

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2014

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**

Le droit en action



defenseurdesdroits.fr



AVANT-PROPOS



Le Défenseur des droits fait l'objet d'environ 100 000 interpellations par an, tous domaines de compétences confondus. Les synthèses ci-après visent à mettre en lumière quelques tendances lourdes ou sujets notables qui ont plus particulièrement attiré notre attention au cours de l'année 2014 et nous ont semblé mériter un développement.

Ces choix sont regroupés autour de cinq thèmes successifs : l'accès à certains services publics fondamentaux ; la lutte contre les discriminations ; la protection des droits de l'enfant ; la protection sociale ; la situation des ressortissants étrangers.

Enfin, les principales informations concernant les ressources de l'institution et les principales données statistiques relatives à l'activité de l'année 2014 sont ensuite présentées.

Une présentation plus exhaustive de nos travaux figure dans la version numérique de notre bilan annuel d'activité, spécialement conçue pour une consultation en ligne, qui offre la possibilité de consulter l'ensemble des décisions, recommandations, avis, rapports... publiés au cours de l'année civile par le Défenseur des droits.

[L'intégralité du bilan annuel d'activité](#)



L'ÉDITO

2014 fut pour le Défenseur des droits, une année proprement extraordinaire.

Elle vit se succéder à la tête de l'institution deux titulaires. Dominique Baudis qui disparaît le 10 avril et dont la personnalité et l'œuvre suscitèrent un hommage unanime dont je ressens encore la profondeur. Lui succède celui qui écrit ces lignes, dont la nomination par le Président de la République n'a pas été, à l'origine, accompagnée du même consensus et qui finalement recueillit la faveur de près des deux tiers des députés et des sénateurs.

Elle connut deux temps dans l'action, deux rythmes de travail : l'attente du premier semestre, le rebond du second. En un moment comme en l'autre, l'équipe resta impeccable au service de la mission.

Deux priorités se succédèrent aussi, sans se contredire. Dominique Baudis acheva fin 2013 et début 2014 la construction de l'architecture – une maison au lieu de quatre – et la fixation des méthodes du Défenseur, inscrit dans la Constitution en 2008 et organisé par la loi en 2011. Quant à moi, je définis immédiatement de nouvelles perspectives : à côté de la protection scrupuleuse des droits et libertés, celle de la promotion de l'égalité et du développement de l'accès aux droits.

Malgré ces caractères exceptionnels, 2014 vit cependant la consolidation et l'affirmation du Défenseur des droits auprès de ses interlocuteurs en tant qu'institution de la République. Je ne soulignerai ici que quelques exemples dont le présent rapport, que j'ai voulu succinct, sera l'illustration explicite.

Défenseur des enfants : 25^e anniversaire de la CIDE, signature par la France du 3^e protocole additionnel, rapport « Marina » ; saisines en augmentation de 10 %.

Déontologie de la sécurité : poursuite des réflexions sur les contrôles d'identité, décision sur la liberté de manifestation, saisine d'office à la suite de la mort d'un manifestant sur le barrage de Sivens ; saisines en augmentation de 23 %.

Lutte contre les discriminations : affirmation des droits des Roms et des gens du voyage, des mineurs isolés étrangers, des transsexuels, contributions à la loi égalité femmes-hommes et à la loi sur le vieillissement ; augmentation du nombre de saisines de 24 %.

Relation avec les services publics : intervention réussie en faveur des retraités victimes des retards des caisses de retraite, défense des droits devant les juridictions européennes, participation au plan gouvernemental de simplification administrative ; diminution faible (-5 %) du nombre des saisines malgré les incertitudes éprouvées par les délégués territoriaux.

Ce fut donc une année pleine autant qu'atypique.

Sur cette base importante, influente et reconnue, j'ai pu engager mon mandat et déterminer les priorités du Défenseur pour l'avenir.

Je lance en ce début 2015 une politique prioritaire de promotion de l'égalité et de l'accès aux droits et une réorganisation des unités consacrées, entre autres, à la promotion des droits, à la recherche, à la communication, à la formation et aux propositions de réforme, afin de mettre l'institution en ordre de marche pour combattre les situations et les sentiments d'inégalité et d'injustice, et faire accéder à leurs droits le plus grand nombre de celles et de ceux qui constituent les « non-publics » de l'action publique.

Sans attendre, dès l'automne, j'ai appelé la société française à la mobilisation pour la défense de l'égalité contre le racisme. Le Défenseur y prendra toute sa part.

J'approfondirai aussi les relations ambivalentes entre droits fondamentaux et technologies ou services numériques, de même que je rechercherai les voies d'atténuer la « fracture » numérique qui handicape une proportion importante de nos contemporains.

Et je développerai l'implantation et l'efficacité de notre réseau territorial, en particulier outre-mer.

Le Défenseur doit aussi entretenir des échanges internationaux pour étendre son influence en Europe et dans l'espace francophone, notamment en matière de déontologie de la sécurité, d'égalité entre les femmes et les hommes et de droits des enfants.

Je voudrais qu'ainsi le Défenseur des droits conduise une véritable politique « d'extension du domaine des droits », en portant la culture des droits, l'élimination des préjugés et des discriminations, et en défendant l'effectivité des droits proclamés et l'égalité réelle dans la mise en œuvre de nos principes républicains.

Au moment où j'écris ces lignes, les tombes des victimes de la tragédie des 7, 8 et 9 janvier viennent de se refermer. Ma plume s'efforce à la raison et à l'analyse mais elle est animée aussi par la tristesse, la rage et la détermination de mettre le Défenseur que je suis en première ligne, en première responsabilité, à la place que lui donne la Constitution. Le Défenseur des droits veut prendre toute sa part à la bataille pour l'égalité, pour la justice, pour l'appartenance à la communauté nationale des femmes et des hommes que la République doit embrasser dans ses valeurs et ses lois.



Jacques Toubon
Défenseur des droits



TABLE DES MATIÈRES

<i>L'ORGANISATION EN 2014</i>	7
<i>LE DÉFENSEUR DES DROITS ET LES SERVICES PUBLICS FONDAMENTAUX</i>	10
<i>LE DÉFENSEUR DES DROITS ET LES DISCRIMINATIONS</i>	14
<i>LE DÉFENSEUR DES DROITS ET LA PROTECTION DES DROITS DE L'ENFANT</i>	19
<i>LE DÉFENSEUR DES DROITS ET LA PROTECTION SOCIALE</i>	23
<i>LE DÉFENSEUR DES DROITS ET LE DROIT DES ÉTRANGERS</i>	28
<i>EN SAVOIR PLUS SUR LE DÉFENSEUR DES DROITS</i>	32
<i>LES STATISTIQUES</i>	37

L'ORGANISATION EN 2014

→ LE BILAN ANNUEL D'ACTIVITÉ

L'ÉQUIPE DU DÉFENSEUR DES DROITS

Défenseur des droits

JACQUES TOUBON

Chef de cabinet
FLORENCE GERBAL-MIEZE

**Affaires européennes
et internationales**

Conseiller presse
SOPHIE BENARD

**Adjointe Défense
et promotion des
droits de l'enfant**
GENEVIÈVE AVENARD

**Adjointe Déontologie
de la sécurité**
CLAUDINE ANGELI-
TROCCAZ

**Adjoint Lutte contre
les discriminations
et Promotion
de l'égalité**
PATRICK GOHET

**Délégué général
Médiation avec
les services publics**
BERNARD DREYFUS

Secrétaire général

RICHARD SENGHOR

Mission Expertise

SOPHIE LATRAVERSE

Directeur général des services

LUC MACHARD

**Recevabilité,
orientation,
accès aux droits**
ALINE DUPEYRON

**Protection
de l'accès aux biens
et services**
FABIEN DECHAVANNE

**Protection
des personnes**
MICHEL SAVINAS

**Protection sociale,
travail et emploi**
CHRISTINE JOUHANNAUD

**Promotion
des droits
et de l'égalité**

Réseau territorial
JEAN-FRANÇOIS GRATIEUX
BENOÎT NORMAND

**Système
d'information,
documentation
et études**
BRUNO LEHNISCH

**Administration
générale**
MARINE DORNE-
CORRAZE

LES ADJOINTS ET LES COLLÈGES

Comme le prévoit la loi organique de mars 2011, le Défenseur des droits a désigné trois nouveaux adjoints qui l'assistent pour l'exercice de ses compétences en matière de défense et de promotion des droits de l'enfant, de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité, ainsi que de res-

pect de la déontologie dans le domaine de la sécurité. Après la prise de fonction de M. Jacques Toubon, les différentes autorités de nomination (Présidents des assemblées parlementaires et du CESE, Premier président et Procureur général de la Cour de cassation, Vice-président du Conseil d'Etat) ont

procédé à la reconstitution des trois collèges consultatifs, chacun vice-présidé par un adjoint du Défenseur des droits, et qui permettent à l'institution de bénéficier d'une expertise et un avis pluridisciplinaire. Le délégué général à la médiation avec les services publics a été reconduit dans ses fonctions.



© DSAF/DPL

GENEVIÈVE AVENARD,

DÉFENSEURE DES ENFANTS, ADJOINTE DU DÉFENSEUR DES DROITS, VICE-PRÉSIDENTE DU COLLÈGE PROMOTION DES DROITS DE L'ENFANT

Me Dominique Attias, avocate, **M. Christian Charruault**, président de chambre honoraire à la Cour de cassation, **M. Eric Legros**, Directeur d'association (protection de l'enfance) et psychanalyste, **Mme Anne-Marie Leroyer**, professeur à l'école de droit de la Sorbonne et spécialiste du droit des personnes et de la famille, **M. Jean-Pierre Rosenczweig**, magistrat honoraire, **Mme Françoise Simon**, directrice de l'enfance et de la famille au sein de conseil général de la Seine-Saint-Denis.



© DSAF/DPL

CLAUDINE ANGELI-TROCCAZ,

ADJOINTE DU DÉFENSEUR DES DROITS, VICE-PRÉSIDENTE DU COLLÈGE DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ

Mme Nicole Borvo Cohen-Séat, sénatrice honoraire, **Mme Nathalie Duhamel**, ancienne secrétaire générale de la CNDP, **M. Jean-Charles Froment**, professeur de droit public et directeur de l'IEP de Grenoble, **Me Sabrina Goldman**, avocate au barreau de Paris, **M. Jean-Pierre Hoss**, Conseiller d'Etat honoraire, **Mme Sarah Massoud**, substitue du procureur de la République près le tribunal de grande instance de Paris, **Mme Cécile Petit**, premier avocat général honoraire à la Cour de cassation, **Mme Valérie Sagant**, magistrate et directrice adjointe de l'Ecole Nationale de la Magistrature.



© DSAF/DPL

PATRICK GOHET,

ADJOINT DU DÉFENSEUR DES DROITS, VICE-PRÉSIDENT DU COLLÈGE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET PROMOTION DE L'ÉGALITÉ

M. Rachid Arhab, journaliste, **Mme Gwénaële Calvès**, professeur de droit public à l'université Cergy-Pontoise et spécialiste du droit de la non-discrimination, **M. Yves Doutriaux**, Conseiller d'Etat, **Mme Dominique Guirimand**, conseiller honoraire à la Cour de cassation, **Mme Françoise Laroudie**, secrétaire générale de l'Arche en France, **M. Jamel Oubechou**, militant associatif, **Mme Françoise Vergès**, chercheur, **M. Mansour Zoheri**, directeur de la diversité et de la solidarité, Groupe Casino.



© DR

BERNARD DREYFUS,

DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL À LA MÉDIATION AVEC LES SERVICES PUBLICS

LE DÉFENSEUR DES DROITS ET LES SERVICES PUBLICS FONDAMENTAUX

Si l'accès aux droits est au cœur de la mission du Défenseur des droits, leur garantie relève prioritairement de l'action des services publics dont certains, essentiels, conditionnent l'effectivité même des droits fondamentaux.

→ LE BILAN ANNUEL D'ACTIVITÉ

LE SERVICE PUBLIC ET LA SANTÉ

Les usagers rencontrent de nombreuses difficultés pour accéder aux droits liés à la santé en raison d'obstacles administratifs (démarches complexes, manque d'informations, pratiques professionnelles disparates...). Si les réclamations liées à des refus de soins illégaux à caractère discriminatoire à l'encontre des personnes en situation de précarité, des étrangers, des femmes seules... persistent, le renoncement aux soins est tout aussi problématique, notamment pour les populations fragiles ou vulnérables du fait de l'âge, d'une maladie ou d'un handicap. Saisi pour avis par le Premier

ministre, le Défenseur des droits lui a d'ailleurs remis en avril 2014 un rapport sur l'accès aux soins des plus démunis à l'occasion duquel il formulait ses recommandations.

On constate, par ailleurs, une mise en cause plus fréquente de la déontologie des professionnels de santé. Certains patients estiment que le secret professionnel n'a pas été respecté. D'autres déplorent une absence d'information ou un défaut dans la continuité des soins. Enfin, sont dénoncés des comportements parfois associés à un abus de faiblesse du patient lié à son âge.

On relève également une augmentation des réclamations contestant des factures, pour des sommes parfois relativement modiques dans un contexte de précarité économique accru pour les patients et de contrainte financière toujours plus forte pour les établissements de santé.

Les conflits au sein des établissements médico-sociaux entre les directions et les familles de personnes dépendantes perdurent. On déplore l'insuffisance des organes de médiation, ayant pour conséquence des situations de maltraitance: interdiction du droit de visite, isolement, ruptures de contrats de séjour.

LE SERVICE PUBLIC ET L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

L'accès à l'hébergement d'urgence relève du « devoir d'assistance à personnes en danger ». D'ailleurs, le Conseil d'État, en 2012, l'a consacré comme une nouvelle liberté fondamentale.

Le principe légal d'inconditionnalité de l'accueil des personnes sans domicile est depuis plusieurs années remis en cause du fait du déficit de places disponibles. Face à cette impossibilité de

fait de répondre à une demande croissante, certains publics se trouvent plus fortement exclus. Cela peut prendre la forme d'un nonaccès pur et simple (populations roumaines ou bulgares vivant en bidonvilles). Cela peut également prendre la forme d'une sortie anticipée du dispositif : les étrangers déboutés du droit d'asile sont eux aussi fréquemment exclus, situation aggravée par les évolutions récentes de la juris-

prudence qui admet que les personnes déboutées, frappées d'une procédure d'éloignement, ne peuvent plus bénéficier d'un abri d'urgence.

D'un point de vue pratique, le principe de l'inconditionnalité de l'accueil est donc battu en brèche par une pratique de gestion de la file d'attente. C'est pourquoi, sans méconnaître les causes objectives de cette situation, les dos-

1. 10^e rapport du Haut comité pour le logement des personnes défavorisées, décembre 2004

siers d'intervention au soutien des demandeurs d'asiles et des Roms, qui ont pu fréquemment se traduire par la

présentation d'observations devant les juridictions, sont parmi ceux auxquels le Défenseur des droits porte la plus

vive attention, en particulier lorsqu'ils concernent des familles avec enfants, parfois en bas âge.

LE SERVICE PUBLIC ET LE LOGEMENT

Des réformes importantes sont intervenues pour développer l'offre de logement social, mais au prix de compromis qui *in fine* interrogent le caractère social de ce parc dans les secteurs les plus tendus, et en particulier en Ile-de-France. Si le fait de passer d'un objectif de 20 à 25 % de logements sociaux est louable, nombre de communes ne respectent toujours pas leurs obligations, et/ou privilégient la production de logements dits intermédiaires, au détriment des logements destinés aux ménages les plus pauvres. Faute de solutions alternatives, ces ménages sont orientés vers des logements intermédiaires bien que leurs ressources ne leur permettent pas de

faire durablement face aux loyers, provoquant ainsi des situations d'impayés ou de surendettement et une aggravation de la précarité.

Par ailleurs, l'urgence des situations des personnes reconnues prioritaires « DALO », dont plusieurs dizaines de milliers sont, parfois après des années, toujours en attente d'une proposition de logement, offre un contraste saisissant avec la conception patrimoniale du bail social, considéré une fois obtenu comme un droit acquis. La question du droit au maintien dans les lieux en cas de sous-occupation constitue un enjeu majeur alors que la production de grands logements est très insuffisante.

Par ailleurs, la situation des locataires dont les revenus ont fortement et durablement augmenté ne peut être considérée comme ne relevant que de l'application du surloyer : ces situations, pour être marginales, représentent néanmoins plusieurs milliers de logements soustraits à leur vocation sociale.

Nous avons également participé aux actions mises en place par la ville de Paris pour lutter contre les discriminations dans l'attribution des logements. Enfin, le comité de liaison des acteurs du logement privé se réunit plusieurs fois par an pour formuler des propositions d'actions et de réformes.

LE SERVICE PUBLIC ET L'ÉDUCATION

Deux publics d'enfants ont continué en 2014 à connaître des difficultés d'accès à leur droit fondamental à l'éducation.

D'une part, les enfants handicapés pour lesquels le Défenseur des droits a été

régulièrement saisi par des parents déplorant l'absence de suivi effectif de leur enfant par les accompagnants d'enfants en situation de handicap (AESH) ou son inadéquation dans le cadre de leur scolarisation en milieu ordinaire. Si

la situation semble s'être globalement améliorée, la profession d'accompagnant reste marquée par une certaine précarité et un manque de formation, entraînant des effets négatifs aussi bien sur les enfants qui sont accompagnés (changement

de repères) que sur les accompagnants. La réforme des rythmes scolaires a aggravé les difficultés de continuité d'accueil des enfants handicapés en milieu scolaire car le transfert de responsabilité du temps scolaire sur les communes n'a pas pris en compte la charge additionnelle relative à l'accueil des enfants handicapés. Or, certains parents font face au refus de leurs communes d'accueillir les enfants handicapés sur les temps d'activité périscolaire au motif qu'elles ne disposent pas de l'encadrement suffisant et qu'elles n'ont pas les moyens de prendre en charge les frais liés à l'accompagnement des enfants handicapés.

Depuis l'été, le Défenseur des droits s'est rapproché à plusieurs reprises de la ministre de l'Éducation nationale pour attirer son attention sur la nécessité de trouver des solutions à ces difficultés et a évoqué ces enjeux auprès du président de l'Association des Maires de France. D'autre part, le Défenseur a continué de constater, cette année encore, que des enfants de nationalité étrangère, en particulier ceux demeurant dans des campements illicites, ne parvenaient pas à accéder à des conditions normales de scolarisation et ne bénéficiaient pas du droit à l'éducation. L'institution a été saisie de situations

dans lesquelles certains enfants, issus de familles en procédure de demande d'asile ou dont les parents se trouvaient en situation irrégulière sur le territoire, s'étaient vu refuser l'inscription scolaire en école primaire par les services municipaux. Est alors invoquée à l'appui de ces refus, l'absence de domiciliation sur la commune sollicitée ou de titre de séjour en cours de validité ou de logement stable, autant de prétextes qui ne sauraient faire obstacle au droit à l'inscription scolaire garantie par le droit national et international, obligation que le Défenseur des droits fait scrupuleusement respecter.

LE SERVICE PUBLIC ET LA SÉCURITÉ

LE Défenseur des droits continue de se préoccuper de la relation entre la police et les citoyens, réflexion qu'il avait engagée dans son rapport publié en octobre 2012. Au-delà du traitement des saisines individuelles, un nouveau partenariat a été mis en place avec la police nationale dans le cadre duquel l'institution intervient devant les élèves gardiens de la paix pour les sensibiliser aux thématiques dont traite l'institution en matière de lutte contre les discriminations et de déontologie de la sécurité.

Le Défenseur a décidé de s'investir durablement dans les problématiques relatives au maintien de l'ordre car il a eu à connaître de plusieurs affaires significatives révélant toute la difficulté de mise

en œuvre de la liberté de manifester, dans un contexte de radicalisation de l'expression des revendications. La plus grave a fait l'objet d'une saisine d'office du Défenseur des droits et concerne le décès d'un jeune homme en octobre 2014, dans un contexte d'opposition à la construction du barrage de Sivens. D'autres réclamations concernent des blessures graves survenues à l'occasion d'une manifestation qui s'est déroulée à Nantes en février 2014, contre le projet d'aéroport de Notre-Dame-des-Landes. Enfin, une trentaine d'affaires en cours concerne les circonstances dans lesquelles les forces de l'ordre sont intervenues dans le cadre de la « Manif pour tous » en 2013 et 2014. Une première décision a été prise à la fin de l'année 2014 concernant la liberté d'expression des manifestants.

L'institution étant désireuse d'engager une réflexion sur le fond, y compris dans un cadre européen, elle souhaite y associer les professionnels de la « gestion démocratique des foules ». En décembre 2014, le Défenseur a été associé au séminaire « maintien de l'ordre : sous la contrainte, la liberté ? » organisé par le Centre national d'entraînement de la gendarmerie nationale. A cette occasion, il a pu confirmer ses positions concernant l'usage d'armes de force intermédiaire, et en particulier du flashball. Insatisfait des nouvelles doctrines d'emploi rendues publiques à l'automne 2014, le Défenseur entend poursuivre le dialogue car il a observé dernièrement une hausse du nombre de saisines mettant en cause l'usage de ces armes.

LE DÉFENSEUR DES DROITS ET LES DISCRIMINATIONS

Les conséquences de la crise économique et les arbitrages auxquels elles conduisent, notamment budgétaires, ont eu un impact négatif sur les politiques publiques dont sont tributaires les avancées de la promotion de l'égalité. Plus encore, ils ont tout simplement favorisé des stratégies qui vont à l'encontre du respect des droits des personnes.

→ LE BILAN ANNUEL D'ACTIVITÉ

RESTER VIGILANT SUR LES DISCRIMINATIONS FONDÉES SUR L'ORIGINE

EN 2014, le premier motif de saisine du Défenseur des droits reste celui de l'origine, à hauteur de 23,7 % de l'ensemble des réclamations. L'origine représente 65 % des saisines en matière de service public, et reste le premier critère invoqué en matière d'accès aux biens essentiels, tels que le logement privé, les comptes bancaires

et en matière d'emploi privé où il atteint 22,6 %.

Notons un nombre important de discriminations multiples en matière d'emploi à l'endroit des femmes étrangères, pouvant notamment prendre la forme de harcèlement sexuel. À souligner également, les discriminations prenant appui sur les nouvelles technologies, les

réseaux sociaux, le e-commerce et les sites d'embauche sur internet laissent apparaître des dérives d'intervention dans la vie privée, ou encore de détournement des données librement consenties, pour faire du profilage en fonction de divers critères de discrimination et notamment du lieu de naissance ou du patronyme.

SURMONTER UNE RÉPONSE PÉNALE INADÉQUATE

LE Défenseur des droits est encore trop souvent saisi de réclamations concernant des employeurs publics et privés, des prestataires de services, des bailleurs et plus généralement de nombreuses organisations qui ont pris dans certaines situations des positions ouvertement discriminatoires.

Il s'attache, toutes les fois où les conditions sont réunies, à intervenir devant les juridictions pénales soit en transmettant le dossier au Parquet, soit en formulant ses observations devant la juridiction pénale saisie. C'est dans

cet esprit qu'il a poursuivi sa politique de partenariat avec les juridictions en signant trois nouveaux protocoles d'accord en 2014 avec les cours d'appel de Douai, Aix-en-Provence et Bordeaux, qui visent toutes les compétences du Défenseur des droits.

Cependant, au-delà de quelques affaires emblématiques, les difficultés de preuve persistent : l'exigence de la preuve d'une intention de l'auteur des faits explicites fondée sur un critère de discrimination s'avère souvent insurmontable.

La sanction pénale des discriminations est largement inopérante. Le testing n'a pas donné les résultats escomptés. L'enquête pénale en matière de harcèlement sexuel² est si lente qu'elle entraîne une réelle prise de risque et mise en danger des victimes et témoins face à leur employeur. De surcroît, force est de constater que pour les quelques condamnations obtenues après un long combat, les sanctions prononcées sont souvent estimées dérisoires par les victimes.

2. Alors que 20 % des femmes actives déclarent avoir déjà été harcelées sexuellement au travail, selon l'enquête IFOP publiée par le Défenseur des droits le 8 mars 2014.

MOBILISER LES POSSIBILITÉS DES RECOURS CIVIL ET ADMINISTRATIF

Les recours civil et administratif bénéficient du dispositif d'aménagement de la charge de la preuve et dispensent le demandeur d'apporter la preuve de l'intention, comme l'exige le droit pénal. Mais la preuve de la présomption de discrimination, à la charge du demandeur, s'avère également difficile à établir. Les indices laissant présumer la discrimination sont généralement en possession du mis en cause et ne peuvent être élucidés que grâce à des méthodes d'enquête alliant diverses tactiques.

L'institution a développé des méthodes d'enquête s'appuyant sur l'exploitation des données comparatives et a fait reconnaître par la Cour de cassation l'opportunité du recours au patronyme pour élaborer des indices de discriminations fondées sur l'origine. Le Défenseur s'est au surplus attaché à renforcer le recours à d'autres moyens à sa disposition, notamment les pouvoirs

d'audition et de vérification sur place. Ils permettent un face à face qui met en situation de dépasser l'absence de trace documentaire pour rechercher des précisions sur le contexte et les motifs des décisions en cause.

Mais, en matière d'emploi, on découvre une violence qui prend la forme de véritables harcèlements et appelle des réponses nouvelles, car même lorsque ces comportements sont le fait de leurs employés, le constat de l'inertie des employeurs est récurrent, y compris dans les entreprises publiques.

Ces pratiques peuvent être fondées sur tous les critères de discrimination qu'il s'agisse de l'origine, de la religion ou de l'orientation sexuelle... de la victime : blagues racistes, homophobes et sexistes, SMS ou courriels xénophobes sont monnaie courante ; parfois, des objets divers, de la tranche de saucisson visant les interdits alimentaires religieux

au DVD pornographique sont déposés dans le casier où la victime entrepose ses affaires... etc.

Depuis la loi du 27 mai 2008, la définition de la discrimination s'est élargie et fait désormais référence à « tout agissement (...) subi par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ». Le Défenseur des droits est parvenu cette année à faire partager par une Cour d'appel l'analyse selon laquelle, au regard de la loi, un fait unique peut constituer un harcèlement moral à caractère discriminatoire : le seul affichage dans la salle de repos d'une entreprise de la photographie d'un primate couché sur le dos avec le prénom manuscrit au feutre rouge de l'un de ses salariés suffit, de par sa gravité, à caractériser un harcèlement et une discrimination fondée sur l'origine.

QUELLES RÉPONSES AUX DISCRIMINATIONS COLLECTIVES ?

10 ans après la création en France, d'une autorité indépendante chargée de lutter contre les discriminations, force est de constater que malgré les multiples affaires qui ont mis en lumière des pratiques discriminatoires à grande échelle, celles-ci n'ont pas eu vraiment d'effet au-delà des seuls bénéficiaires des procès engagés. Les Chartes et Accords de promotion de la diversité et d'engagement éthique n'ont pas non plus permis de corriger les sélections de clientèle, les écarts de salaires structurels ou les pratiques discriminatoires.

Il est clairement établi que le maintien des inégalités de traitement, dans les secteurs comme l'emploi, coûte moins cher que leur correction dès lors que les poursuites restent éventuelles et isolées, qu'elles sont traitées au cas par cas et n'ont au final qu'un impact économique résiduel, même en termes d'image.

Or, la discrimination ne doit plus être rentable. Au-delà des démarches de prévention, la recherche de l'efficacité juridique et l'exigence de défense des droits requièrent de franchir une étape pour dépasser l'isolement des victimes au bénéfice d'un dispositif de recours collectif débouchant sur des sanctions financières dissuasives.

COMBATTRE L'INERTIE FACE AUX DISCRIMINATIONS FONDÉES SUR L'ÉTAT DE SANTÉ ET LE HANDICAP

L'ambitieuse loi du 11 février 2005 avait imposé aux établissements publics et privés existants recevant du public d'être accessibles avant le 1^{er} janvier 2015. L'accessibilité des lieux et services aux personnes handicapées est une condition d'effectivité des droits fondamentaux. Presque 10 ans après l'adoption de la loi, seuls 30 % des lieux visés auraient procédé aux aménagements requis. Face à cette inertie et aux pressions budgétaires, les pouvoirs

publics ont abandonné l'échéancier initial. Une ordonnance du 26 septembre 2014 a créé de nouvelles dérogations permettant le report des travaux pour la mise en accessibilité pour des périodes pouvant aller de quelques mois à 9 ans.

Par ailleurs, cette année encore, dans le domaine de l'emploi public, l'état de santé et le handicap constituent les premiers motifs de saisine. Les réclamations montrent que les personnes

handicapées et celles qui font face à des soucis de santé, sont confrontées à de nombreuses difficultés qui sont imputables au refus d'agir de l'employeur, révélé par la lenteur exagérée de sa réaction, sinon par son inertie. On constate de nombreux cas de non renouvellement de contrats à durée déterminée pour cause d'arrêt maladie, de non prise en compte des préconisations d'aménagement de la médecine du travail ou de défauts de reclassement qui

conduisent à la radiation de cadres de la fonction publique. Or, ces refus constituent une discrimination et peuvent révéler une forme de harcèlement moral.

Il conviendrait de former et sensibiliser plus largement les employeurs publics à l'étendue de leurs obligations, comme le prévoit en principe la Charte pour la

promotion de l'égalité et la lutte contre les discriminations dans les fonctions publiques cosignée le 17 décembre 2013.



ÉGALITÉ DE TRAITEMENT AU TRAVAIL ET GROSSESSE

Pour les agents contractuels de la fonction publique, la grossesse est une période à risque. L'équation est bien connue : à l'échéance du contrat, l'employeur public refuse de procéder à son renouvellement. Dans certains secteurs, tels que l'hôpital, qui sont fortement féminisés et doivent faire face à des contraintes de service propres (accueil des patients 24h/24), et qui sont par ailleurs touchés par les réductions d'effectifs, cette pratique est très im-

portante. Or, le refus de renouvellement ne peut en aucun cas se fonder sur l'état de grossesse. Le Défenseur des droits souligne que cette situation, toujours aggravée par la flexibilisation du marché de l'emploi, appelle une réaction forte des pouvoirs publics.

Faut-il rappeler qu'une femme, qu'elle soit salariée, collaboratrice libérale ou fonctionnaire, doit retrouver, à son retour de congé de maternité, un poste au

moins équivalent à celui qu'elle occupait avant sa grossesse ? Le Défenseur des droits a porté des amendements renforçant leur protection, qui ont été adoptés dans le cadre de la loi du 4 août 2014. En dépit de la clarté des textes et de la jurisprudence, le Défenseur des droits est encore massivement saisi dans tous les secteurs de situations de mesures défavorables, voire hostiles, en lien avec le congé de maternité ou la grossesse.

LE DÉFENSEUR DES DROITS ET LA PROTECTION DES DROITS DE L'ENFANT

L'année 2014 aura été marquée par le 25^e anniversaire de la Convention relative aux droits de l'enfant. La France a ratifié le 3^e protocole qui permet aux enfants ou à ses représentants de saisir le Comité des droits de l'enfant de l'ONU. C'est un nouvel accès aux droits qui est ainsi ouvert.

Plus que jamais, la défense des droits fondamentaux de l'enfant et son intérêt supérieur doivent primer sur toute autre considération.

→ LE BILAN ANNUEL D'ACTIVITÉ

LE 25^e ANNIVERSAIRE DE LA CONVENTION DES DROITS DE L'ENFANT (CDE)

LE Défenseur des droits, organe de contrôle de l'application par la France de la convention relative aux droits de l'enfant, s'est particulièrement impliqué à l'occasion de son 25^e anniversaire.

Il a ainsi lancé une campagne de labellisation par laquelle l'institution apporte son soutien aux initiatives de toute nature (colloques, expositions, ouvrages...) portées par des collectivités ou des associations et qui visent à mieux faire connaître les droits des enfants. Les projets, examinés par un comité *ad hoc* présidé par la Défenseuse des Enfants, reçoivent un label de soutien du Défenseur des droits. Un logo, spécialement créé pour cette occasion, est mis à la disposition des lauréats pour illustrer leurs supports de communication et les projets sont relayés sur le site internet de l'institution. Cette opération, qui se poursuit jusqu'au 20 novembre 2015,

connait un grand succès et à ce jour plus de 50 projets ont reçu le label du Défenseur des droits.

Outre cette action de labellisation, l'institution a réalisé directement plusieurs outils pédagogiques sous forme d'affiches, de jeux, de réglottes... destinés aux enfants et élaborés le plus possible avec les enfants eux-mêmes. Ces outils ont été diffusés largement au niveau national, mais aussi au plan international, dans le cadre des actions de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) dont le Défenseur des Droits est secrétaire général et la Défenseuse des enfants présidente du Comité des droits de l'enfant.

Par ailleurs, le Défenseur a engagé en 2014 les travaux préparatoires au nouvel examen, par le Comité des droits de l'enfant des Nations Unies, de la situation des droits de l'enfant en France.

En effet, le 5^e rapport périodique de la France sera examiné lors de la 70^e session du Comité en 2016. Dans l'intervalle, en mars 2015, le Défenseur des droits remettra au Comité son rapport d'évaluation du suivi par notre pays des recommandations finales formulées lors du précédent examen (2009).

Enfin, le Défenseur des droits s'est particulièrement mobilisé en faveur de la signature par la France du 3^e protocole de la Convention des Droits de l'enfant, qui est finalement intervenue le 20 novembre 2014 à New York. Lorsque ce texte aura été ratifié par le Parlement français, tout enfant - ou son représentant - estimant que l'un de ses droits fondamentaux protégé par la Convention a été violé pourra, si sa plainte n'a pas abouti devant les juridictions nationales, saisir directement le Comité des droits de l'enfant de l'ONU.

L'ENJEU MAJEUR DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

LE Défenseur des droits observe que les saisines concernant la protection de l'enfance témoignent à la fois de difficultés croissantes des familles.

Sa décision du 14 mars 2014 a établi des recommandations générales pour l'amélioration du suivi éducatif des enfants à leur domicile, passant par l'évolution des pratiques professionnelles et le développement des collaborations entre les différents intervenants.

De même, suite à plusieurs saisines, une enquête a été lancée en janvier 2014 auprès de l'ensemble des Départements, afin de dresser un état des lieux des conditions de mise en œuvre des projets pour l'enfant (PPE) prévus par la Loi du 5 mars 2007 pour tout enfant pris en charge à un titre ou à un autre par le dispositif de protection de l'enfance. Cette enquête montre d'importantes disparités entre les quelques 70 conseils généraux ayant répondu, avec une constante : lorsqu'ils existent, les PPE ne sont pas co-signés par les enfants, qui y sont insuffisamment associés alors même que ce document les concerne directement.

Il est à noter également que l'institution continue à être fréquemment saisie concernant des situations d'enfants

placés, dans lesquelles elle tente d'agir en qualité de médiateur entre les familles et les services socio-éducatifs. Dans la suite de son rapport thématique « Enfants confiés, enfants placés : défendre et promouvoir leurs droits », le Défenseur des droits s'est intéressé aux enfants confiés à un tiers digne de confiance par un juge des enfants. Il a ainsi confié à Madame Catherine Sellenet, professeur des universités, une étude portant sur « l'évaluation qualitative d'une expérience de mise en place d'un service de tiers digne de confiance » géré par l'association RETIS. Sur la base de cette étude, le Défenseur des droits a adressé aux ministres de la justice et des affaires sociales, une série de recommandations visant à améliorer les conditions d'accueil d'un enfant chez un tiers digne de confiance.

Par ailleurs, de manière inédite, la Défenseure des enfants a rendu public en juillet 2014, à l'occasion des 7^e assises nationales de la protection de l'enfance, le rapport établi à la demande du défenseur des droits par M. Alain Grevot, sur l'histoire de la petite Marina, décédée à l'âge de 8 ans en août 2009 des suites d'actes de torture et de barbarie infligés par ses parents. Ce rapport, finalisé

après un an d'enquête, permet de reconstituer la chaîne des événements et d'analyser les fragilités et les faiblesses des dispositifs publics de protection ainsi mis en échec.

De sa place d'autorité indépendante et d'acteur impartial mû par le seul objectif de rechercher et faire valoir l'intérêt supérieur de l'enfant, le Défenseur des droits s'est fondé notamment sur les préconisations de ce rapport pour inviter les pouvoirs publics à envisager un pilotage de la protection de l'enfance qui garantirait la fiabilité optimale de la mise en œuvre de la loi du 5 mars 2007 et permettrait de réduire les disparités territoriales.

Il a fait connaître son point de vue et ses propositions lors des différentes auditions tenues devant le Parlement à l'automne 2014.

Enfin, le Défenseur des droits a utilisé à trois reprises en 2014 son pouvoir de se saisir d'office sur des faits particulièrement graves de maltraitance ou de négligences lourdes à enfants au sein de leur famille.

LA PROTECTION DES MINEURS ÉTRANGERS

Toujours saisi de très nombreux cas de mineurs isolés étrangers en difficulté pour accéder au dispositif de protection de l'enfance et trouver un accompagnement adéquat, le Défenseur des droits a poursuivi ses actions, à la fois individuelles et collectives. Il est ainsi régulièrement intervenu auprès des conseils généraux, parquets, juges pour enfants, associations, tout en présentant des observations auprès des juridictions.

Les spécificités de cette problématique à Paris ont conduit le Défenseur des droits à adopter une recommandation générale constatant que les mineurs isolés étrangers en errance sur le territoire parisien peinaient à être pris en charge conformément aux mesures de protection et d'accompagnement prévues par la Convention des droits de l'enfant, situation déjà dénoncée par le Défenseur des droits dans sa recommandation générale du 19 décembre 2012.

En outre, de plus en plus fréquemment, l'institution est saisie de situations de jeunes, parfois munis d'un acte de naissance, se disant mineurs isolés, placés en centre de rétention administrative à la suite d'un contrôle d'identité et d'un examen osseux, en vue de leur éloignement. Ces jeunes n'ont pas été évalués selon le protocole établi par la circulaire de la ministre de la justice du 31 mai 2013, et ont fait l'objet d'un examen d'âge osseux, sans qu'il soit toujours préalablement procédé à l'authentification des actes d'état civil en leur possession. Le Défenseur des droits a régulièrement relevé le manque de fiabilité des tests osseux, et entrepris de rechercher des méthodes alternatives plus précises.

LES ENFANTS PORTEURS DE HANDICAPS

Depuis plusieurs années, de nombreux enfants handicapés n'ont pas de solution d'accueil en établissement ou service médico-social et se trouvent ainsi privés de leur droit fondamental à l'éducation et aux soins requis par leur état. La carence de l'Etat français, notamment à l'égard des enfants autistes, est à l'origine d'une première condamnation en 2003 et d'une deuxième condamnation en 2013 par le Comité européen des droits sociaux pour violation de la Charte sociale européenne (CEDS, 11 sept. 2013, AEH c/France).

Ce Comité considère que le contexte budgétaire restreint en matière de politique sociale, de nature à désavantager plus particulièrement les personnes handicapées, constitue une différence de traitement indirectement fondée sur le handicap. Le Défenseur des droits est destinataire de nombreuses saisines de familles dans ce domaine, familles souvent désespérées face aux délais d'attente, souvent de plusieurs années, pendant lesquels leur enfant ne bénéficie d'aucun accompagnement, ou d'une prise en charge parcellaire et non adaptée.

C'est pourquoi l'institution a contribué activement à la mission du gouvernement confiée à M. Denis Piveteau sur cette question, et partage pleinement les préconisations du rapport qui en a résulté, intitulé « Zéro sans solution », en insistant notamment sur la nécessité de mettre en place dans les meilleurs délais un système d'information fiable et exhaustif sur la nature des besoins des personnes handicapées et l'offre institutionnelle existante.

LE DÉFENSEUR DES DROITS ET LA PROTECTION SOCIALE

Établi par le Préambule de la Constitution de 1946 énonçant les droits sociaux, et conforté notamment par les stipulations de la Charte sociale européenne, le droit à la sécurité sociale constitue un droit fondamental

→ LE BILAN ANNUEL D'ACTIVITÉ

L'accès aux droits sociaux est trop souvent entravé par les nombreuses difficultés que les assurés peuvent rencontrer lors du traitement de leurs demandes par les organismes. Le Défenseur des droits est le témoin quotidien d'une certaine dégradation de la qualité du service rendu aux usagers. Cette situation ne résulte pas que de « dysfonctionnements » - mot valise quelque peu désuet et anachronique à l'heure où l'éthique de la responsabilité semble avoir gagné les administrations et les organismes investis d'une mission de service public. Dans un contexte d'in-

suffisance de personnel, elle provient aussi de négligences, d'erreurs, parfois de fautes, inadmissibles au regard des droits concernés, dont doivent bénéficier les assurés.

Si le Défenseur des droits est souvent amené à pallier les carences des organismes défaillants, que ce soit par le règlement amiable des litiges ou par des courriers d'information circonstanciés, son action ne saurait se substituer à la leur. C'est la raison pour laquelle il entend souligner que la dégradation globale de la qualité du service rendu

à certains usagers appelle une réaction rapide des organismes mis en cause.

Les raisons sont multiples : réduction des dépenses publiques, nouveaux modes de gestion axés sur la maîtrise des coûts et la productivité, afflux massif de certaines demandes induites par les évolutions législatives, etc. (...) Face à cette dégradation, le Défenseur des droits rappelle que l'accès aux droits sociaux fondamentaux passe avant tout par un respect des droits des usagers des services publics.



LE DROIT A L'INFORMATION DES USAGERS MIS À MAL : « POUR ACCÉDER AU SERVICE, TAPEZ 1... »

La loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations a pour objet de rendre les administrations plus accessibles, proches, transparentes, simples et efficaces. Cet enjeu est capital en matière d'accès aux droits sociaux. Il impose que les assurés puissent se voir délivrer les informations qui leur sont indispensables (sur l'étendue des droits ouverts, les conditions à réunir pour en bénéficier, les pièces justificatives à fournir, etc.).

Or, les personnes sont de plus en plus souvent confrontées à l'impossibilité de contacter les organismes. Elles sont destinataires de courriers sur lesquels ne sont mentionnés qu'un numéro de référence interne (contraire à l'article 4 de la loi du 12 avril 2000 précitée qui prévoit la levée de l'anonymat) et le numéro d'une plateforme téléphonique (le plus souvent payante) de type 39... ou 08..., et doivent alors affronter l'épreuve souvent rédhitoire du « tapez 1 »,... etc., avant de pouvoir, enfin, « appuyer sur la touche * »... et ainsi recommencer à

loisir l'opération, le temps de trouver éventuellement un interlocuteur !

Dans ces situations, le Défenseur des droits est souvent amené à solliciter le réseau de correspondants qu'il a mis en place au sein de ces organismes, afin d'obtenir les informations auxquelles les usagers ne parviennent pas à avoir accès. Autrement dit, l'usager doit saisir notre institution qui, à son tour, interpelle ses interlocuteurs afin d'obtenir une information qui devrait normalement être disponible au « guichet »...

E-ADMINISTRATION, ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX ET ÉGALITÉ

Avec le passage à l'ère numérique, la dématérialisation apparaît souvent comme une solution. Certains organismes sociaux mentionnent ainsi désormais sur les courriers l'adresse de leur site internet sur lequel sont disponibles les informations ou les documents sollicités. A cet égard, le Défenseur des droits entend toutefois rappeler que **la fracture numérique**, qui exclut en particulier les personnes les plus âgées et les plus vulnérables de l'accès à l'outil informatique, et, au-delà, la capacité de chacun à utiliser de manière autonome les nouvelles technologies, appellent une vigilance particulière. La dématérialisation permet de faciliter l'accès à l'information et de réduire les coûts de fonctionnement des organismes sociaux. Elle ne saurait cependant se substituer totalement à la relation humaine, matérialisée par l'existence de guichets ou par la possibilité d'un contact téléphonique, sauf à exclure son public prioritaire qu'est celui des usagers les plus en difficultés!

LE DROIT À UNE INFORMATION CLAIRE ET INTELLIGIBLE DES USAGERS PAS TOUJOURS RESPECTÉ

La clarté et l'intelligibilité de l'information délivrée par les organismes sociaux est une condition d'autant plus essentielle de l'accès aux droits sociaux que les législations applicables en la matière sont souvent d'une grande technicité et peu compréhensibles par les assurés. Or, de nombreuses réclamations montrent que les réponses, souvent standardisées, apportées aux demandes ne satisfont pas à cette double exigence.

« Madame,

Afin de donner suite rapidement à votre demande (...) nous vous remercions de nous faire parvenir au plus vite les pièces justificatives suivantes :

- preuves d'état civil (carte d'identité, passeport...) en original ;
- état des services à valider TSD COPIE RTB CNRACL.

Pour une information complémentaire ou un conseil, n'hésitez pas à prendre contact avec nos services... ».

« Madame,

Vous nous signalez avoir été membre de la famille chez votre père.

Afin que nous puissions valider les années 1972 à 1990, vous devez nous faire parvenir les justificatifs que vous détenez. (...) Sans justificatif aucun trimestre ne sera validé ».

LES DÉCISIONS DE REJET INSUFFISAMMENT MOTIVÉES

Les organismes doivent rendre des décisions qui, au-delà de la simple mention des textes de loi et des considérations de fait qui justifient la décision, sont précises et circonstanciées. Le Défenseur des droits a été saisi de

plusieurs réclamations relatives à des refus de renouvellement de l'allocation adulte handicapé (AAH), où il a été amené à constater l'insuffisance de la motivation des décisions et à appeler l'attention de la Caisse nationale de so-

lidarité pour l'autonomie (CNSA) sur la nécessité de rappeler aux maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), l'importance de la motivation des décisions pour assurer l'accès aux droits.

LE DROIT À UN DÉLAI DE TRAITEMENT RAISONNABLE DES DOSSIERS : LE CAS ÉPINEUX DES RETRAITÉS PRIVÉS DE RESSOURCES

Le Défenseur des droits a souligné dans son précédent rapport annuel les difficultés rencontrées par de nombreux assurés sociaux qui, plusieurs mois après leur cessation d'activité, demeuraient dans l'attente de la liquidation de leur pension de retraite et se trouvaient en situation de grande précarité. Malgré les mesures mises en œuvre depuis lors, des difficultés récurrentes subsistent toujours, comme en témoignent les nombreuses réclamations reçues et les « actions coup de poing » d'assurés en colère.

En novembre 2014, le Défenseur des droits a réitéré auprès du Directeur de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) les recommandations déjà formulées en début d'année, soulignant une nouvelle fois l'urgence des mesures à prendre afin d'assurer la continuité des ressources des 10 000 bénéficiaires qui en sont actuellement privés. Il a également alerté la ministre des affaires sociales qui est rapidement intervenue en prévoyant la mise en place « dès la fin du mois de décembre », d'une « aide exceptionnelle d'attente », pouvant atteindre 800 euros, versée par les deux

caisses régionales principalement concernées. Elle a par ailleurs demandé au directeur de la CNAV de réaliser « un plan d'action renforcé » pour mettre un terme à ces retards « avant la fin du mois de janvier 2015 ».

Notons que cette situation alarmante affecte également la Caisse interprofessionnelle d'assurance vieillesse et de prévoyance (CIPAV) chargée de la gestion du régime de vieillesse de base des professions libérales puisque les opérations de liquidation des pensions interviennent fréquemment plus d'une année après la date de départ en retraite !

QUAND LE DÉVELOPPEMENT SANS DISCERNEMENT DE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE DEVIENT AVANT TOUT UN OBSTACLE SUPPLÉMENTAIRE POUR LES AYANTS DROIT LÉGITIMES...

Depuis 2008, la lutte contre la fraude, à la fois fiscale et sociale, est devenue une priorité gouvernementale.

Pour légitime qu'elle soit, elle ne saurait toutefois être menée sans discernement par les organismes et conduire à entraver l'accès aux droits sociaux des assurés de bonne foi.

Le Défenseur des droits a ainsi été saisi, par exemple, de la suspension du versement d'une pension de retraite à un assuré résidant en Algérie, alors même qu'il avait fourni, par l'intermédiaire de son fils, le certificat d'existence requis par la loi. De la même manière, saisi de la suppression de la majoration pour conjoint à charge à laquelle le réclamant avait droit, l'intervention du Défenseur des droits a permis au réclamant de bénéficier de 22000 euros de rappel.

Au-delà, le Défenseur des droits demeurera particulièrement vigilant sur cette question qui devient désormais récurrente.

LES DIFFICULTÉS D'ACCÈS À LA SECURITÉ SOCIALE ÉTUDIANTE : L'ACCÈS AUX SOINS DES ÉTUDIANTS LES PLUS VULNÉRABLES REMIS EN CAUSE

Les difficultés de fonctionnement des mutuelles étudiantes, auxquelles a été confiée la gestion du régime d'assurance maladie des étudiants, ont été soulignées à de nombreuses reprises. Elles constituent une sorte de condensé des pratiques illustrant la dégradation

de la qualité du service rendu aux usagers : délais importants de délivrance d'une carte vitale fonctionnelle, retards significatifs dans les remboursements de soins, plateforme téléphonique saturée, absence de réponse aux demandes d'informations, agences fermées etc.

Afin de mesurer avec précision l'ampleur du phénomène et de formuler des préconisations adaptées, le Défenseur des droits a lancé, en décembre 2014, un appel à témoignages sur ces difficultés.

LE DÉFENSEUR DES DROITS ET LE DROIT DES ÉTRANGERS

Le Défenseur des droits est saisi par des ressortissants étrangers de tous âges et de toutes origines, qu'ils soient ressortissants de l'Union européenne ou originaires de pays tiers. Leurs réclamations mettent en lumière les difficultés à faire reconnaître leurs droits, qu'il s'agisse de leurs droits fondamentaux et droits sociaux, ou de leur droit au séjour.

→ LE BILAN ANNUEL D'ACTIVITÉ

LES OBSTACLES AU DROIT AU SÉJOUR

EN raison de l'ampleur de son champ de compétence, les questions de droit au séjour auxquelles est confronté le Défenseur des droits croisent souvent d'autres droits fondamentaux comme les droits de l'enfant, le droit de vivre avec sa famille et les droits des personnes handicapées ou malades.

LES DROITS DES ENFANTS

L'année 2014 est caractérisée par une nette reprise des placements en rétention d'enfants avec leurs parents, après une baisse significative en 2013 suite à l'adoption de la circulaire du 6 juillet 2012. Le Défenseur a plusieurs fois souligné que le placement en rétention des enfants seuls et des familles avec enfants est contraire à l'intérêt supérieur de l'enfant.

Par ailleurs, le Défenseur des droits est alerté depuis plusieurs mois de situations de séparation parents-enfants dans le cadre de procédures d'éloignement, qu'il s'agisse du placement en rétention de parents que l'on sépare de leurs enfants, alors confiés à l'aide sociale à l'enfance, ou encore de l'expulsion d'enfants arrivant seuls à Mayotte alors que leurs parents résident régulièrement sur le territoire. À ce titre, le Défenseur a rappelé aux

préfets la nécessité de souligner auprès de leurs services l'attention primordiale à l'intérêt supérieur des enfants qui doit présider toutes les décisions les concernant, notamment au cours de procédures d'éloignement. Il a également décidé de présenter des observations devant le Conseil d'Etat dans le cadre de contentieux portant sur ce sujet.

LES FAMILLES

Les autorités diplomatiques et consulaires disposent d'un large pouvoir discrétionnaire en matière de visas. La Cour européenne rappelle toutefois aux autorités françaises, dans trois décisions rendues cet été, que dans tous les cas de regroupement familial déjà approuvé par les autorités préfectorales ou dans le cas de visas sollicités par des conjoints de français, ce pouvoir est réduit et que les autorités consulaires et diplomatiques françaises doivent respecter des exigences procédurales d'information et de motivation accrues, faire preuve de souplesse dans l'appréciation des preuves, de célérité et d'effectivité. Ces garanties sont d'autant plus prégnantes lorsqu'il s'agit de personnes ayant obtenu le statut de réfugié ou d'enfants (CEDH, 10/07/2014, Tанда-Muzinga, Mugenzi, Senigo Longue).

Or, le Défenseur des droits se trouve régulièrement saisi des situations de regroupement familiaux ou de personnes admissibles de plein droit au séjour en France en qualité de conjoint ou d'enfants mineurs de français ou de réfugiés. Il constate que les pratiques actuelles sont lentes, ne sont pas conformes à l'obligation d'information des personnes posée par le juge européen, et qu'elles sont fondées sur la suspicion, loin de retenir des critères d'évaluation des preuves d'identité qui soient souples et efficaces. Dans certains cas de procédures excessivement longues, les enfants sont au final devenus majeurs sans bénéficier du regroupement familial.

Le Défenseur des droits a continué à être saisi de refus de regroupements familiaux opposés aux personnes bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé en dépit d'une jurisprudence bien établie concluant qu'il s'agit d'un droit protégé par la Convention européenne des droits de l'homme et qu'un tel refus constitue une atteinte excessive au droit de mener une vie familiale normale.

L'ACCÈS AUX DROITS FONDAMENTAUX

LE Défenseur des droits a dû intervenir plusieurs fois auprès des administrations et présenter des observations devant les juridictions pour défendre l'égalité des droits et l'accès aux droits fondamentaux des ressortissants étrangers.

L'ACCUEIL

Qu'il s'agisse des conditions d'expulsion des bidonvilles, d'accès aux conditions matérielles d'accueil des demandeurs d'asile ou du droit à l'hébergement d'urgence nécessaire au respect de la dignité, les restrictions budgétaires fondent un désengagement de l'Etat qui a un impact considérable sur les droits fondamentaux des plus précaires et notamment des étrangers.

Face à cette impossibilité de répondre à la demande, certains publics se trouvent plus fortement exclus : les populations roumaines ou bulgares vivant en bidonvilles et visées par des procédures d'expulsion des terrains qu'elles occupent illégalement, ne se voient que rarement

accompagnées vers des solutions pérennes dans le respect des droits à la santé ou à l'éducation de leurs enfants et de leurs aînés. Dans l'affaire Hirtu et autres c. France, le Défenseur des droits a présenté des observations devant la Cour européenne des droits de l'homme, rappelant les exigences auxquelles doivent répondre les conditions d'expulsion aux termes de la Convention européenne qui protège le droit au respect du domicile.

Quant aux demandeurs d'asile, les délais importants à assurer l'accueil en préfecture et à délivrer l'autorisation provisoire de séjour les privent de l'accès aux conditions matérielles d'accueil garanti aussi bien par le droit de l'Union européenne que par la jurisprudence de la CEDH, les contraignant à vivre dans des conditions d'extrême précarité. En 2014, dans l'affaire N.H. c. France, le Défenseur des droits a présenté une tierce-intervention devant la Cour européenne des droits de l'homme. Le Défenseur des droits a présenté à l'Assemblée nationale un avis circons-

tancié et critique sur le projet de loi relatif au droit d'asile actuellement discuté au Parlement.

DROIT AU MARIAGE

Dans le contexte d'une demande de célébration d'un mariage homosexuel entre un Français et un ressortissant marocain, le procureur de la République s'est opposé au mariage, s'estimant tenu par la convention bilatérale entre la France et le Maroc, la loi personnelle marocaine interdisant le mariage homosexuel. Le Défenseur des droits a présenté des observations devant tous les niveaux de juridiction jusqu'à la Cour de cassation en invoquant la suprématie du droit au mariage et du principe de non-discrimination fondé sur la nationalité et l'orientation sexuelle garantis par la Convention européenne des droits de l'homme.

Enfin, 2014 se sera terminée autour d'une polémique malvenue sur le droit à l'inhumation d'une enfant étrangère dont le Défenseur des droits s'est saisi.

L'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX

LE Défenseur des droits constate que les étrangers, et notamment les plus fragilisés, sont souvent confrontés à des logiques de suspicion sinon d'éviction qui compliquent leur accès aux droits sociaux.

RÉSIDENCE ET DOMICILIATION

En l'absence de lieu de résidence, l'accès aux droits sociaux élémentaires (santé, éducation, droit au compte bancaire, inscription à Pôle emploi...) exige que les personnes disposent d'une domiciliation auprès du CCAS ou d'une association agréée à cet effet. Or, le Défenseur observe que ce droit est fréquemment bafoué notamment s'agissant de ressortissants étrangers en situation précaire.

Les pratiques de certaines collectivités territoriales peuvent également limiter l'accès aux services des étrangers précaires unilatéralement considérés comme « non-résidents » ou « en transit », leur refusant l'accès au droit en posant des exigences de preuve de la régularité du séjour ou de domiciliation non prévues par les textes. Les demandeurs d'asile, les étrangers précaires et les occupants des bidonvilles sont particulièrement visés par ces pratiques, notamment pour l'inscription à l'école ou l'accès à l'hébergement d'urgence. Fin 2014, l'exemple le plus retentissant a été celui du refus par une mairie de

procéder à l'inhumation d'un bébé dont les parents vivaient certes dans un bidonville sur le territoire de la commune. Ces constats amèneront le Défenseur des droits à formuler des recommandations pour que la notion de domicile ne puisse plus faire l'objet de décisions discrétionnaires ou arbitraires.

LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX PRESTATIONS SOCIALES

L'accès à l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) est soumis à des conditions restrictives de 10 ans de séjour régulier et les prestations familiales à l'arrivée des enfants par la procédure du regroupement familial.

Or, les refus prononcés par les Caisses ignorent souvent les conventions passées par la France ou l'Union européenne avec les Etats d'origine des personnes en matière de sécurité sociale. Le Défenseur des droits a dû intervenir à plusieurs reprises devant les tribunaux et auprès des caisses afin d'exiger qu'elles respectent ces accords.

Il fait également valoir devant les tribunaux depuis plusieurs années que ces différences de traitement entre résidents légalement établis constituent des discriminations fondées sur la nationalité, prohibées par la Convention n 97 de l'OIT, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques (PIDCP) et

l'article 14 de la CEDH, combiné à l'article 1^{er} du Premier Protocole additionnel à cette Convention, dans la mesure où elles ne reposent sur aucun critère objectif et raisonnable, eu égard à l'objet de ces prestations. En 2014, le Défenseur a présenté une tierce intervention devant la Cour européenne sur les conditions d'accès aux prestations familiales dans l'affaire *Okitaloshima c. France*.

Quant aux conditions de preuve de durée de séjour de 10 ans imposées pour l'accès à l'ASPA et au RSA, elles donnent souvent lieu à des dénis de droits à l'encontre des vieux travailleurs qui séjournent légalement sur le territoire depuis des décennies, en raison des obstacles matériels qu'ils rencontrent pour répondre aux demandes de preuve de séjour effectif.

On observe enfin de nombreux freins au potentiel d'intégration économique et sociale des personnes résidant légalement sur le territoire. La précarisation des conditions accompagnant les droits au séjour sont assortis de limites à l'accès à l'emploi. Les étrangers font aussi face à des discriminations légales relatives aux emplois fermés aux étrangers et aux diplômés étrangers, qui affectent l'accès à des milliers d'emplois et professions. Dénoncés par de nombreux acteurs depuis 2000, il est important que ces règles, héritées de lois anciennes, soient revues en profondeur.

EN SAVOIR PLUS SUR LE DÉFENSEUR DES DROITS

→ LE BILAN ANNUEL D'ACTIVITÉ



LES RESSOURCES DU DÉFENSEUR DES DROITS

UNE GESTION MAÎTRISÉE

LE Défenseur des droits relève du programme 308 (protection des droits et libertés) qui regroupe les

crédits alloués à plusieurs autorités administratives indépendantes.

Le programme est placé sous la responsabilité du Secrétariat général

du Gouvernement. Le Défenseur des droits est responsable de son propre budget opérationnel de programme (BOP) et est ordonnateur des crédits qui lui sont affectés.

En 2014, au titre des exercices 2011 à 2013, le Défenseur des droits a été contrôlé par la Cour des comptes en application de l'article 58-2 de la loi organique relative aux lois de finances (LOLF).

La Cour note que l'institution a su maîtriser son budget et assurer un suivi efficace tant de la masse salariale que de ses dépenses. Elle note la rationalisation des fonctions - supports (- 25 %) au profit des directions métiers, la place donnée au dialogue social dans la construction de l'institution, l'instauration d'un cadre unifié de gestion qui a permis de fortement atténuer les inégalités statutaires et salariales et de créer les bases d'une véritable gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences ainsi que la nette amélioration des circuits de paiement par rapport aux AAI fusionnées³. Monsieur Toubon a été entendu par la Commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire de l'Assemblée nationale le 19 novembre 2014.

Le budget 2014

Crédits	Autorisations d'engagement-AE			Crédits de paiement-CP		
	LFI	Disponible ⁴	Consommation	LFI	Disponible ⁵	Consommation
personnel Titre 2	16 094 814	14 950 580	14 786 124	16 094 814	14 950 580	14 786 124
fonctionnement Titre 3	23 068 292	18 203 512	18 088 488	13 341 682	12 157 765	11 837 947

3. <http://www.ccomptes.fr/Publications/Publications/Le-Defenseur-des-droits-missions-et-gestion>

4. AE disponibles : montants disponibles après réserve de précaution et remise à disposition du RPROG à l'automne 2014

5. CP disponibles : montants disponibles après réserve de précaution et remise à disposition du responsable de programme à l'automne 2014

EN 2014, les efforts d'optimisation de la gestion se sont poursuivis notamment par le rattachement aux marchés interministériels et une convention a été conclue avec la Direction de l'information légale et administrative (DILA) pour effectuer toutes les prestations d'impression/routage, la modernisation de la chaîne de la dépense par adhésion au plan de facturation et la dématérialisation des factures de certains fournisseurs.

Le budget total de l'institution, soit 27,1 M€ en crédits de paiements disponibles, a été consommé à hauteur de 98,21 %. La majeure partie des crédits mandatés au cours de l'exercice 2014 a été consacrée aux frais de location.

Cependant, afin de renforcer la notoriété de l'institution, au titre des autres dépenses de fonctionnement un effort significatif a été porté au cours du second semestre 2014 sur deux opérations de communication qui auront au total permis de diffuser plus de 11 millions de dépliants, l'une à l'été 2014 à destination des communes ; l'autre y a ajouté

les maisons d'accès au droit, les points d'accès au droit, les centres sur le droit des femmes et des familles, les associations, mais également les chambres de commerce et d'industrie, les chambres des métiers et de l'artisanat et les agences du réseau Pôle emploi.

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Au 31/12/2014, les effectifs du Défenseur comprennent 73 fonctionnaires dont 9 MAD et 154 contractuels dont 8 agents sous convention avec divers organismes de protection sociale (CPAM, MSA...) Le bilan social que l'institution élabore chaque année montre que les femmes y représentent 74% des effectifs dont 78% des cadres A et 48% des cadres de direction. Les cadres de niveau A+ et A comptent pour 64% des effectifs, pour 25% d'agents de niveau B et 11% de niveau C. Si l'âge moyen des agents du Défenseur est de 43 ans, 57% des agents ont moins de 45 ans.

UN AMÉNAGEMENT SUR LE SITE FONTENOY TOUJOURS PRÉVU À L'AUTOMNE 2016

Dès son arrivée, M. Toubon a obtenu toutes les assurances de la part du Secrétaire général du gouvernement que les délais seraient tenus d'un emménagement à l'automne 2016, d'une part, que l'arrivée des agents du Défenseur des droits à Fontenoy un an avant ceux des services du Premier ministre permettrait malgré tout aux équipes de l'institution de s'installer dans des conditions de travail optimales malgré le chantier se poursuivant sur Ségur, d'autre part. Les délais permettant la validation définitive du permis de construire seront purgés le 5 février 2015. Afin de permettre une installation à l'automne 2016, il est indispensable que le Défenseur des droits soit clairement informé des délais de chacune des opérations, de leur coût pour qu'en soient inscrits les crédits au projet de loi de finances 2016 et de leur articulation avec les opérations appelées à se dérouler ultérieurement sur Ségur, notamment

en ce qui concerne les prestations ou services susceptibles de faire l'objet d'une mutualisation.

LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS: UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ EFFICACE

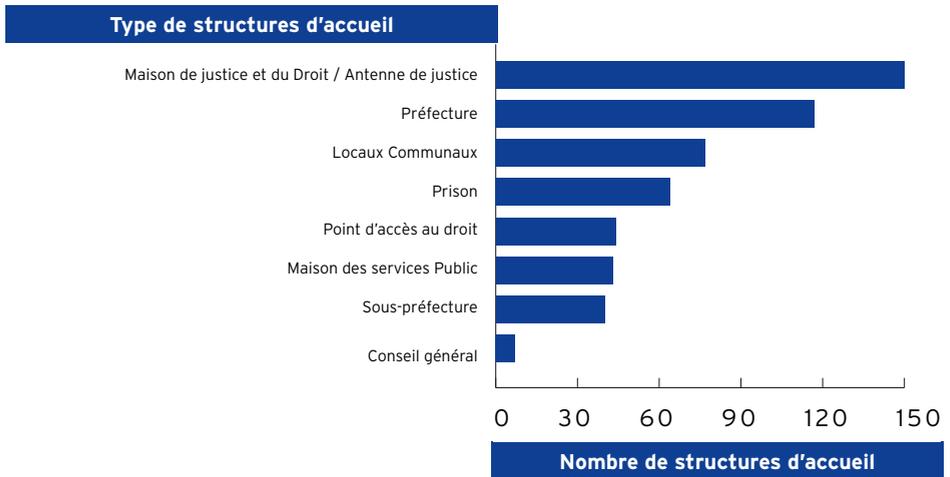
Parmi les institutions comparables existant à l'étranger, le Défenseur des

droits est la seule dont la représentation territoriale est assurée par un réseau de volontaires dont l'existence même est prévue par la loi organique du 29 mars 2011 qui permet par sa densité, une grande accessibilité au public, dans l'hexagone et dans les Outre-mer.

Au 31 décembre 2014, les 398 délégués bénévoles du Défenseur des droits

(dont 12 postes vacants à cette date) exercent leurs activités, dans 542 lieux d'accueil dont 63 en lieux de permanences régulières en détention. En 2015, le réseau sera renforcé après une réflexion sur la localisation et les types de structures d'accueil des délégués au regard notamment des évolutions géographiques et de la redéfinition de la cartographie de la politique de la ville.

Répartition des délégués selon les différents types de structures d'accueil



Le réseau territorial constitue aujourd'hui la principale voie de saisine du Défenseur des droits. En 2014, les délégués ont été saisis au total de 53 306 dossiers, soit 78 % de l'ensemble de ceux reçus par l'institution.

51 % de ces dossiers a fait l'objet d'un traitement au fond par les délégués, principalement dans les domaines des relations avec les Services publics (91 %), de la lutte contre les discriminations (plus de 6 %) et enfin, en matière de défense des droits de l'enfant (plus de 2 %). 49 % des saisines relèvent

de l'accès aux droits, (informations juridiques et/ou orientation vers les services compétents). Par ailleurs, les délégués ont entrepris en 2014 plus de 1 000 actions de promotion des droits et de l'égalité et de notoriété du Défenseur des droits.

*UNE REFONTE DU SITE INTERNET
POUR L'ORIENTER VERS
LE GRAND PUBLIC*

Après presque trois ans de fonctionnement du Défenseur des droits, il a été décidé que son site Internet devait être refondu pour tenir compte des évolutions de l'institution et résolument orienter le site vers l'accès aux droits du grand public, y compris les moins familiers des nouvelles technologies ou les handicapés visuels et cognitifs. Les publics plus avertis et notamment les professionnels du droit et les journalistes pourront cependant accéder de manière plus aisée à l'information spécialisée dont ils ont besoin, notamment aux décisions prises par l'institution.

*AGORA : UNE APPLICATION -
MÉTIER AU CŒUR DE L'ACTIVITÉ
DU DÉFENSEUR*

L'année 2014 marque la première année complète de fonctionnement unifié de

l'application Agora, tant pour le siège que pour le réseau des délégués. Au prix d'un investissement important de la part du Défenseur, un nouveau prestataire a été retenu pour prendre en charge les développements nécessaires à la migration de l'application Agora vers un nouveau socle technique construit à partir de logiciels libres. D'une part, ceux-ci garantiront l'indépendance du Défenseur qui pourra assurer seul les évolutions futures de l'application et sa maintenance. D'autre part, ce qui n'était pas possible sous l'empire de la technologie précédemment utilisée, la nouvelle application sera accessible aux mal ou non-voyants, ce qui constitue une priorité par le Défenseur des droits (voir ci-dessous).

*L'ACCESSIBILITÉ : UNE PRIORITÉ
POUR LE DÉFENSEUR DES DROITS*

Le projet de mise en accessibilité de notre institution a été conçu et partielle-

ment exécuté en 2013. Sa mise en œuvre effective a connu des avancées significatives en 2014. Premier chantier, la mise en accessibilité de notre intranet a revêtu une importance particulière en raison de la présence d'agents handicapés visuels au sein de notre institution et en vue de permettre une complète employabilité des personnes en situation de handicap. Deuxième chantier, la refonte du site internet de l'institution qui souscrira lui-même aux normes d'accessibilité exige que l'ensemble des documents produits soient accessibles dès leur conception et le demeurent jusqu'à leur diffusion interne ou leur mise en ligne. Troisième chantier, la future version de notre application – métier Agora, qui sera opérationnelle en avril – mai 2015, sera totalement accessible aux handicapés visuels.

LES STATISTIQUES

→ LE BILAN ANNUEL D'ACTIVITÉ

L'ÉVOLUTION GLOBALE DES RÉCLAMATIONS ENTRE 2013 ET 2014

En 2014, le Défenseur des droits a fait l'objet de plus de 100 000 demandes d'interventions et de conseils donnant lieu à 73 463 dossiers de saisines.

Service Public	2013	2014	Evolution entre 2013 et 2014
Réclamations	36 433	34 527	- 5,24 %

Enfance	2013	2014	Evolution entre 2013 et 2014
Réclamations	2 269	2 493	+ 9,87 %

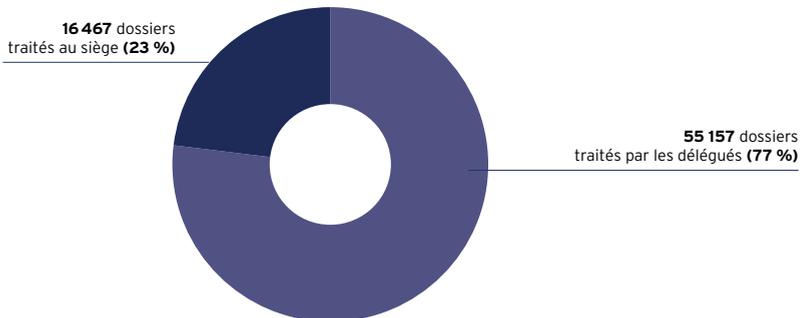
Discrimination	2013	2014	Evolution entre 2013 et 2014
Réclamations	3 673	4 535	+ 23,46 %

Déontologie de la sécurité	2013	2014	Evolution entre 2013 et 2014
Réclamations	571	702	+ 22,94 %

LA RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR L'INSTITUTION EN 2014

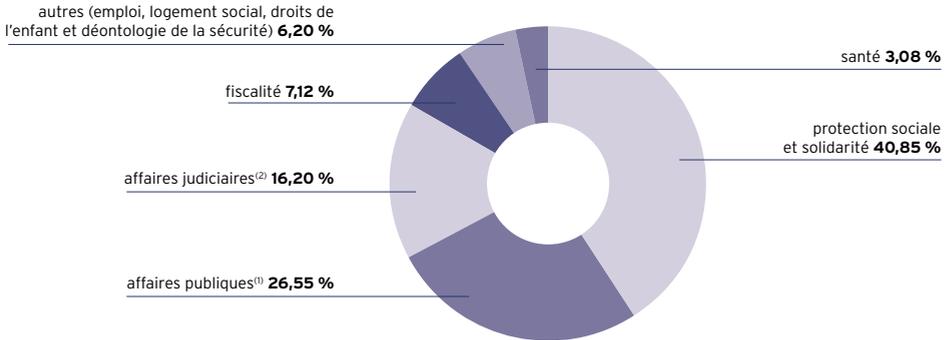
Au cours de l'année 2014, l'Institution a traité 71 624 réclamations, tant au niveau du siège qu'à travers son réseau de délégués territoriaux.

Répartition entre le siège et les délégués



LES MOTIFS DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR L'INSTITUTION EN 2014

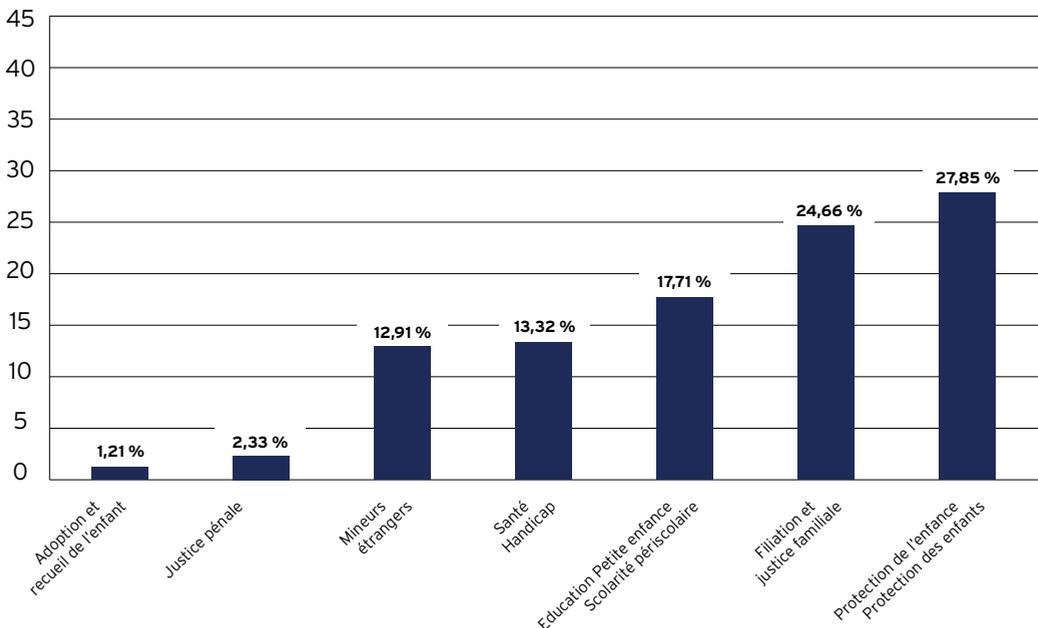
Les principaux motifs de réclamations adressées à l'Institution dans le domaine des services publics



1. Le domaine « affaires publiques » réunit les réclamations individuelles ayant trait aux litiges relevant principalement du droit public (à l'exception du droit des étrangers, du droit de la fonction publique et de la responsabilité médicale) mettant en cause une administration, une collectivité territoriale ou un organisme chargé d'une mission de service public.

2. Le domaine « affaires judiciaires » rassemble les réclamations individuelles relatives aux litiges touchant principalement à l'état civil, à la nationalité, au droit des étrangers, à la réglementation en matière de circulation routière et au service public de la justice.

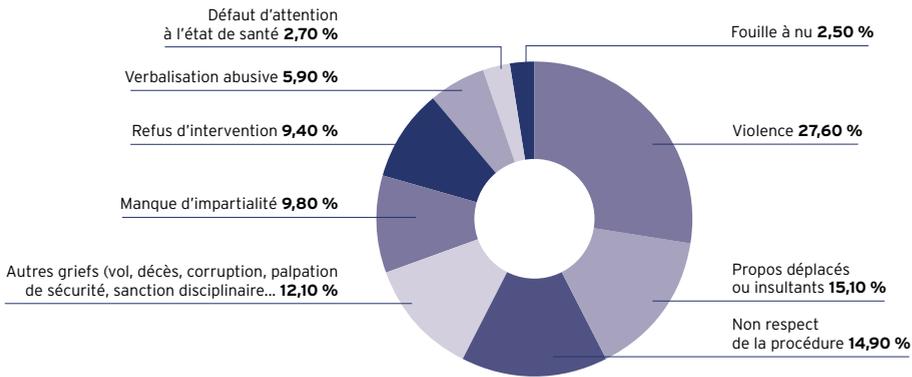
Les principaux motifs de réclamations adressées à l'Institution dans le domaine de la défense des enfants



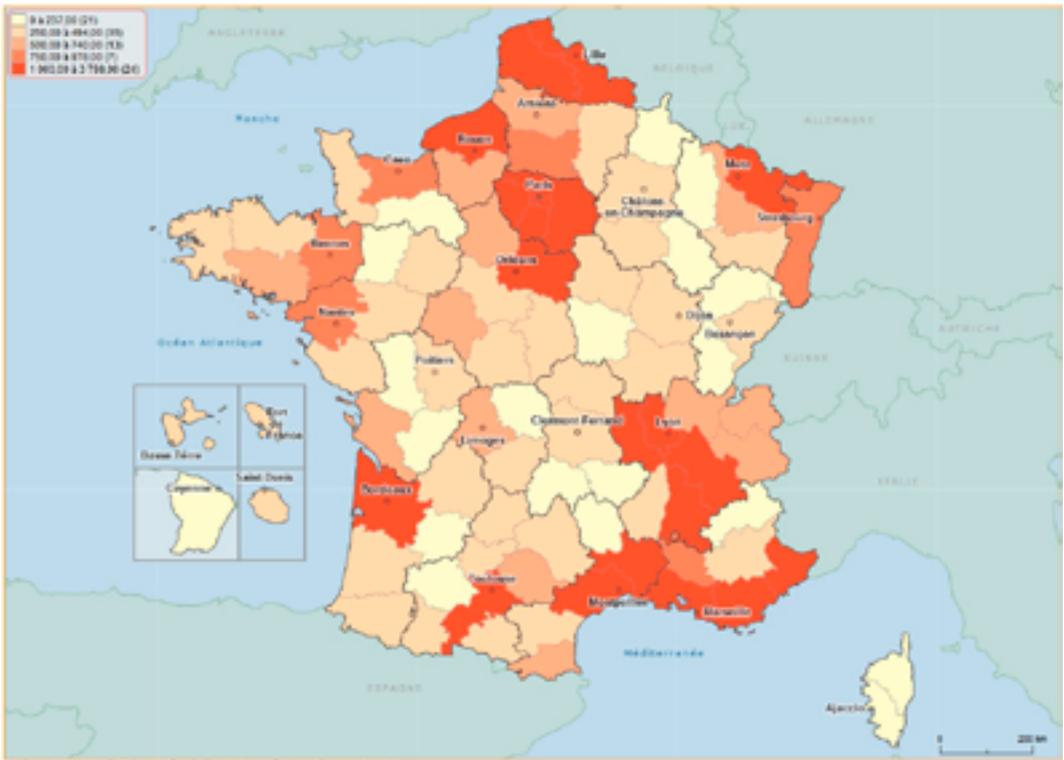
Les principaux motifs de réclamations adressées à l'institution dans le domaine de la lutte contre les discriminations

	Biens et services	Éducation	Emploi privé	Emploi public	Formation	Logement privé	Logement social	Service public	Total général
Origine	2,70 %	0,80 %	7,50 %	3,60 %	0,40 %	0,70 %	2,20 %	5,80 %	23,70 %
Handicap	3,60 %	3,30 %	3,50 %	4,20 %	0,60 %	0,80 %	0,90 %	3,90 %	20,80 %
État de santé	1,30 %	0,40 %	4,70 %	5,40 %	0,10 %	0,20 %	0,30 %	0,90 %	13,30 %
Sexe	0,40 %	0,10 %	2,30 %	4,20 %	0,30 %	0,00 %	0,00 %	0,50 %	7,80 %
Activités syndicales	0,10 %	0,00 %	4,40 %	2,60 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %	7,20 %
Âge	1,10 %	0,20 %	2,50 %	1,90 %	0,10 %	0,30 %	0,00 %	0,40 %	6,50 %
Grossesse	0,20 %	0,00 %	3,60 %	1,40 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %	5,30 %
Situation de famille	0,70 %	0,10 %	1,50 %	0,80 %	0,10 %	0,20 %	0,40 %	0,80 %	4,60 %
Religion	0,40 %	0,60 %	0,80 %	0,80 %	0,20 %	0,10 %	0,00 %	0,50 %	3,40 %
Apparence physique	0,30 %	0,10 %	0,80 %	0,50 %	0,10 %	0,10 %	0,00 %	0,30 %	2,20 %
Orientation sexuelle	0,30 %	0,00 %	1,00 %	0,50 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,30 %	2,20 %
Opinion politique	0,10 %	0,10 %	0,10 %	0,70 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,20 %	1,20 %
Lieu de résidence	0,30 %	0,10 %	0,10 %	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,30 %	1,00 %
Mœurs	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,10 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %	0,40 %
Identité sexuelle	0,00 %	0,00 %	0,10 %	0,10 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %	0,30 %
Caractéristiques génétiques	0,00 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %
Total général	11,60 %	5,80 %	33,10 %	26,90 %	1,90 %	2,60 %	3,80 %	14,30 %	100 %

Les principaux motifs de réclamations adressées à l'institution dans le domaine de la déontologie de la sécurité



Répartition des dossiers reçus par le Défenseur des droits au cours de l'année 2014



© Mars 2015 - 2015 Rep'Pro - Cartographie à partir des données fournies par l'Institut

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**

Le droit en action



defenseurdesdroits.fr

7 rue Saint-Florentin

75409 Paris Cedex 08

Tél. : 09 69 39 00 00

www.defenseurdesdroits.fr

Conception et réalisation : Le Défenseur des droits - Janvier 2015

ISBN : 978-2-11-077085-1

ISSN : 2274-4304

LE DÉFENSEUR DES DROITS EN CHIFFRES (ANNÉE 2014)

PLUS DE 100 000 DEMANDES D'INTERVENTION OU DE CONSEILS

Dont :

- **73 463** dossiers de **réclamations** représentant près de **85 000** **réclamants**
- **39 130** **appels aux plateformes téléphoniques** de l'Institution

DES CONTACTS PERMANENTS AVEC LE PUBLIC ET LA SOCIÉTÉ CIVILE

- En 2014, **860 377** visiteurs Internet (soit une progression de **30 %** par rapport à 2013) pour **4,2** millions de pages vues (soit une progression de **45 %** par rapport à 2013)
- Une lettre d'information mensuelle adressée à plus de **20 000** contacts
- **3** collèges consultatifs composés de **22** personnalités qualifiées
- **7** comités de dialogue permanents avec la société civile, qui se sont réunis **13** fois
- **17** groupes de travail *ad hoc* soit **87** réunions thématiques

UNE EXPERTISE JURIDIQUE RECONNUE

- **71 624** dossiers traités
- **490** mesures significatives engagées (recommandations à portée générale ou individuelle, observations en justice, propositions de réforme, avis aux parquets, saisines des parquets, transactions civiles, saisines d'office de situations graves...)
- **Près de 80 %** des règlements amiables engagés par l'institution aboutissent favorablement
- **78** dépôts d'observations effectués devant les juridictions
- Dans **72 %** des cas, les décisions des juridictions confirment les observations de l'institution
- **26** propositions de réforme adressées aux pouvoirs publics et **11** propositions de réforme satisfaites

UNE INSERTION RÉUSSIE DANS LE PAYSAGE INSTITUTIONNEL

- **16** **auditions** au Parlement, à sa demande, dans les domaines les plus variés
- Des **protocoles d'accord** conclus avec **13** **parquets généraux** associant **71** **juridictions**
- **27** **conventions de partenariat conclues** dans le but de faciliter le traitement des réclamations et de conduire des actions de promotion des droits

UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES DROITS ET LIBERTÉS

- Près de **250** **collaborateurs au siège**
- Près de **400** **délégués** présents dans **542** **points d'accueil** sur l'ensemble du territoire