



MARS 2023 - TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR

Les 5 institutions majeures qui nous protègent

Vous en entendez régulièrement parler, mais connaissez-vous réellement ces autorités publiques indépendantes qui préservent nos droits dans tous les domaines ? Voici le fonctionnement des cinq principales.

1. LE DÉFENSEUR DES DROITS

Cette institution de l'État est inscrite dans la Constitution (*art. 71-1*). Sa mission : défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés et assurer l'égalité de tous dans l'accès aux droits. Si vous rencontrez des difficultés avec une administration ou un service public (refus de vous délivrer une carte d'identité, de célébrer un mariage...), vous pouvez, après avoir tenté une démarche amiable, déposer une réclamation auprès du Défenseur.

Il est aussi compétent pour : examiner une discrimination fondée sur un handicap, l'âge, l'état de santé, la race ou la religion ; intervenir si vous êtes victime de faits contraires aux règles de bonne conduite commis par la police, la gendarmerie ou une entreprise privée ; défendre les droits d'un enfant ou signaler qu'ils ne sont pas respectés, à condition d'être le représentant légal ou un membre de la famille, ou si vous travaillez au sein d'une association régulièrement déclarée depuis au moins cinq ans.

Adressez votre demande sur le site, par courrier ou en prenant rendez-vous auprès de l'un des 500 délégués du Défenseur (liste sur le site). Il effectue alors une enquête auprès de votre interlocuteur posant problème.

Il peut proposer un règlement amiable et, à défaut, une recommandation aux termes de laquelle il suggère aux parties de régler leur différend dans un délai précis. Mais il ne peut prendre une sanction contraignante.

Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris Cedex 07 (sans affranchissement). defenseurdesdroits.fr

2. CIVI : PROTECTION DES VICTIMES

La Commission d'indemnisation des victimes d'infractions (Civi) est une juridiction spécialisée présente dans chaque tribunal judiciaire. Elle permet à la victime de certaines infractions pénales d'être indemnisée lorsque l'auteur des faits est insolvable ou qu'aucun organisme ne peut la dédommager (*art. 706-3 du Code de procé-*

dure pénale) . Elle peut être saisie en cas : d'infraction grave ayant entraîné le décès de la victime, une incapacité de travail permanente ou une incapacité égale ou supérieure à un mois ; de viol, d'agressions sexuelles ; de travail forcé ; d'infractions qualifiées de "moins graves" (incapacité inférieure à un mois, dégradation d'un bien...). Elle peut être saisie par la victime ou ses ayants droit (en cas de décès) dans les trois ans suivant l'infraction ou dans le délai d'un an à compter de la décision définitive de la juridiction pénale. Vous devez déposer plainte puis remplir une demande d'indemnisation en utilisant le formulaire Cerfa 12825*05 (formulaires. service-public.fr/gf/cerfa_12825_05.do). Le recours à un avocat n'est pas obligatoire, mais recommandé. Votre requête est transmise par la Civi au Fonds de garantie des victimes, qui vous adresse une offre d'indemnisation. Vous avez deux mois pour l'accepter. En cas de refus ou en l'absence d'offre, la Civi rend une décision sur l'indemnisation de votre préjudice. Pour les infractions les plus graves, la réparation est intégrale, et plafonnée à 4 341 € sous condi-

tion de ressources pour les autres.

Adressez-vous au greffe (secrétariat) du tribunal judiciaire concerné.

3. CNIL : VIE PRIVÉE ET LIBERTÉS INDIVIDUELLES

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) garantit le respect de la vie privée, des libertés individuelles et publiques face au développement de l'informatique. Nous disposons tous d'un droit d'information, d'accès, d'opposition et de rectification sur nos données personnelles. Vous pouvez ainsi vous opposer à ce que vos coordonnées soient utilisées à des fins de prospections commerciales ; signaler à la Cnil une violation par une entreprise privée ou publique (telle l'installation d'une vidéosurveillance par votre employeur sans information préalable). Avant de contacter la Cnil, vous devez saisir l'entreprise ou l'organisme concerné, qui doit vous répondre dans le délai d'un mois. À défaut de réponse satisfaisante, vous pouvez saisir la Cnil (gratuit). Si elle constate des manquements, elle peut prendre différentes mesures, comme un rappel à l'ordre, une mise en demeure ou des sanctions financières.

Cnil, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07 ; 01 53 73 22 22 (de 9 h 30 à 17 heures). cnil.fr (rubrique "Agir").

4. DGCCRF : RÉPRESSION DES FRAUDES

La Direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF) a pour mission de rechercher et constater les infractions aux règles de protection des consommateurs (publicité mensongère, soldes, crédit à la consommation...). Vous ne pouvez pas la saisir pour régler un litige avec un professionnel (livraison non conforme, prestation mal exécutée...). Elle est compétente pour sanctionner les manquements ou infractions au droit de la consommation. Si, après enquête, les infractions signalées sont avérées, la DGCCRF peut infliger des sanctions financières à l'entreprise, mais vous ne pouvez pas obtenir de dommages et intérêts (il faut saisir un tribunal pour cela).

Pour signaler une difficulté rencontrée auprès d'un commerçant : DGCCRF, RéponseConso, BP60, 34935 Montpellier Cedex 9 ; 0809 540 550 (numéro d'appel non surtaxé). signal.conso.gouv.fr Pour faire diligenter une enquête : contactez la Direction départementale chargée de la protection des populations (DDPP) du département où se situe l'entreprise concernée (liste sur economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDETSPP).

5. CADA : DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Le rôle de la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada) est consultatif. Elle aide les usagers à obtenir communication de documents administratifs. Toute personne qui en fait la demande doit les obtenir (*art. L 300-1 du Code des relations entre le public et l'administration*). Tous les organismes publics sont concernés : préfecture, mairie, caisse de Sécurité sociale, Pôle emploi... La plupart des documents administratifs peuvent être demandés : rapport, circulaire, directive, compte rendu, étude... Pour savoir si tel document est communicable, utilisez le simulateur sur le site cada.fr (rubrique "Connaître la loi Cada"). Avant de la saisir, contactez l'administration concernée pour lui demander le document. Si elle refuse ou ne répond pas dans le délai d'un mois, saisissez la Cada (gratuit) en ligne (cada.fr/formulaire-de-saisine) ou par courrier. Elle répond dans le mois de la demande en vous adressant un avis, ainsi qu'à l'administration visée. S'il est défavorable ou si l'administration n'envoie pas le document malgré l'avis favorable, vous pouvez saisir le tribunal administratif.

Cada, TSA 50730, 75334 Paris Cedex 07. Adresse mail : cada@cada.fr

L'Office national d'indemnisation des accidents médicaux (Oniam) a pour mission de permettre l'indemnisation amiable, ra-

**pide et gratuite des victimes
d'accidents médicaux** (infection nosocomiale, effet secon-

daire lié à un traitement) sans passer par un recours judiciaire : oniam.fr ■

