la rénovation du logement
- CNSA, IGESA : autonomie, action sociale militaire

*Il fixe les règles, finance, et délègue souvent
le versement aux caisses et opérateurs*



La Sécurité sociale

- Caf : allocations familiales, APL, prime d'activité, AAH
- Cnam (Assurance Maladie) : soins, indemnités journalières
- Carsat / Cnav : pensions, minimum vieillesse (ASPA)
- MSA : tous ces rôles pour le monde agricole
- Urssaf : collecte les cotisations et redistribue

*Le premier verseur de prestations
de droit commun pour tous les assurés*



Les Collectivités territoriales

- Départements : RSA, APA, PCH, protection de l'enfance
- Régions : aides aux lycéens et apprentis
- Communes et CCAS : aides d'urgence, épiceries sociales, aide aux vacances

*L'aide sociale de proximité, adaptée aux besoins
de chaque territoire*



Autres : associations, fondations...

- Associations caritatives : Restos du Cœur, Secours populaire, Croix-Rouge, Banque alimentaire (colis, repas, aides)
- Fondations d'entreprise et fonds d'urgence
- ANCV : chèques-vacances · Action Logement : garanties
- Complémentaires santé et mutuelles

*Le complément de solidarité, souvent financé
par des dons et des subventions publiques*

Que dit le droit ?

Article L115-1

VERSION EN VIGUEUR DEPUIS LE 01 JUIN 2009

Modifié par LOI n°2008-1249 du 1er décembre 2008 - art. 1 (V)

La lutte contre la pauvreté et les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la nation.

Elle tend à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance.

L'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics dont les centres communaux et intercommunaux d'action sociale, les organismes de sécurité sociale ainsi que les institutions sociales et médico-sociales poursuivent une politique destinée à connaître, à prévenir et à supprimer toutes les situations pouvant engendrer la pauvreté et les exclusions.

Ils prennent les dispositions nécessaires pour informer chacun de la nature et de l'étendue de ses droits et pour l'aider, éventuellement par un accompagnement personnalisé, à accomplir les démarches administratives ou sociales nécessaires à leur mise en oeuvre dans les délais les plus rapides.

Les entreprises, les organisations professionnelles ou interprofessionnelles, les organisations syndicales de salariés représentatives, les organismes de prévoyance, les groupements régis par le code de la mutualité, les associations qui oeuvrent notamment dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions, les citoyens ainsi que l'ensemble des acteurs de l'économie solidaire et de l'économie sociale concourent à la réalisation de ces objectifs.



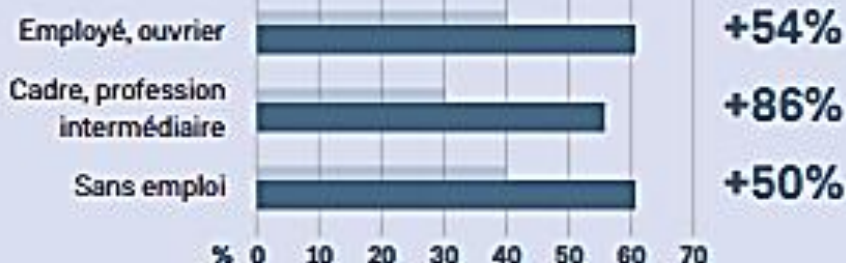
L'effectivité des droits

Des difficultés à réaliser des démarches administratives

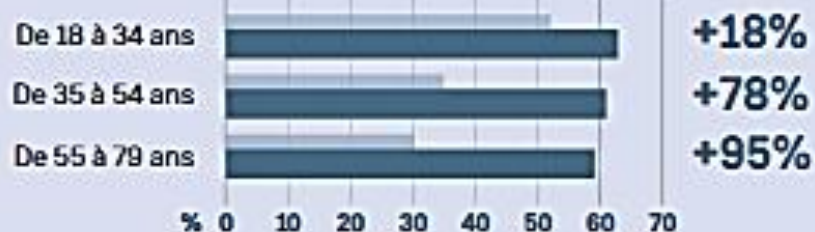
En 2024, 61% des usagers rencontrent des difficultés, qu'elles soient ponctuelles ou régulières, contre 39% en 2016

Une augmentation qui concerne toute la population

Catégorie socioprofessionnelle



Catégorie d'âge



Certains publics sont surexposés aux difficultés

- ◆ Personnes en situation de handicap
- ◆ Personnes ayant des difficultés financières
- ◆ Ouvriers/employés
- ◆ Diplômes inférieurs au bac

Des difficultés à effectuer des démarches en ligne



Autant de jeunes que de personnes âgées concernés



Renoncer à ses droits une conséquence directe des obstacles rencontrés

L'expérience vécue
lors des contacts avec
l'administration conduit
au renoncement.

Ainsi, ont déjà renoncé
à un droit au cours
des 5 dernières années :



des personnes rencontrant
des difficultés dans la réalisation
de démarches administratives
contre 14% des personnes déclarant
ne jamais rencontrer de difficultés



des personnes ayant essuyé un échec
à la suite d'une relance
contre 29% des personnes ayant vu leur
problème résolu à la suite d'une relance



de celles qui disent avoir vécu
des discriminations venant
d'un service public
contre 20% des personnes déclarant
ne pas avoir vécu de discriminations



L'ampleur du non-recours

Le non recours

« Toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre . »

Philippe WARIN, chercheur au CNRS en sciences sociales

L'AMPLEUR DU NON-RECOURS

	Taux de non-recours en personne/ménage	Taux de non- recours en masse financière	Période étudiée	Nombre de personnes concernées	Montant non- versé
Revenu de solidarité active (Hannafi et al., 2022)	34%	32%	2018	600 000 ménages	3 milliards d'euros
Assurance chômage (Hentzgen et al., 2022)	30% (champ : 25-59 ans)	Indisponible	Octobre 2018 - novembre 2019	533 000 personnes	Indisponible
Minimum vieillesse (Meinzel, 2022)	50% des personnes seules	38% (personnes seules)	2016	321 200 personnes	790 millions d'euros
Complémentaire santé solidaire (DSS, 2022)	32% (CSS sans participation) ; 72% (CSS avec participation) ; 47% dans l'ensemble	Indisponible	2020	5,2 millions de personnes	Indisponible
Chèque énergie (Cour des comptes, 2022)	19,6%	Indisponible	2020	1,4 millions de ménages	200 millions d'euros
Aide médicale de l'État (Jusot et al., 2019)	49%	Indisponible	2019	299 000 personnes	Indisponible

Source : Pierre GRAVOIN, sociologue, Sciences Po Paris



L'action du Défenseur des droits

Pourquoi le Défenseur des droits ?

1. Sa mission est défendre les personnes dont les droits sont atteints
2. Sa saisine est libre, gratuite et sans condition
3. Il dispose de permanences de rencontre sur tout le territoire
4. Il dispose d'un taux de 72% de règlement amiable

Pourquoi le Défenseur des droits ?

Mission de promotion de droits

Production de guides, rapports, enquêtes



Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



MERCI DE VOTRE ATTENTION

Pour plus d'informations :
www.defenseurdesdroits.fr

Pour contacter le Pôle régional :
bfc@defenseurdesdroits.fr