



# Rapport annuel d'activité — 2016

**Défenseur des droits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## Éditorial

Le droit est un combat

2016 a confirmé que le Défenseur des droits, 5 ans après son entrée en fonctions en juin 2011, est une institution de la République à la fois jeune, montant en puissance, et reconnue, apte à exercer une influence au service de l'effectivité des droits et de la promotion de l'égalité.

Notre activité a crû sensiblement, qu'il s'agisse de demandes reçues, de dossiers traités tant par les délégués territoriaux que par l'équipe centrale, ou du nombre d'interventions.

La convention des délégués, deuxième du genre, a montré le rôle important de notre réseau territorial pour faire face aux difficultés d'accès au droit, rôle reconnu par les élus comme par les administrations.

Le déménagement de notre siège, remarquablement mené, n'a pas ralenti le rythme de notre action.

Nos interventions nous ont permis de déposer davantage d'observations devant les juridictions – avec des succès notables comme l'arrêt de la Cour de cassation sur les contrôles d'identité et de lourdes décisions d'indemnisation en faveur de salariés discriminés – et de participer, par avis et par auditions, à de nombreux travaux parlementaires, législatifs ou de contrôle. Nos recommandations générales, nos rapports, nos études, ont constitué autant de propositions de réforme pour le progrès du droit.

Pour autant, et le présent rapport y est largement consacré, l'accès au droit a tendance à reculer dans notre pays.

La grande enquête en population générale réalisée au printemps dernier, dont nous exploitons désormais les résultats détaillés, le démontre amplement. Le non-recours au droit est un phénomène majeur dans notre société. Il s'explique par un certain retrait du service public et particulièrement une réduction des fonctions d'accueil, d'orientation et d'assistance, au profit de procédures numérisées. C'est ainsi que le Défenseur des droits se trouve chargé de rendre effectifs les droits des publics les plus vulnérables, en particulier les plus pauvres, âgés ou handicapés, qui subissent encore davantage ce recul du service public.

Plus profondément, les inégalités entre individus et groupes produisent elles-mêmes ce phénomène de nonrecours.

On le voit en particulier en ce qui concerne la lutte contre les discriminations.

Dans la réalité, elles perdurent ; une proportion réduite de celles et ceux qui les subissent les ressentent comme telles, et un nombre encore plus faible s'adresse à l'une des voies de recours ouvertes par le droit positif.

La faiblesse des politiques publiques de lutte contre les discriminations depuis des décennies n'est pas étrangère à la méconnaissance des réalités et à l'ignorance des procédures. L'intervention, en toute fin de quinquennat, de la loi Égalité et citoyenneté, et les avancées contenues dans la loi de modernisation de la justice, auxquelles le Défenseur des droits a fortement contribué, n'auront pas permis de rattraper le retard. Et d'autant moins que la conduite de la lutte contre les discriminations au sein de la politique de la ville est sûrement une avancée pour les quartiers prioritaires, mais semble laisser en jachère une véritable action de lutte contre les discriminations en tous lieux, pour toutes et pour tous.

L'actualité terrible de 2016 a également conduit le Défenseur des droits à se prononcer sur l'équilibre entre les exigences de la sécurité et le respect des garanties des libertés fondamentales.

Au fil des cinq lois prorogeant l'état d'urgence et des projets législatifs et constitutionnels destinés à prévenir et à poursuivre le terrorisme, j'ai montré comment nombre de dispositions restreignaient nos libertés publiques et individuelles, déplaçaient la frontière entre l'autorité judiciaire et la police administrative, et au total affaiblissaient l'état de droit que je persiste à considérer comme la meilleure réponse à l'entreprise terroriste.

La « crise des migrants », comme l'écrivent improprement les journaux, retient l'attention du Défenseur des droits depuis qu'il a été mis en place. Dès 2012, Dominique Baudis était à Calais et, pour ma part, j'ai diligenté en juin et juillet 2015 une mission sur place qui a permis de publier le 6 octobre suivant le rapport documenté sur la situation des droits fondamentaux dans l'aire de Calais.

À la suite d'un travail d'analyse de plus d'une année, nous avons, le 9 mai 2016, publié le rapport « les droits fondamentaux des étrangers en France ». Et entretemps, plusieurs recommandations portant sur la prise en charge des mineurs étrangers, et spécialement des mineurs non accompagnés, ont mis en lumière les défaillances des autorités européennes et françaises dans l'application des droits des étrangers et des migrants.

Si j'ai accordé tant d'attention à la situation des mineurs non accompagnés, notamment ceux qui ont été évacués de Calais et des campements parisiens, c'est qu'elle illustre parfaitement les manquements de la République au titre d'au moins trois missions du Défenseur des droits : les droits fondamentaux des enfants en vertu de la Convention internationale, les insuffisances dans le fonctionnement des services publics, et le traitement discriminatoire des étrangers et des migrants dans des circonstances où, au mépris des droits universels, leur qualité d'étranger est prise en considération avant leur qualité d'usager, de malade, d'enfant, de demandeur d'emploi ou de logement.

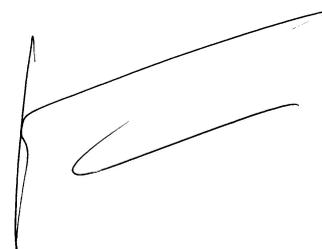
Dans ce domaine comme dans les autres, l'année 2016 nous l'a encore démontré : dans un pays où l'égalité reste un objectif encore non atteint, l'effectivité des droits peine à être assurée et d'autant plus que les tentations de repli, de refus d'appartenance, et le recul de l'esprit républicain, s'installent chaque jour davantage.

Le Défenseur des droits doit donc, à la fois, répondre scrupuleusement à la demande sociale et participer à un combat pour le droit, par l'éducation, la formation, la recherche et la communication.

Le rapport d'activité pour 2016 décrit exhaustivement ce que nous sommes et ce que nous faisons en assumant cette double vocation.

Expert, exact, indépendant et libre, le Défenseur des droits n'est pas pour autant neutre et indifférent. L'institution de la République que nous sommes doit être un acteur de la réforme afin que l'objectif d'égalité se réalise peu à peu au service de toutes les vies dans notre pays.

Jacques TOUBON,  
Défenseur des droits

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line on the left and a large, sweeping horizontal stroke on the right.

[Retour au Rapport annuel d'activité court](#)

## Sommaire

### Le Défenseur des droits en chiffres

### Protection des droits - Affaires publiques

1. [Mieux indiquer les voies et délais de recours dans la notification des décisions](#)
2. [Remédier à l'invocation abusive par les services publics des règles de prescription des créances](#)
3. [Familles recomposées et accès aux droits : contribuer à adapter les dispositifs aux évolutions sociales](#)
4. [Lutter contre les discriminations dans l'accès aux services publics](#)
5. [Lutter contre les discriminations dans l'emploi public](#)
6. [Droits et libertés des usagers des services publics](#)
7. [Protection sociale et solidarité](#)
8. [Droits fondamentaux des étrangers](#)
9. [Fonction publique](#)
10. [Lutte contre les discriminations dans l'emploi public](#)
11. [Protection des droits statutaires des agents publics](#)
12. [Protection sociale des agents publics](#)

### Protection des droits - Affaires judiciaires

1. Une forte mobilisation en faveur des mineurs non accompagnés
2. Protection de l'enfance et droits fondamentaux des enfants
3. 2016 : une année de mobilisation sans précédent pour les acteurs de la sécurité
4. Principales recommandations adoptées en 2016
5. Améliorer les relations entre forces de sécurité et population
6. Les discriminations dans le secteur privé
7. Les discriminations dans l'emploi privé
8. Les discriminations dans l'accès aux biens et services privés
9. La problématique de l'accès aux soins des détenus
10. La persistance des difficultés d'accès au dossier médical
11. Une permanence des soins sous tension
12. L'émergence des réclamations liées à la contestation de facture
13. Le droit à la dignité : de la négligence aux comportements déviants
14. Les structures de médiations locales : un manque visibilité dans le secteur sanitaire et une absence d'organe de médiation dans secteur médicosocial
15. Les soins dentaires : une nouvelle source de réclamations
16. Une action de facilitation à destination des usagers
17. Le suivi de l'état d'urgence : un contexte contraint en matière de droits
18. La situation spécifique des enfants issus d'une convention de gestion pour autrui (GPA) à l'étranger
19. Le droit des victimes : une action de suivi et d'analyse
20. La protection juridique des majeurs vulnérables : les défis de l'effectivité

## Avis au parlement

## Recommandations législatives et réglementaires

1. Accès au droit
2. Discriminations
3. Etat d'urgence
4. Fonctionnement des services publics
5. Etrangers
6. Lutte contre le terrorisme
7. Mineurs étrangers
8. Protection de l'enfance
9. Tutelle
10. Contrôles d'identités
11. Compétences du Défenseur des droits
12. Harcèlement sexuel
13. Equité

14. [Personnes dépendantes](#)
15. [Personnes transgenres](#)
16. [Santé](#)

## Promotion de l'égalité et accès aux droits

1. [Documentation](#)
2. [L'égalité pour tous dans l'accès aux droits](#)
3. [L'égalité entre tous : la lutte contre les discriminations](#)
4. [Action internationale](#)
5. [Annexes](#)

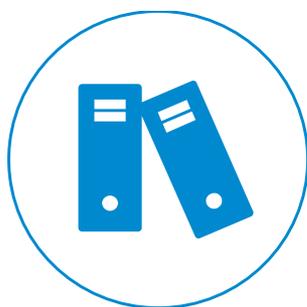
## Direction du réseau territorial

1. [Les délégués du défenseur des droits : un réseau de proximité](#)
2. [Bilan de l'activité des délégués en 2016](#)
3. [Appui territorial et institutionnel aux délégués](#)

---

## Le Défenseur des droits en chiffres

PRÈS DE 130 000 DEMANDES D'INTERVENTION OU DE CONSEILS



**86 596**

dossiers de réclamations



**44 474**

appels aux plateformes téléphoniques de  
l'institution

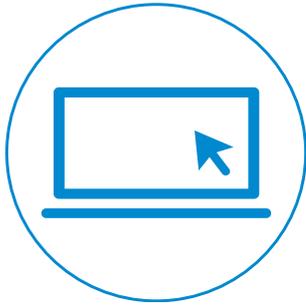


**22**

saisines d'office

---

DES CONTACTS PERMANENTS AVEC LE PUBLIC ET LA SOCIÉTÉ CIVILE



En 2016

**1 128 469**

visiteurs sur les sites Internet



**3**

collèges consultatifs composés de 22  
personnalités qualifiées, qui se sont réunis  
14 fois



**8**

comités de dialogue permanents avec la  
société civile, qui se sont réunis 10 fois



Plus de

**3 000 000**

de supports de communication diffusés en 2016

---

## UNE EXPERTISE RECONNUE

**81 949**

dossiers traités

**696**

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

**119**

dépôts d'observations devant les  
juridictions

**152**

forme adressées aux pouvoirs publics et

**26**

propositions de réforme satisfaites

**27**

auditions à la demande du Parlement dans  
les domaines les plus variés

Dans

**83%**

des cas, les décisions des juridictions  
confirment les observations de l'institution

**11**

rapports publiés

**21**

avis à la demande du parlement

**350 000**

dépliants diffusés

---

## UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES DROITS ET LIBERTÉS



Près de

**250**

collaborateurs au siège



Près de

**450**

délégués présents dans 750 points d'accueil sur l'ensemble du territoire

---

## Statistiques générales

### L'ÉVOLUTION GLOBALE DES RÉCLAMATIONS REÇUES ENTRE 2015 ET 2016

Ventilation suivant le domaine de compétence du Défenseur des droits

Il convient de tenir compte, dans la présentation, du fait que la somme n'est pas égale au nombre total de réclamations reçues (Plus de 3 000 dossiers ont été multiqualifiés).

---

	2015	2016	Évolution	2010*
<b>Service public</b>	<b>40 329</b>	<b>45 113</b>	<b>11,9%</b>	<b>38 091</b>
<b>Enfance</b>	<b>2 342</b>	<b>2 611</b>	<b>11,5%</b>	<b>1 250</b>

---

<b>Discriminations</b>	<b>4 846</b>	<b>5 203</b>	<b>7,4%</b>	<b>3 055</b>
Déontologie de la sécurité	910	1 225	34,6%	185
<b>Accès aux droits</b>	<b>33 132</b>	<b>35 504</b>	<b>7,2%</b>	

\* Les données pour 2010 correspondent à la dernière année d'activité des 4 autorités auxquelles a succédé le Défenseur des droits.



**44 474**

informations téléphoniques en 2016



L'augmentation des réclamations est de :

**8,8%**

sur l'année 2016

**17,9%**

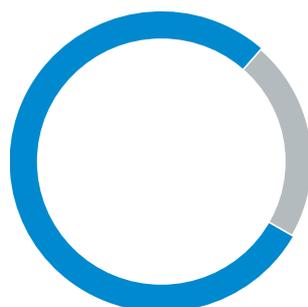
depuis 2014

## LA RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR L'INSTITUTION EN 2016

Répartition entre le siège et les délégués

**64 094**

dossiers traités par les délégués



**17 855**

dossiers traités au siège

## Protection des droits - affaires publiques

La Direction Protection des droits-Affaires publiques veille au respect des droits et des libertés, y compris en matière de lutte contre les discriminations, dans quatre domaines relevant principalement du droit public, répartis en quatre pôles distincts : les services

publics (administrations, collectivités territoriales ou un organismes chargés d'une mission de service public), la protection sociale (chômage, maladie, invalidité ou vieillesse), la fonction publique et les droits fondamentaux des étrangers.

En 2016, la direction a été saisie d'un peu plus de 3800 réclamations, qui reflètent à la fois les difficultés d'accès aux services publics et la persistance des discriminations, notamment à l'égard des étrangers.

## Protéger les droits et libertés des usagers des services publics

Les services publics jouent un rôle primordial pour la cohésion sociale. Leur action contribue à réduire l'ampleur des inégalités sociales en mettant un certain nombre de biens à la portée de tous, et en particulier des plus précaires. La protection des droits et libertés des usagers des services publics conforte le sentiment d'appartenance à une même République, sentiment qui semble parfois de plus en plus fragile.

Cette protection passe avant tout par une bonne application des règles de droits par les organismes concernés et impose aussi leur adaptation souple aux évolutions de la société. Cette année, le Défenseur des droits a en particulier constaté que des services publics tendent, d'une part, à interpréter les règles de droit à leur avantage au mépris des termes même des textes ou de la jurisprudence, et d'autre part à se réfugier derrière la rigueur de textes pour refuser certains droits alors que les situations, qui reflètent des évolutions sociales, appellent une interprétation souple.

### Mieux indiquer les voies et délais de recours dans la notification des décisions

A l'occasion de l'instruction de réclamations relatives à la protection sociale, le Défenseur des droits a constaté que des notifications de décisions émises par différentes caisses d'allocations familiales ne répondaient pas à l'obligation d'indication des voies et délais de recours. Dans certains documents, la mention se résumait à l'insertion en bas de page du paragraphe suivant : « En cas de désaccord, vous disposez de deux mois pour contester cette décision. Pour plus d'informations sur les voies de recours : consultez [caf.fr](http://caf.fr), espace « mon compte ».

Le Défenseur des droits a souligné auprès de la caisse nationale que ce paragraphe, qui se borne à inviter l'allocataire à rechercher lui-même l'information sur le site internet de la CAF, ne saurait être considéré comme suffisant pour le renseigner sur les voies de recours. En outre, les personnes ne disposant pas d'un accès à une connexion à internet se retrouvent privées de toute information utile sur les voies de recours. Se trouvent ainsi exclue la catégorie d'assurés, principalement constituée de personnes en situation de précarité, la plus tributaire des prestations versées par les CAF ! En réponse, le directeur général de l'organisme s'est engagé à améliorer la qualité des courriers adressés aux assurés et à revoir l'ensemble des notifications. Le Défenseur des droits, qui a pris acte de ces engagements, suivra avec vigilance leur mise en œuvre.

### Remédier à l'invocation abusive par les services publics des règles de prescription des créances

En 2010, à la suite d'un revirement de jurisprudence, le Conseil d'État a considéré que la prescription quinquennale des créances prévue à l'ancien article 2277 du code civil s'appliquait à toutes les actions relatives aux rémunérations des agents publics « sans qu'il y ait lieu de distinguer selon qu'il s'agit d'une action en paiement ou en restitution de ce paiement » (CE, 12 mars 2010, n° 309118). Jusqu'à l'adoption de l'article 94-I de la loi n° 2011-1978 du 28 décembre 2011, toutes les créances relatives aux rémunérations indues des agents publics, qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une décision définitive, étaient donc prescrites à l'expiration d'un délai de cinq ans à compter de leur versement.

En dépit de cette jurisprudence, un rectorat a réclamé en 2012 à un agent public une somme de plus de 11 000 € pour des rémunérations indûment versées pendant un congé de maternité entre 1996 et 1997. Après une instruction contradictoire du dossier, le Défenseur des droits a fait valoir devant la juridiction saisie par la réclamante que la créance était à la fois inexistante et prescrite (Décision 2016-010). Par jugement du 10 mai 2016, le tribunal administratif d'Orléans a considéré que l'Etat a procédé au recouvrement forcé d'une créance inexistante malgré les recours de la requérante et l'a condamné à rembourser la somme litigieuse augmentée de 2 000 € au titre de son préjudice moral et de 1 500 € pour frais d'avocat. La faute était également caractérisée par le fait que l'administration avait persisté dans ses erreurs sans répondre aux nombreuses demandes formulées par l'intéressée.

De manière analogue, la mère d'un élève handicapé, qui n'a été informée que trois ans après de la possibilité d'une prise en charge par le conseil départemental, a demandé le remboursement des frais kilométriques occasionnés par le transport de son fils à l'école, qu'elle effectuait avec son propre véhicule. La demande ayant été rejetée par la collectivité, l'intéressée a saisi le tribunal administratif ainsi que le Défenseur des droits. Celui-ci a sollicité le réexamen de la situation au regard du droit applicable et du

défaut d'information de la réclamante, qui ne lui a pas permis de solliciter à temps la prise en charge des frais. A la veille de l'audience devant la juridiction, le conseil départemental a accédé à la demande (Dossier n° 16-007075).

## Familles recomposées et accès aux droits : contribuer à adapter les dispositifs aux évolutions sociales

La structure de la famille a considérablement évolué, faisant apparaître de nouvelles formes. Si le droit a été amené à s'adapter à certaines de ces évolutions induites par le développement des divorces, il arrive que certains organismes publics se réfugient derrière une application stricte des règles de droit pour refuser leur application à des situations complexes.

Les difficultés concernent notamment le rattachement des enfants majeurs à un nouveau foyer fiscal lorsque celui est « recomposé » à la suite d'un remariage. L'administration fiscale a refusé le rattachement des enfants majeurs à ce nouveau foyer fiscal au motif que le principe posé par l'article 6 du code général des impôts permet uniquement le rattachement des enfants majeurs lorsqu'ils faisaient partie du foyer fiscal avant leur majorité. Le Défenseur des droits, saisi de cette question, a fait valoir auprès du ministre des finances et des comptes publics que cette solution peu équitable empêchait les foyers recomposés de rattacher à leur nouveau foyer fiscal, les enfants ayant atteint l'âge de la majorité avant le remariage de leurs parents et déjà rattachés aux foyers fiscaux de leur parents respectifs avant le « remariage ». Au regard de cette analyse, les rappels d'impôts sur les revenus et de taxe d'habitation visés par la réclamation ont été abandonnés et le ministre s'est engagé à apporter une précision doctrinale publiée au Bulletin officiel des finances publiques pour permettre désormais à un enfant majeur de demander le rattachement au nouveau foyer fiscal résultant du « remariage » (Dossier n° 14-3350).

S'agissant des gardes alternées, il est important de souligner qu'en 2016, la SNCF a apporté une réponse positive à la recommandation du Défenseur des droits visant à ouvrir le bénéfice de la carte « Familles Nombreuses » aux parents dans cette situation (Dossier n° 12-004625). Ceux-ci doivent souvent affronter des difficultés concrètes quotidiennes liées au fait que cette situation n'est pas prise en compte, par exemple, par le portail « Familles » en ligne utilisé par une ville pour la gestion des prestations périscolaires. Sollicitée par le Défenseur des droits, la collectivité s'est engagée à développer l'expérimentation en cours du module de gestion « Garde alternée » du logiciel et à apporter les évolutions nécessaires (Dossier n° 15-15795).

## Lutter contre les discriminations

Dans le secteur public, les discriminations dont est saisi le Défenseur des droits affectent à la fois la fonction publique et les services publics. Comme l'année précédente, les discriminations dans l'emploi public visent essentiellement l'état de santé des agents (environ 21% des réclamations relatives à une discrimination dans l'emploi public transmises au siège) à égalité avec le handicap, puis l'origine. S'agissant des discriminations entravant l'accès aux services publics, les réclamations visent en premier lieu l'origine (26%) et la nationalité (plus de 20% des réclamations invoquant une discrimination dans l'accès ou le fonctionnement des services publics). Dans ces domaines, l'action du Défenseur des droits vise essentiellement à renforcer l'effectivité du droit de la non-discrimination.

### Lutter contre les discriminations dans l'accès aux services publics

Si l'origine reste le premier motif invoqué dans les réclamations relatives aux discriminations dans le domaine des services publics (plus de 25%), les discriminations fondées sur l'expression religieuse et une application erronée du principe de laïcité conservent une place importante.

Au-delà des sujets récurrents depuis plusieurs années, tels que les repas de substitution à la cantine ou dans les crèches, l'exclusion de la formation professionnelle (2016-023) ou de sessions d'évaluation (2016-112), ou encore les mesures d'exclusion de mères voilées accompagnant leurs enfants à l'occasion de sorties scolaires, le Défenseur des droits a également été saisi d'une demande de retrait du voile sur une photographie de carte de transport. Il est intervenu auprès du délégataire pour rappeler qu'en vertu du droit en vigueur, l'exigence d'une photo d'identité « tête nue » ne concernait que les titres d'identité et la carte Vitale. Cette condition a été supprimée du règlement et un rappel général fait à tous les agents a été effectué afin qu'une telle situation ne se reproduise pas (règlement amiable 15-016754).

Le Défenseur des droits a également estimé que l'obligation de découvrir les oreilles pendant toute la durée des épreuves d'un examen organisé au sein d'une université, obligation visant à prévenir la fraude à laquelle n'ont été soumises que les seules étudiantes portant un voile, était constitutive d'une discrimination fondée sur les convictions religieuses. A la suite de cette intervention, la Charte des examens et des modalités de contrôle des connaissances de l'université a été modifiée, avec la suppression de toute référence à l'obligation pour les usagers de composer visage et oreilles découverts (2016-299).

Les discriminations à l'égard des étrangers, deuxième motif de saisine du Défenseur des droits dans le domaine, entravent aussi considérablement l'accès aux services publics.

Dans le domaine de la protection sociale, le Défenseur des droits a été saisi par de nombreux ressortissants espagnols résidant en Espagne, pour la plupart anciens travailleurs saisonniers ayant cotisé au régime d'assurance agricole en France, dans l'attente de la liquidation de leur pension de vieillesse par la caisse de retraite du régime agricole plusieurs années après le dépôt de leur demande, sans qu'aucune réponse ne leur soit jamais apportée en dépit de leurs relances. Le Défenseur des droits, qui a été désigné auprès des autorités européennes comme organisme compétent au titre de la mise en œuvre de la Directive européenne 2014/54/UE relative à la libre circulation des travailleurs, a estimé que l'inertie de la caisse face à ce flux de demandes entravait l'accès des assurés à leurs droits à pension de vieillesse. Cette situation constituait une atteinte aux droits des usagers de l'administration, mais aussi une discrimination directe à raison de la nationalité et du lieu de résidence contraire au principe d'égalité de traitement en matière de sécurité sociale. Il a recommandé au directeur de la CCMSA de prendre, dans les meilleurs délais, toutes les dispositions nécessaires afin de résorber les stocks actuels et d'assurer une gestion fluide des demandes à venir (2016-329).

A cet égard, le Défenseur des droits demeure très mobilisé sur l'accès aux prestations sociales et aux prestations familiales des enfants entrés sur le territoire en dehors de la procédure de regroupement familial, le droit applicable, variable en fonction des conventions bilatérales signées par la France avec les pays d'origine, étant souvent méconnu par les organismes. Le Défenseur des droits a également présenté des observations devant la commission d'indemnisation des victimes d'infractions, le Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions (FGTI) ayant refusé l'indemnisation d'une personne au motif qu'elle ne se trouvait pas en situation régulière sur le territoire français au moment des faits. La commission a accueilli favorablement les observations du Défenseur et a invité le FGTI à formuler une proposition d'indemnisation (décision 2016-147). S'agissant des réclamations relatives au refus d'inscription à l'école ou à la cantine d'enfants roms, il a présenté des observations devant le Comité européen des droits sociaux concernant le respect par la France de ses obligations résultant de la Charte sociale européenne à l'égard des enfants appartenant à cette communauté (2016-184).

## Lutter contre les discriminations dans l'emploi public

Les conditions d'âge, minimales ou maximales, propres à certains secteurs de la fonction publique ont souvent été dénoncées par le Défenseur des droits. L'an dernier, il a ainsi recommandé la suppression de la limite fixée à 50 ans pour l'accès au concours de praticien hospitalier en Polynésie française (2015-036). Le 8 juillet 2016, une loi du pays est venue supprimer la condition d'âge pour l'accès aux concours de l'ensemble de la fonction publique de la Polynésie française.

Le Défenseur des droits a également été saisi de la pratique mise en œuvre par plusieurs centres de gestion de la fonction publique territoriale, consistant à publier sur internet la liste nominative des candidats admissibles et admis aux concours avec la mention de leur date de naissance. Si les renseignements liés à cette date – qui fait partie de l'état civil du candidat – sont nécessairement recueillis pour des raisons de gestion administrative, leur publication comme leur mention dans les dossiers de candidature remis aux jurys de sélection peut conduire à des comportements discriminatoires. Au regard de cette argumentation, les directeurs des centres concernés ont supprimé toute mention relative à l'âge, ce dont le Défenseur des droits a pris acte (2016-253).

L'absence d'aménagement du poste d'un travailleur handicapé, qui s'applique également au handicap psychique, constitue une discrimination qui affecte la carrière de nombreux agents publics. Elle s'accompagne parfois de faits de harcèlement moral. Le Défenseur des droits a ainsi recommandé à un conseil régional de procéder au reclassement d'une réclamante atteinte d'un handicap ainsi qu'à la réparation des préjudices ayant résulté des faits de discrimination et de harcèlement moral discriminatoire dont elle a été l'objet (2014-094). En l'absence de réaction de la collectivité, la réclamante a décidé de saisir le tribunal administratif d'un recours de plein contentieux et le Défenseur des droits a présenté ses observations dans ce cadre (2016-089). Par jugement en date du 8 juillet 2016, le tribunal administratif de Paris a considéré que la collectivité n'a pas mis en œuvre les mesures appropriées pour permettre à la réclamante d'exercer son emploi sur un poste adapté. Fait significatif, la juridiction s'est appuyée sur les conclusions du procès-verbal établi par le Défenseur des droits à la suite de la visite sur place pour considérer que les recommandations médicales n'avaient pas été suivies par l'employeur.

## Droits et libertés des usagers des services publics

Le pôle Services publics instruit les réclamations individuelles ayant trait aux litiges mettant en cause une administration, une collectivité territoriale ou un organisme chargé d'une mission de service public.

## Education

### [Décision MLD-2016-030 du 7 mars 2016 relative au refus d'admission d'un candidat malentendant au BTS « systèmes constructifs bois et habitat »](#)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation concernant le refus d'admission d'un candidat malentendant au BTS « systèmes constructifs bois et habitat », en raison de son handicap. Le Défenseur des droits a constaté que le handicap auditif du réclamant avait constitué l'élément déterminant du refus de sa candidature, en-dehors de toute autre considération pédagogique. Il a recommandé à l'établissement de prendre toutes les dispositions nécessaires afin que l'examen des dossiers des candidats en

situation de handicap soit réalisé, conformément à la législation en vigueur, en tenant compte des aménagements nécessaires au bon déroulement de leurs études.

### Décision MSP-2016-227 du 16 septembre 2016 relative aux conditions d'inscription au Service concours des écoles d'ingénieurs (SCEI)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative aux conditions d'inscription au Service concours des écoles d'ingénieurs (SCEI), lesquelles ne permettent pas aux étudiants en situation de handicap de s'inscrire au concours d'admission au cycle d'ingénieur sans devoir renoncer au bénéfice des aménagements, tel que le temps majoré, qu'ils auraient pu obtenir par ailleurs pour les autres concours. Le Défenseur des droits prend acte des engagements pris par la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle et lui recommande de l'informer de leur mise en œuvre.

### Décision MLD-MSP-2016-299 du 16 décembre 2016 relative aux conditions dans lesquelles se sont déroulés les contrôles visant à prévenir la fraude aux examens lors de deux épreuves au sein d'une université

Le Défenseur des droits a estimé que l'obligation de découvrir les oreilles pendant toute la durée des épreuves d'un examen organisé au sein d'une université, obligation visant à prévenir la fraude à laquelle n'ont été soumises que les seules étudiantes portant un voile, était constitutive d'une discrimination fondée sur les convictions religieuses. A la suite de cette intervention, la Charte des examens et des modalités de contrôle des connaissances de l'université a été modifiée, avec la suppression de toute référence à l'obligation pour les usagers de composer visage et oreilles découverts.

## Cantines scolaires

### Décision MSP-2016-099 du 21 avril 2016 relative aux difficultés d'accès au service de restauration scolaire de plusieurs enfants appartenant à la communauté rom installée sur un campement

Le Défenseur des droits a été saisi des difficultés d'accès à la restauration scolaire pour plusieurs enfants roms installés dans un campement et scolarisés dans plusieurs écoles de la commune. Les services de la commune avaient indiqué au collectif, auteur de la réclamation, que le tarif applicable à ces enfants était le tarif « hors commune » de 14 € environ par repas, les familles n'étant pas considérées comme domiciliées dans la commune et ne pouvant fournir les documents administratifs nécessaires au calcul du taux d'effort. Le Défenseur des droits est intervenu auprès de la commune, qui a refusé de réexaminer le tarif applicable. En dernier lieu, le maire a indiqué au Défenseur des droits qu'en tout état de cause, aucun enfant n'était scolarisé dans la commune pour l'année 2015-2016. Le Défenseur des droits a recommandé qu'en cas de nouvelle scolarisation d'enfants résidant dans des campements, un tarif de restauration scolaire en rapport avec les ressources des familles soit accordé en équité, pour tenir compte de la situation particulière des familles et dans l'intérêt de la scolarisation des enfants. Le campement a été évacué.

## Fiscalité

### Décision MSP-2016-023 du 5 février 2016 relative au traitement fiscal des pensions alimentaires versées par un descendant à un ascendant majeur dépendant

Le Défenseur des droits a été saisi du traitement fiscal réservé à la pension alimentaire reçue par une personne âgée dépendante aux ressources modestes. Cette pension n'est pas soumise au même régime selon qu'elle est versée directement à l'établissement d'hébergement ou à une association de tutelle : dans le premier cas elle n'est pas fiscalisée chez la personne qui la reçoit alors que dans le second cas elle sera soumise à l'impôt sur le revenu chez le bénéficiaire. Le Défenseur des droits a recommandé au ministère des Finances et des Comptes Publics de procéder à un examen particulier de la situation des personnes âgées dépendantes hébergées dans un établissement de soin afin de mettre un terme à la différence de traitement fiscal de la pension alimentaire reçue.

Le Ministre des Finances et des Comptes Publics estimant ne pas être en mesure de répondre favorablement aux propositions du Défenseur des droits, ce dernier a recommandé au gouvernement de procéder à une réforme du système.

### Règlement amiable 15-000947 du 26 mai 2016 relatif à la taxation à la plus-value immobilière d'une maison

Monsieur K a acquis seul une maison en 2003 alors qu'il était marié avec Madame S. A la vente de cette maison en 2010, les époux K/S ont été redevables d'une plus-value de cession immobilière d'un montant de 88 943 €, que Madame S a payée intégralement. En 2013, un jugement de divorce a été prononcé pour altération définitive du lien conjugal avec effet au 1er janvier 1995. Le 17 juin 2014, le notaire, agissant pour le compte des ex-époux, a adressé une réclamation au Service des Impôts compétent, afin que Madame S se fasse rembourser ses droits dès lors que le bien immobilier ne lui appartenait pas. Aucune réponse ne leur ayant été

faite en 2015, le notaire a sollicité l'intervention du Défenseur des droits. Le Défenseur des droits a fait valoir que Madame S. n'était pas redevable d'une telle taxe et qu'il convenait de la rembourser. L'administration fiscale a prononcé le dégrèvement de l'imposition émise à l'encontre de Madame S. pour un montant de 88 943 € avec des intérêts moratoires.

### Règlement amiable 16-006924 du 25 juillet 2016 relatif à la réception de taxe d'habitation et foncière pour un logement en Guyane alors qu'il n'en est pas le propriétaire

Monsieur X reçoit depuis plusieurs années des avis de taxe d'habitation et de taxe foncière pour un logement en Guyane dont il n'est pas le propriétaire. Il a effectué plusieurs démarches en 2014 et 2015 pour obtenir des services fiscaux la régularisation des taxes imputées à tort. Demeurant dans un logement de fonction, il a fourni à plusieurs reprises les preuves de sa domiciliation. Le Défenseur des droits s'est rapproché des services fiscaux de Guyane afin qu'ils régularisent cette situation préjudiciable financièrement et que M. X ne soit plus destinataire des deux taxes exigées pour un bien qui ne lui appartient pas en rappelant aux services que M. X réside en Espagne depuis sa retraite et qu'auparavant il occupait bien un logement en Guyane mais pas à l'adresse indiquée sur les avis d'imposition. M. X a reçu de l'administration un avis de dégrèvement pour les taxes concernées.

### Règlement amiable 16-001760 du 1er août 2016 relatif à une demande de remboursement de droits et taxes trop perçus

L'administration des douanes a rejeté les demandes d'une société de ventes par correspondance sollicitant le remboursement de droits et taxes trop perçus durant deux années, au motif qu'elles étaient intervenues en dehors du délai légal. Après avoir établi, au contraire, qu'elles étaient bien intervenues dans le délai prévu et qu'elles étaient de nature à interrompre le délai de prescription triennale, le Défenseur des droits a sollicité auprès de l'administration un réexamen du dossier. La société a finalement obtenu gain de cause.

### Règlement amiable 16-002313 du 17 août 2016 relatif à un trop-perçu d'impôt non remboursé

Mme V a saisi à plusieurs reprises l'administration fiscale afin d'obtenir le remboursement d'un trop-perçu d'impôt sur les revenus 2014 après avoir signalé la « perte et non réception » d'un chèque émis à son nom et non encaissé de fait. Le Défenseur des droits a demandé à l'administration fiscale de restituer le trop-perçu de l'impôt sur le revenu de 610 € objet du litige et pour lequel Madame V n'obtenait pas le remboursement malgré sa déclaration de « perte et non réception ». Dans sa réponse du 11 août 2016, l'administration fiscale a informé le Défenseur des droits avoir procédé au remboursement de la somme due sur le compte bancaire de Mme V.

### Règlement amiable 14-004939 du 12 septembre 2016 relatif à la contestation d'une notification de rappels plus de 60 jours après la réception par l'administration de la réponse à une demande de renseignements n° 754

Monsieur B. a reçu une demande de renseignements sur le fondement de l'article L.10 du Livre des Procédures Fiscales (LPF), indiquant qu'en l'absence de nouveau courrier de la part de l'administration fiscale dans les 60 jours à compter de la réponse, le contribuable pourra considérer que les informations fournies ont permis de compléter le dossier et que cet examen ponctuel était clos. L'administration fiscale a envoyé une proposition de rectification après l'expiration du délai de 60 jours après réception de la réponse du contribuable, et les redressements, malgré les observations du contribuable, ont été mis en recouvrement. Face au refus de l'administration de prendre en compte les arguments du contribuable, il a saisi le Défenseur des droits. Le Défenseur des droits a saisi la direction mise en cause et lui a fait part de ses observations sur la régularité de la procédure. Prenant en compte les arguments du Défenseur des droits, le directeur a prononcé un dégrèvement total des impositions.

### Règlement amiable 16-004442 du 19 octobre 2016 relatif à l'absence de paiement des intérêts moratoires

Une administration a payé avec retard une facture due à une société sans avoir payé les intérêts moratoires. Le Défenseur des droits a saisi l'administration concernée et sollicité le paiement des intérêts moratoires dus en raison du retard de paiement, sur le fondement des dispositions du décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique. L'administration a procédé au versement des intérêts moratoires.

### Règlement amiable 16-000224 du 8 novembre 2016 relatif au remboursement de la taxe d'habitation à la suite d'une erreur sur la personne

Monsieur Jacques C. est propriétaire d'une maison dans la même commune que son frère, Monsieur Michel C. Monsieur Jacques C. a été imposé à tort en 2015 de la taxe d'habitation et à la taxe foncière pour la maison de son frère, décédé en mai 2013, alors même qu'il n'en a pas hérité. En revanche, Monsieur Jacques C. n'a pas été imposé sur sa propre maison. A la suite de l'intervention du Défenseur des droits, les services fiscaux ont admis le remboursement des taxes foncières et d'habitation prélevées à tort. Par ailleurs, ils ont établis sans pénalité, les avis d'imposition pour la maison qui appartient à Monsieur Jacques C.

## Urbanisme et réseaux

### Décision MSP-2016-105 du 15 avril 2016 relative à une recommandation en équité suite d'une facturation d'une surconsommation d'eau

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à la facturation d'une surconsommation d'eau en 2009, de 2 616 m<sup>3</sup> contre environ 100 m<sup>3</sup> par an. Plusieurs recherches de fuite se sont révélées négatives et le rapport de contrôle du compteur n'a pas fait apparaître de dysfonctionnement, la surconsommation demeure donc inexplicée. Le Défenseur des droits a recommandé, en l'absence d'éléments imputant à l'abonné cette surconsommation, que la facture d'eau litigieuse soit réduite de moitié pour tenir compte des circonstances particulières de l'espèce.

La recommandation n'a été suivie d'aucun effet. L'attitude du groupe dans cette affaire ayant été intransigeante dès le départ, le réclamant a finalement réglé la somme due.

### Décision MSP-2016-062 du 21 mars 2016 relative à l'établissement d'un rapport spécial suite de l'absence de réponse du ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie aux recommandations énoncées dans la décision 2015-043

Saisi du calcul du tarif d'achat d'une installation de production d'électricité photovoltaïque, le Défenseur des droits avait recommandé au ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie que le tarif de 0,58 € / kWh soit appliqué à cette installation (décision 2015-043 du 4 mars 2015). En l'absence de réponse à cette recommandation et au courrier d'injonction, le Défenseur des droits a adressée à la ministre concernée un Rapport spécial qui, en raison du nouveau silence gardé par l'administration, a été publié au JORF du 15 octobre 2016.

### Règlement amiable 15-011876 du 20 avril 2016 relatif à un litige avec une mairie concernant l'implantation d'arbres situés sur terrain municipal

Des arbres implantés sur le terrain de boules de la commune, à moins de deux mètres de la limite de la propriété du réclamant, dépassent la hauteur autorisée de deux mètres et gênent ainsi le réclamant, en produisant une ombre excessive sur son terrain et en provoquant la mort de plusieurs plantations dans son jardin. Le Défenseur des droits a saisi la commune pour obtenir, sur le fondement des articles 671 et 672 du code civil, le déplacement ou l'élagage à deux mètres de hauteur de ces arbres. La commune a procédé à l'abattage des arbres litigieux.

### Règlement amiable 15-015580 du 8 juin 2016 relatif au rejet d'une demande d'autorisation de changement d'usage de locaux

Monsieur A., avocat, a sollicité la possibilité d'exercer son activité dans les mêmes locaux que ceux utilisés par son père, depuis décédé, en bénéficiant d'un changement d'usage du local. La mairie de Paris a refusé cette demande, en application de l'article L.631-7-2 du code de la construction et de l'habitation, car le local concerné ne constituait pas la résidence principale du réclamant. Le Défenseur des droits a saisi la mairie faisant valoir la particularité de la situation du réclamant qui, au-delà de sa propre activité, était, depuis le décès de son père, administrateur provisoire du cabinet de ce dernier. La mairie a accordé au réclamant une nouvelle autorisation personnelle et provisoire de changement d'usage du local pour la durée de son activité en tant qu'administrateur provisoire du cabinet de son père.

## Transports

### Décision PR-MSP-2016-004 du 19 septembre 2016 portant recommandation sur les modalités d'admission aux services de transports adaptés destinés aux personnes à mobilité réduite et transports de substitution

Le Défenseur des droits a été saisi de la réclamation du Comité pour le Droit au Travail des Handicapés et l'Égalité des Droits (CDTHED), relative aux modalités d'admission aux services de transports adaptés destinés aux personnes à mobilité réduite et transports de substitution de plusieurs agglomérations. L'absence d'harmonisation des critères d'admission et la confusion entretenue par les autorités organisatrices de transport entre ces deux notions peuvent être sources d'inégalité d'accès aux services entre les usagers, ainsi que d'atteintes au droit au respect de la vie privée. Le Défenseur des droits a recommandé au gouvernement de clarifier et d'harmoniser les pratiques et en particulier de préciser le champ d'application des deux types de transports.

## Protection sociale et solidarité

Le pôle Protection sociale et solidarité prend en charge les réclamations adressées par les usagers des organismes sociaux liées aux différents dispositifs mis en place afin de garantir le maintien d'un revenu aux individus exclus du marché du travail (en raison du chômage, de la maladie, de l'invalidité ou de la vieillesse).

### Chômage

#### Règlement amiable 15-016252 du 19 janvier 2016 relatif au refus d'indemnisation chômage

Monsieur T. a été embauché en CDI, tout en continuant de percevoir des allocations chômage. Il a mis fin à sa période d'essai au bout de 10 jours. Pôle emploi ayant interrompu le versement des allocations au motif que l'intéressé avait démissionné, celui-ci s'est retrouvé sans ressources durant plusieurs mois. Le Défenseur des droits, considérant que la rupture du contrat devait s'analyser comme une démission légitime et ne pas priver le réclamant du versement des allocations, a demandé un nouvel examen de la situation de l'intéressé. La décision initiale a été revue et l'interruption de versement annulée. Un rappel d'allocations a été versé.

#### Décision MSP-2016-029 du 18 février 2016 relative au refus de prise en compte de périodes de travail dans le cadre de l'étude des droits à l'allocation chômage

L'absence de prise en compte de deux périodes de travail, l'une dont il n'a pas été possible de prouver la déclaration, l'autre effectuée sous convention d'évaluation en milieu de travail préalable au recrutement (EMTPR), a empêché un demandeur d'emploi de faire valoir son droit à l'allocation chômage. L'instruction conduite par le Défenseur des droits a fait apparaître que l'EMTPR n'était conforme ni aux compétences dévolues à Pôle emploi, ni aux règles du droit du travail visant à protéger le salarié. Estimant que ce type de période de travail pouvait être requalifié en contrat de travail en raison de ses similitudes avec la période d'essai, le Défenseur des droits a considéré que l'EMTPR constituait une atteinte générale aux droits des demandeurs d'emploi auxquels il était appliqué. Il a relevé cependant que la loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a créé les « périodes de mise en situation en milieu professionnel » (PMSMP), mettant ainsi en place un cadre juridique qui permet de clarifier le statut et les modalités de mise en œuvre de ces périodes de travail particulières. S'agissant de la situation du réclamant, le Défenseur des droits a fait valoir auprès de Pôle emploi que la procédure décrite par la convention d'EMTPR, qui garantit une information minimale du demandeur d'emploi quant aux conséquences de ce dispositif sur ses droits postérieurs n'a pas été respectée et que Pôle emploi a manqué à son devoir d'information.

Par courrier du 31 mars 2016, le Directeur général de Pôle emploi a indiqué au Défenseur des droits avoir pris l'attache de la direction régionale concernée afin de procéder à l'indemnisation.

#### Décision MLD-MSP-2016-133 du 12 juillet 2016 relative à l'impossibilité pour les titulaires de titre de séjour étudiant de s'inscrire sur la liste des demandeurs d'emploi

Le Défenseur des droits a été saisi de la situation des ressortissants étrangers titulaires d'un titre de séjour portant la mention « étudiant ». Cette catégorie de titres de séjour, ainsi que l'autorisation provisoire de séjour visée à l'article L.311-11 du CESEDA, bien que permettant à leurs détenteurs d'exercer une activité professionnelle, n'autorisent pas l'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi. L'impossibilité pour les étudiants et certains jeunes diplômés étrangers de s'inscrire sur cette liste et par conséquent, de percevoir les prestations d'assurance chômage constitue une discrimination fondée sur la nationalité au sens de l'article 14 de la CEDH combiné à l'article 1er du Premier protocole additionnel à la Convention. Cette situation porte également atteinte au principe d'égalité en ce qu'elle instaure une différence de traitement non justifiée entre doctorants étrangers. Le Défenseur des droits a recommandé à la ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social d'engager une réforme visant à ce que la liste limitative des titres de séjour dressée à l'article R.5221-48 du code du travail soit abandonnée au profit d'une formulation autorisant l'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi de tout étranger autorisé à travailler et satisfaisant par ailleurs aux conditions de droit commun fixées par le code du travail. A défaut, le Défenseur des droits a recommandé d'inclure expressément dans la liste limitative des titres de séjour dressée à l'article R.5221-48 du code du travail, les titres de séjour portant la mention « étudiant » et l'autorisation provisoire de séjour mentionnée à l'article L.311-11 du CESEDA.

### Assurance maladie

#### Règlement amiable 15-011548 du 13 janvier 2016 relatif au calcul erroné des indemnités journalières de maternité pour un stagiaire de la formation professionnelle en Cif

La réclamante a été placée en congé maternité alors qu'elle effectuait un stage de formation professionnelle dans le cadre d'un Cif. La CPAM a calculé ses indemnités journalières sur une base forfaitaire et non sur la base de son dernier salaire. Alertée par le

Défenseur des droits, la caisse a procédé à un réexamen approfondi du dossier faisant apparaître que, durant le congé de formation, les stagiaires de la formation professionnelle bénéficient du maintien de la protection sociale, qui leur est assurée. En conséquence, les indemnités doivent être calculées sur la base du dernier salaire. La réclamante a pu percevoir un rappel de prestations.

### Décision MLD-MSP-2016-075 du 8 mars 2016 relative au refus de versement d'indemnités journalières de congé maternité postnatal

Une assurée qui a séjourné auprès de sa famille à l'étranger pendant une partie de son congé de maternité postnatal s'est vu refuser le versement des indemnités journalières. Le Défenseur des droits a estimé que la CPAM avait fait une lecture erronée de la législation applicable qui ne subordonne pas le bénéfice de la prise en charge du congé maternité à une condition de séjour sur le territoire français. Elle a par ailleurs appliqué à tort l'article R332-2 du code de la sécurité sociale qui n'est opposable qu'en matière de remboursement de soins. Ce refus de la Cnam étant constitutif d'une discrimination en raison de l'origine et de la situation de famille, le Défenseur des droits a présenté des observations devant le tribunal des affaires sociales saisi du litige.

A la suite des observations formulées par le Défenseur des droits, et avant la date de l'audience, la CPAM a réexaminé les droits de la réclamante et a procédé à la régularisation du versement de ses indemnités journalières pour la période litigieuse.

### Règlement amiable 15-015220 du 27 juin 2016 relatif à la prise en charge des frais d'accouchement au titre de la couverture maladie universelle

Après avoir vécu une année au Canada, Madame S. est rentrée en France, le 1er juillet 2015. Alors qu'elle se trouvait à un stade avancé de sa grossesse, elle s'est empressée de s'affilier à la sécurité sociale. N'ayant pu déposer une demande de bénéfice de CMU, cette dernière a formulé, une demande de rattachement sur le compte de sa mère, en tant qu'ayant droit. Elle a accouché le 16 août suivant. Ce n'est qu'au mois de septembre qu'elle a pu constituer son dossier de CMU. Ses droits ont ainsi été ouverts à compter du 14 septembre 2015, soit après avoir rempli la condition de résidence stable des 3 mois en France. Les frais d'hospitalisation, d'un montant avoisinant 6 000 €, n'ont pas pu être pris en charge au titre de la CMU, ni au titre d'ayant droit car elle ne résidait pas depuis au moins 12 mois avec sa mère. Le Défenseur des droits a demandé à la caisse nationale d'assurance maladie un nouvel examen de la situation de Madame S. et la prise en charge des frais liés à son accouchement. La caisse a accepté une rétroactivité de la CMU, à compter du 1er juillet 2015, ce qui a entraîné, outre l'appel à cotisations de la CMU, une révision du montant des frais d'hospitalisation, une partie restant à charge de Madame S.

### Décision MLD-2016-256 du 18 octobre 2016 relative à un refus d'indemnisation du congé de maternité à la suite d'une modification du terme du congé parental

Mme D a déclaré une deuxième grossesse alors qu'elle était déjà en congé parental. Travaillant pour deux employeurs, ses indemnités journalières auraient dû être calculées sur l'ensemble de ses salaires. L'organisme n'a cependant pris en compte que les salaires afférents à un seul employeur, considérant que la réclamante était en congé parental vis-à-vis d'un de ses employeurs et qu'elle n'était pas en mesure de modifier le terme de son congé parental pour bénéficier de son congé maternité. Attendu que la caisse doit prendre acte de la modification du terme du congé parental pour que la salariée puisse jouir de son droit à congé maternité, le Défenseur des droits a présenté des observations devant la cour d'appel afin que les indemnités journalières de la réclamante soient calculées au titre de ses deux activités.

Après transmission de la décision du Défenseur des droits à l'organisme d'assurance maladie et à la cour d'appel, la caisse a finalement accepté de régulariser la situation de Madame D et de lui verser des indemnités journalières au titre de sa maternité.

## Prestations sociales

### Décision MLD-2016-001 du 18 février 2016 relative à la suppression automatique du versement d'une pension d'invalidité à une personne invalide ayant atteint l'âge légal minimum

Conformément aux dispositions de l'article L. 341-16 du code de la sécurité sociale, une caisse de sécurité sociale a procédé à la suppression du versement de la pension d'invalidité dont bénéficiait Mme V. au seul motif qu'elle n'exerçait pas d'activité professionnelle au-delà de l'âge légal minimum de départ en retraite. Le Défenseur des droits, qui estime que les dispositions de l'article précité constituent une discrimination en raison du handicap, a présenté ses observations devant la Cour de cassation.

Par un arrêt du 6 octobre 2016 (n° 1485 F-P+B), la Cour de cassation a rejeté le pourvoi jugeant que la différence de traitement entre les assurés selon qu'ils exercent ou non une activité professionnelle trouvant son origine dans la nécessaire coordination entre l'assurance invalidité et l'assurance vieillesse.

## Décision MSP-MLD-2016-070 du 26 février 2016 relative à un refus d'affiliation à la CMU car bénéficiaire d'une carte de séjour « retraité »

La Caisse primaire d'assurance maladie (Cpam) du Bas-Rhin a refusé d'accorder le bénéfice de la couverture d'assurance maladie universelle (CMU) à un demandeur au motif qu'il était titulaire d'une carte de séjour « retraité ». Le Défenseur des droits a décidé de présenter des observations devant la Cour d'appel de Colmar.

## Règlement amiable 12-005859 du 20 avril 2016 relatif au refus de prise en charge au titre de l'aide sociale départementale opposé à une personne handicapée

La commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) a orienté Madame X vers une maison d'accueil spécialisée (MAS). Dans l'attente qu'une place se libère, elle a été admise, de manière temporaire, au sein d'un EHPAD. Le conseil départemental compétent a refusé la prise en charge des frais afférents à son séjour en EHPAD sur la base du règlement départemental d'aide sociale (RDAS). Considérant que la situation de l'intéressée semblait justifier l'application de l'article L. 344-5-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF), qui permet, dans certaines situations, à des personnes handicapées placées en EHPAD de bénéficier de l'aide sociale, le Défenseur des droits a interrogé la direction générale de la cohésion sociale (DGCS), qui a confirmé que l'article L. 344-5-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF) avait vocation à s'appliquer. Le Conseil départemental a partiellement régularisé la situation de Madame X en lui adressant une décision de prise en charge au titre de l'aide sociale en établissement pour la période du 22 août 2011 au 31 janvier 2013, avec reversement de la participation de l'intéressé dont le montant calculé sur la base des règles décrites par le RDAS, était erroné. Le Défenseur des droits est donc intervenu une nouvelle fois pour que le montant de la participation de Madame X soit calculée en fonction de ses ressources réelles conformément aux dispositions des articles D. 344-34 à D. 344-39 du CASF. Un rappel d'un montant total de 12 783,58 € a été versé à Madame X.

## Règlement amiable 16-011190 du 16 décembre 2016 relatif à un refus injustifié d'allocation adulte handicapé et au retard de prise de décision d'une maison départementale des personnes handicapées

À la suite d'une maladie grave, Madame Y a été admise au bénéfice de l'allocation adulte handicapé (AAH) par une maison départementale des personnes handicapées (MDPH). Bien qu'ayant déposé une demande de renouvellement de son droit avant le terme fixé, elle n'a obtenu qu'une réponse tardive de rejet, générant ainsi un indu auprès de la caisse d'allocations familiales (CAF) qui assurait le versement de son droit par anticipation. Madame Y n'ayant constaté aucune amélioration de son état de santé, elle s'est étonnée de cette décision de rejet et a déposé une nouvelle demande afin de bénéficier de l'AAH. Tandis que cette demande a été finalement accueillie favorablement pour l'avenir, le recouvrement de la dette de Madame Y par la CAF s'est poursuivi. Le Défenseur des droits a demandé à la MDPH de réexaminer la situation de la réclamante en tenant compte de son état de santé qui n'avait connu aucune amélioration et du retard préjudiciable subi dans le traitement de son dossier. En réponse, la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées a pris une décision rectificative accordant le bénéfice de l'AAH à Madame X pour la période litigieuse permettant à la CAF d'annuler la dette de 14 573,25 euros générée et d'en rembourser la somme de 11 802,08 euros déjà recouvrée.

## Décision MSP-MLD-2016-312 du 20 décembre 2016 relative à l'attente de pensions de vieillesse par la caisse de retraite du régime agricole par des ressortissants espagnols

Le Défenseur des droits a été saisi par de nombreux ressortissants espagnols résidant en Espagne dans l'attente de la liquidation de leur pension de vieillesse par la caisse de retraite du régime agricole plusieurs années après le dépôt de leur demande et en dépit de leurs nombreuses relances. Le Défenseur des droits a recommandé à l'organisme de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour résorber le stock actuel des demandes de pension ou de minimum contributif et améliorer le suivi des demandes à venir.

## Décision MSP-2016-329 du 21 décembre 2016 relative au refus d'un Conseil départemental de reconnaître sa compétence pour prendre en charge l'allocation personnalisée d'autonomie d'une personne dont le domicile de secours était situé dans ce même département

Un Conseil départemental a refusé de reconnaître sa compétence pour prendre en charge l'allocation personnalisée d'autonomie d'une personne dont le domicile de secours, tel que défini par le code de l'action sociale et des familles, était situé dans un autre département. L'application de critères erronés pour la détermination du domicile de secours, étant susceptible de priver un usager du service public de ses droits, ou d'en retarder l'accès, le Défenseur des droits a recommandé au Conseil départemental concerné de donner instruction à ses services de se conformer aux textes applicables dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la décision, et décidé de communiquer une copie de celle-ci, rendue anonyme, au Président de l'Assemblée des départements de France.

## Décision MSP-2016-273 du 21 décembre 2016 relative au refus d'Allocation de solidarité spécifique, consécutive à l'absence de prise en compte d'une période de travail à l'étranger, hors Union européenne

Pôle emploi a refusé de prendre en compte des périodes de travail accomplies à l'étranger, hors Union européenne, dans le cadre de l'ouverture des droits à l'allocation de solidarité spécifique (ASS). Ce refus est fondé sur une précision ministérielle qui indique que seuls les emplois salariés exercés dans l'un des pays de l'Union européenne peuvent être pris en compte. Cependant, aucun texte ne prévoit que les périodes d'activités visées par l'article R.5423-1 du code du travail doivent être effectuées en France ou dans un État membre de l'Union européenne pour être retenues. Selon les services du ministère compétent, interrogés par le Défenseur des droits, cette restriction dans la prise en compte des périodes travaillées à l'étranger résulterait de l'application du règlement communautaire (CE) n° 883/2004. Or, d'une part, selon les termes du règlement précité, son objet est de garantir, dans le cadre de la libre circulation des personnes, le maintien des droits acquis ou en cours d'acquisition aux personnes qui se déplacent au sein de la Communauté et d'éviter le cumul de législations nationales applicables et les complications qui peuvent en résulter. Ce texte n'a pas vocation à déterminer le sort des périodes de travail accomplies en dehors de son champ d'application territorial, c'est-à-dire, hors UE, EEE ou Suisse et n'est donc pas applicable en l'espèce. D'autre part, la précision ministérielle en cause ne respecte pas les règles relatives à la publicité et à l'accessibilité des circulaires et ne peut donc constituer un fondement juridique opposable au réclamant. Par conséquent, le Défenseur des droits recommande à Pôle emploi, de procéder à l'examen des droits du réclamant conformément aux dispositions des articles L.5423-1 et R.5423-1 du code du travail. Il recommande également au ministre chargé de l'emploi, de modifier ses instructions en matière de prise en compte des périodes de travail accomplies à l'étranger afin de les mettre en conformité avec l'article R. 5423-1 du code du travail, et d'assurer leur publication, conformément aux dispositions de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 et du décret n° 2008-1281 du 8 décembre 2008.

## Prestations familiales

### Règlement amiable 16-001338 du 29 juillet 2016 relatif au maintien exceptionnel des prestations familiales en cas du décès de l'enfant

Monsieur et Madame X ont informé la caisse d'allocations familiales du décès de leur fille à la naissance. Des prestations familiales ont été versées à la famille, bien que les réclamants aient prévenu à plusieurs reprises qu'ils ne pouvaient sûrement pas en bénéficier. Un courrier a été envoyé par la caisse pour leur demander de rembourser la somme de 12 255 euros, correspondant aux prestations versées indument. Les réclamants ont saisi la commission de recours amiable afin d'obtenir une remise de dettes, espérant un peu de compassion de l'organisme. Le Défenseur des droits a saisi l'organisme afin que la situation de Monsieur et Madame X soit réexaminée en tenant compte de leur grande souffrance. De plus, il a été rappelé qu'en vertu de la lettre ministérielle du 28 mars 2011 relative à la prise en compte des enfants mort-nés, il ne devait pas être mis fin aux droits qui avaient déjà été ouverts. L'organisme a accepté d'accorder une remise de dette totale aux réclamants.

## Retraite

### Règlement amiable 15-009481 du 15 janvier 2016 relatif à la suspension d'une pension de retraite en raison de surcharges sur un certificat de vie

Monsieur B, domicilié en Belgique, s'est vu suspendre durant plus d'un an sa pension de retraite après avoir envoyé à l'organisme un certificat de vie dont l'une des mentions avait été blanchie à la suite d'une erreur administrative. Il lui a été demandé l'envoi d'un nouveau certificat de vie. Le réclamant a rapidement accompli les démarches nécessaires pour faire parvenir à l'organisme une nouvelle attestation d'existence. Cette démarche étant restée sans effet, le Défenseur des droits a été saisi. Celui-ci est intervenu à plusieurs reprises auprès de l'organisme afin de rétablir le réclamant dans ses droits. Le nouveau certificat de vie du réclamant a finalement pris en compte par la caisse et un rappel de pension d'un montant de 10 493,63€ lui a été versé.

### Décision MSP-2016-012 du 5 février 2016 relative à la suspension du paiement de la pension de retraite d'un assuré ne disposant pas de compte bancaire

La Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse (CIPAV) a décidé de verser exclusivement par virement bancaire les prestations de retraite et de cesser les paiements par tout autre moyen. Cette décision a entraîné la suspension du versement de la pension de retraite d'un assuré qui ne disposait d'aucun compte bancaire et n'était donc pas en mesure de fournir le relevé d'identité bancaire (RIB) exigé. Le Défenseur des droits a constaté que cette décision ne reposait sur aucun fondement légal ou réglementaire et relevait uniquement de considérations de gestion propres à l'organisme. Il a ainsi considéré que la suspension du paiement de la pension de retraite était constitutive d'une atteinte aux droits d'un usager d'un service public et recommandé de procéder au paiement des mensualités dues et des mensualités futures, par le moyen de son choix, à l'exclusion du virement bancaire tant que l'intéressé ne dispose pas de compte bancaire. Il a également recommandé à l'organisme d'appliquer la solution retenue à l'ensemble de ses adhérents susceptibles d'être affectés par cette mesure.

## Règlement amiable 14-015254 du 29 février 2016 relatif à une remise de dette d'un indu de pension de réversion complémentaire

Madame M. a sollicité l'attribution d'une pension de réversion complémentaire, à effet du 1<sup>er</sup> juin 2009, à la suite du décès de son ex-époux, Monsieur J. A ce titre, elle a transmis à l'organisme l'ensemble des documents nécessaires à l'examen de son dossier, sur lesquels figurait notamment la mention « remariage ». Alors que Madame M. aurait dû recevoir une pension minorée par un coefficient de partage, dont le montant était proportionnel à la durée de son mariage avec l'assuré, l'intéressée a perçu une pension à taux plein. En 2013, la veuve de Monsieur J. s'est manifestée et Madame M. s'est vue notifier un indu de pension de réversion d'un montant de 18 982 €, correspondant à la période du 1<sup>er</sup> juin 2009 au 31 décembre 2013. Considérant que l'indu faisait suite à une erreur de gestion des services de l'organisme dans l'exploitation des pièces communiquées par l'intéressée, le Défenseur des droits a demandé un nouvel examen du dossier, ainsi qu'une remise de l'indu ; l'organisme a accepté une remise totale de l'indu de 18 982 €.

## Règlement amiable 15-000985 du 1<sup>er</sup> mars 2016 relatif à la rétroactivité du point de départ d'une pension de retraite complémentaire

Monsieur D. perçoit une retraite de base du régime général depuis le 1<sup>er</sup> août 2011. Toutefois, il rencontrait des difficultés pour obtenir la liquidation de la pension de retraite complémentaire qu'il a sollicitée à la même date. Il précise avoir rempli un dossier de demande de retraite et avoir retourné l'ensemble des pièces demandées par la caisse. N'ayant jamais obtenu la liquidation de sa pension, il a adressé une nouvelle demande en 2014. Il a ainsi obtenu l'attribution de sa retraite complémentaire, à effet du 1<sup>er</sup> juillet 2014. Cependant, ayant formulé sa demande dès 2012, Monsieur D. estime qu'il aurait dû la percevoir à compter de cette date. Au vu des démarches effectuées en 2012, le Défenseur des droits a demandé la rétroactivité du point de départ de sa pension. L'organisme de retraite a accordé l'attribution de la prestation à compter du 1<sup>er</sup> février 2012. L'intéressé a perçu également un rappel des sommes dues.

## Règlement amiable 16-000164 du 29 juillet 2016 relatif au refus de prise en compte d'enfants morts-nés pour la majoration de durée d'assurance

Monsieur et Madame X ont sollicité en vain leur organisme de retraite afin que soient pris en compte leurs 3 enfants nés sans vie, tels que figurant sur l'attestation de la clinique, pour améliorer leurs droits à pension de vieillesse. En effet, la reconnaissance de ces 3 enfants permettrait d'octroyer des trimestres supplémentaires à la réclamante et de majorer le montant de leur pension. Le Défenseur des droits a recommandé à la caisse de retraite que soient pris en compte ces enfants, conformément à la lettre ministérielle du 28 mars 2011 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé, et à la lettre ministérielle n° 348/AG86 du 13 février 1987 sur la majoration pour enfants et la prise en compte des enfants morts-nés. L'organisme a réexaminé les droits des réclamants et pris en compte les 3 enfants nés sans vie.

## Règlement amiable 15-005460 du 7 novembre 2016 relatif au refus d'aide sociale à l'hébergement pour une personne âgée de moins de 65 ans

Madame W, sous curatelle, a été admise en maison de retraite et a déposé une demande d'aide sociale aux personnes âgées auprès du Conseil départemental pour une prise en charge de ses frais d'hébergement. La collectivité a refusé au motif Madame W, qui n'avait pas encore 65 ans, ne remplissait pas les conditions pour bénéficier de l'aide. Le Conseil départemental a, en outre, considéré qu'elle ne remplissait pas les conditions pour bénéficier de l'aide sociale en faveur des personnes handicapées, ne possédant pas de justificatif de reconnaissance d'un taux d'incapacité délivré par la commission des droits de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH). Le Défenseur des droits a fait valoir auprès des services de l'aide sociale aux personnes âgées du Département que l'article L.113-1 du code de l'action sociale et des familles prévoit que l'aide peut être versée dès 60 ans lorsque ces personnes sont reconnues inaptes au travail. Il a souligné que cette notion s'appréciait dans le cadre d'un départ à la retraite et que le handicap ne devait nullement être apprécié par la CDAPH. En l'espèce, les pensions de Madame W ayant été liquidées au titre de l'inaptitude, les conditions requises étaient remplies. Le Conseil départemental a finalement reconsidéré sa position et accepté de prendre en charge les frais d'hébergement.

## Droits fondamentaux des étrangers

### Rapport sur les droits fondamentaux des étrangers en France

Dans son rapport sur Les droits fondamentaux des étrangers en France (mai 2016), le Défenseur des droits s'est attaché à pointer l'ensemble des obstacles qui entravent l'accès des étrangers aux droits fondamentaux, y compris dans le domaine régalien de l'Etat (tels que l'entrée, le séjour et l'éloignement). Ils tiennent essentiellement à la logique de suspicion décelable dans le droit applicable, qui véhicule un regard négatif sur des individus, vus avant tout comme des « étrangers », et non pas comme des personnes, enfants, malades, travailleurs, et en définitive des usagers des services publics.

Ce rapport est également une mise en perspective de nombreuses recommandations tendant à modifier à la fois les pratiques et les textes retraignant l'accès aux droits.

Afin de favoriser leur mise en œuvre, le Défenseur des droits a créé en son sein un nouveau pôle dédié à la défense des droits fondamentaux des étrangers, chargé de traiter de façon transversale les réclamations relatives aux droits des étrangers et des demandeurs d'asile (entrée, séjour, éloignement) ainsi qu'au respect de leurs droits fondamentaux dans l'accès aux services publics. Il est également saisi des discriminations fondées sur la nationalité.

## Refus de visas

### Règlement amiable 15-009647 du 5 septembre 2016 relatif aux difficultés d'obtention d'un visa de long séjour pour un enfant mineur de ressortissant français

Monsieur X rencontre des difficultés pour obtenir un visa long séjour pour sa fille mineure née en 2002 à Lomé (Togo). De nationalité française, il a déposé une demande de visa de long séjour en faveur de son enfant, auprès du consulat général de France à Lomé. Bien qu'ayant été enregistrée par les services compétents, la demande est demeurée sans réponse. Le Défenseur a appelé l'attention de la direction des visas et après une reprise de l'examen de la demande par la représentation consulaire de Lomé la fille de Monsieur X a pu obtenir un visa.

### Règlement amiable 16-000114 du 16 septembre 2016 relatif au refus de visa long séjour au bénéfice de l'épouse d'un ressortissant algérien malgré l'autorisation de regroupement familial accordée par l'Ofii

Après avoir obtenu l'accord de l'Ofii pour faire venir son épouse en France, Monsieur X, ressortissant algérien, a sollicité un visa de long séjour pour elle auprès des autorités consulaires à Alger. Cette demande est enregistrée le 25 mars 2015 par l'organisme TLScontakt. Sans nouvelle des autorités consulaires, il a saisi le Défenseur des droits le 27 décembre 2015. Ce dernier a interrogé le sous-directeur des visas sur la situation de Monsieur X. Si les autorités consulaires disposaient d'un large pouvoir d'appréciation en matière de délivrance de visas, ce pouvoir était toutefois réduit lorsque la demande s'inscrivait dans le cadre d'une procédure de regroupement familial ayant préalablement reçu l'approbation des autorités préfectorales. Les autorités consulaires sont tenues au respect de diverses obligations d'information, de motivation et de célérité, ce qui ne semblait pas être le cas en l'espèce. Le sous-directeur des visas a fait savoir que les autorités consulaires à Alger avaient délivré le visa sollicité.

### Règlement amiable 16-001993 du 29 septembre 2016 relatif à un refus de visa long séjour dans le cadre d'une procédure de regroupement familial faisant l'objet d'un accord préfectoral

Mme B a demandé au Consulat de France un visa long séjour pour le compte de sa fille, ressortissante étrangère âgée de 11 ans, après que le Préfet ait accueilli favorablement sa demande de regroupement familial. Toujours sans nouvelles après de deux ans d'attente, elle a saisi le Défenseur des droits qui a sollicité les observations de la sous-direction des visas au sein du ministère de l'Intérieur. Le visa sollicité a été délivré.

### Règlement amiable 16-007855 du 11 octobre 2016 relatif aux refus de visas de long séjour opposés à des enfants mineurs dans le cadre d'un regroupement familial faisant l'objet d'un accord préfectoral

Une ressortissante camerounaise dont la demande de regroupement familial a été favorablement accueillie par le préfet, a sollicité des autorités consulaires françaises la délivrance de deux visas de long séjour pour ses deux filles mineures. Le jour de l'enregistrement des demandes de visas, la section consulaire de Yaoundé lui a notifié l'engagement de vérifications d'état civil, conformément aux dispositions de l'article R.211-4 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA). Ce faisant, elle a sursis à statuer sur les demandes de visas pour un délai de 4 mois renouvelable une fois. A l'issue de ce délai, la réclamante a relancé, sans succès, l'autorité consulaire. Alors que la réclamante se trouvait sans nouvelles des autorités consulaires depuis plus d'un an, le Défenseur des droits est intervenu auprès de la sous-direction des visas afin d'obtenir des informations sur l'avancée de la procédure. A cette occasion, il a rappelé les obligations spéciales qui incombent aux autorités consulaires lorsqu'elles examinent des demandes de visas formulées dans le cadre de procédures de regroupement familial ayant préalablement reçu l'approbation des autorités préfectorales, obligations rappelées par la Cour européenne des droits de l'Homme (10 juillet 2014, req. n° 2260/10, Tanda-Muzinga c. France ; req. n° 52701, Mugenzi c. France ; req. n° 19113/09, Senigo Longue c. France). Les autorités consulaires avaient finalement délivré les visas sollicités.

### Règlement amiable 15-013332 du 13 octobre 2016 relatif au refus d'une demande de visas long séjour introduite dans le cadre d'une procédure de regroupement familial

Alors que M. A a vu sa demande de regroupement familial a été acceptée par l'autorité préfectorale, son épouse et ses enfants se sont vu opposer un refus implicite de visas long séjour. Sollicitée par le Défenseur des droits, saisi du dossier, la sous-direction des

visas du ministère de l'Intérieur a indiqué que des vérifications d'état civil étaient en cours. Le Défenseur des droits a rappelé les obligations d'information, de motivation et de célérité auxquelles les autorités consulaires sont tenues pour l'examen des demandes de visa présentées dans le cadre d'un regroupement familial. Il a été précisé qu'en cas de non-respect de ces obligations, la décision implicite de refus de visas opposée à M. X était susceptible de constituer une violation du droit de mener une vie familiale normale, tel que reconnu par l'article 8 de la CEDH. En outre, le Défenseur des droits a souligné que s'agissant d'une demande de visas dans le cadre d'un regroupement familial impliquant des enfants mineurs, il appartient aux autorités diplomatiques et consulaires de prendre en considération l'intérêt supérieur de l'enfant, protégé par l'article 3-1 de la Convention internationale des droits de l'enfant. Les visas sollicités par M. A pour son épouse et ses enfants ont été délivrés par l'autorité consulaire.

## Refus de regroupement familial

### Décision MSP-MLD-2016-186 du 28 juin 2016 relative au refus de regroupement familial opposé à une bénéficiaire de l'allocation aux adultes handicapés

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à un refus de regroupement familial opposé une ressortissante éthiopienne bénéficiaire de l'allocation aux adultes handicapés (« AAH »), en raison de l'insuffisance de ses ressources. Cette décision de refus de regroupement familial fondée sur la condition de ressources stables et suffisantes revêt un caractère discriminatoire à raison du handicap, contraire aux articles 14 et 8 de la Convention européenne des droits de l'homme. Pour ces motifs, le Défenseur des droits a décidé de présenter des observations devant la Cour administrative de Nancy saisie par la réclamante.

Par arrêt du 5 août 2016, la Cour administrative d'appel a annulé la décision rendue par le tribunal en première instance ainsi que la décision du préfet et enjoint au préfet de réexaminer la situation de la réclamante.

### Règlement amiable 15-004424 du 7 septembre 2016 relatif au refus de regroupement familial opposé à la femme et la fille d'un ressortissant algérien bénéficiaire de l'allocation aux adultes handicapés

Un ressortissant algérien bénéficiaire de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) du fait d'un taux d'incapacité compris entre 50 et 79%, s'est vu opposer un refus de regroupement familial au bénéfice de sa femme et de sa fille en raison de l'insuffisance de ses ressources. Le Défenseur des droits a fait valoir auprès des services préfectoraux que le refus opposé au réclamant était susceptible de constituer une discrimination fondée sur le handicap et la nationalité et une atteinte au droit au respect de la vie privée et familiale de l'intéressé. Le préfet a informé le Défenseur des droits qu'il avait décidé de réexaminer favorablement la demande de regroupement familial sous réserve de la production des justificatifs nécessaires à l'actualisation du dossier.

## Refus de titres de séjours

### Règlement amiable 16-006163 du 2 septembre 2016 relatif aux difficultés rencontrées par un adolescent pour obtenir un titre de séjour en sa qualité d'enfant d'étranger bénéficiaire de la protection subsidiaire

Un lycéen de 18 ans souhaitait obtenir un titre de séjour en qualité d'enfant d'étranger bénéficiaire de la protection subsidiaire. De nationalité arménienne, l'intéressé est arrivé en France à l'âge de 6 ans accompagné de ses parents et réside désormais uniquement avec sa mère et sa sœur depuis le décès de son père. Sa mère s'est vue accorder la protection subsidiaire en 2009. Pour solliciter un titre de séjour, le lycéen s'est prévalu, d'une part, de sa qualité d'enfant d'étranger ayant obtenu la protection subsidiaire désormais majeur et, d'autre part, de sa qualité d'étranger justifiant avoir résidé habituellement en France avec ses parents titulaires de la carte de séjour temporaire depuis ses 13 ans jusqu'à ses 18 ans, sur le fondement des dispositions des articles L.313-13 4<sup>e</sup> et L.313-11 2<sup>e</sup> du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA). La préfecture a opposé un refus à cette demande au motif qu'il n'aurait pas présenté son passeport arménien. Or, le jeune homme affirme être dans l'incapacité de fournir ce document car après s'être rapproché des autorités consulaires d'Arménie, il lui a été indiqué que la délivrance de son passeport arménien était conditionnée par la réalisation d'un service militaire de deux ans. Après examen des pièces du dossier, le Défenseur des droits a constaté qu'en l'espèce la demande de titre de séjour n'était pas soumise à la présentation d'un visa. Dans ces conditions, la présentation de son passeport dans lequel un tel visa est normalement apposé, semblait donc ne pouvoir conditionner l'enregistrement de sa demande. Le Défenseur a demandé le réexamen de la situation afin qu'une carte de séjour temporaire portant la mention « vie privée et familiale » lui soit délivrée. Le lycéen a obtenu une carte de séjour temporaire d'une durée d'un an.

### Règlement amiable 16-002383 du 2 septembre 2016 relatif à la délivrance d'une carte de séjour vie privée et familiale à un conjoint de français

Madame X, de nationalité camerounaise, est entrée sur le territoire français et s'est par la suite unie à un ressortissant français. Elle a formulé, auprès de la préfecture de police de Paris, une demande de titre de séjour sur le fondement des dispositions de l'article L.313-11 4<sup>e</sup> du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA). En l'absence de nouvelles, l'intéressée a

adressé un courrier à la préfecture de police et renouvelé sa demande. Elle a également saisi le Défenseur des droits. Le Défenseur a sollicité la préfecture de police de Paris, en précisant des éléments de la situation des réclamants tels que notamment leurs démarches de procréation médicalement assistée, de nature à écarter tout doute sur l'intention matrimoniale des intéressés. Madame X a obtenu un récépissé de carte de séjour valable jusqu'au 18 octobre 2016. Le préfet de police nous a confirmé qu'une carte de séjour portant la mention « vie privée vie familiale » valable jusqu'au 18 juillet 2017 lui sera remise par la suite.

### Règlement amiable 16-011630 du 5 septembre 2016 relatif aux difficultés rencontrées par une ressortissante tunisienne dans le cadre du traitement de sa demande de changement de statut d'étudiant à salarié

Madame B, ressortissante tunisienne, a rencontré des difficultés dans le cadre de l'instruction de sa demande de changement de statut. Entrée en France le 16 septembre 2013 pour achever ses études, elle a bénéficié d'un visa de long séjour, renouvelé une fois, puis d'un titre de séjour étudiant qui a expiré le 31 août 2015. Ayant obtenu, à l'issue de son cursus universitaire, deux diplômes de Master, elle s'est vue par la suite délivrer, par la préfecture, deux autorisations provisoires de séjour dont la dernière a expiré le 9 août 2016. Ayant trouvé un emploi correspondant à ses qualifications professionnelles, Madame B a sollicité un changement de statut d'étudiant à salarié afin d'occuper un poste d'ingénieur technico-commercial sous contrat à durée indéterminée à compter du 1er octobre 2016. A cette fin elle a déposé un dossier auprès des services de la préfecture dont relève son nouveau domicile, mais aucun récépissé de demande de titre de séjour ne lui a cependant été remis, ce qui l'a placé dans une situation difficile compromettant l'accès à une première vraie expérience professionnelle. N'ayant aucune nouvelle de la préfecture, Madame B a sollicité l'intervention du Défenseur des droits. Celui-ci a saisi la préfecture de la situation, lui rappelant les obligations pesant sur l'administration en matière de délivrance de récépissés de demande de titre de séjour et ont sollicité la remise d'un tel document à la réclamante dans les meilleurs délais. En réponse, les services de la préfecture ont indiqué que, bien que le dossier de Madame B était encore traité par la préfecture dont elle relevait initialement, l'intéressée serait reçue en préfecture afin de déposer l'intégralité de son dossier et de se voir délivrer un récépissé l'autorisant à travailler valable jusqu'au 1er décembre 2016, dans l'attente de la délivrance d'un premier titre de séjour portant la mention « salarié ».

### Règlement amiable 16-010228 du 9 novembre 2016 relatif à un refus de délivrance de récépissé de première demande de titre de séjour « conjoint de français »

Un ressortissant sud-coréen, entré régulièrement en France en 2014, a épousé après un an de vie commune, Monsieur T, de nationalité française. Il a déposé, en juillet 2016, une demande de titre de séjour en sa qualité de conjoint de français auprès du centre de réception des étrangers. À cette occasion, une convocation pour un rendez-vous fixé en février 2017 lui a été remise mais aucun récépissé l'autorisant à séjourner en France ne lui a été délivré. Monsieur B se trouvait donc en situation irrégulière sur le territoire, ce qui le plaçait dans l'impossibilité d'exercer toute activité professionnelle et notamment le stage indispensable au bon déroulement de sa scolarité, qui devait débiter le 1er septembre 2016. Le Défenseur des droits a rappelé aux services préfectoraux l'obligation résultant des dispositions de l'article R.311-4 du CESEDA. Cet article impose de délivrer un récépissé autorisant à séjourner en France à tout ressortissant étranger ayant déposé un dossier complet dans l'attente de l'examen de sa demande de titre. La situation de Monsieur B révélant une pratique récurrente du centre de réception des étrangers, le préfet a été invité à présenter sa position sur cette difficulté. Les services préfectoraux ont immédiatement contacté Monsieur B afin de lui proposer un nouveau rendez-vous en août 2016 à l'occasion duquel un récépissé lui serait remis afin qu'il puisse débiter son stage à la date prévue. Entre temps, l'intéressé ayant sollicité et obtenu un visa de long séjour valant titre de séjour portant la mention « conjoint de français » auprès du consulat de France à Séoul, sa situation a été régularisée.

### Règlement amiable 16-011649 du 14 novembre 2016 relatif à un refus de délivrance d'une carte de résident

Le Défenseur des droits a été saisi de la réclamation d'une ressortissante chinoise, entrée en France en 2009, mariée à un Français et vivant avec lui depuis 2011 relative aux difficultés rencontrées pour obtenir la délivrance d'une carte de résident. En effet, en août 2015, elle s'est vu opposer un refus d'attribution de ce titre d'une durée de validité de 10 ans au motif que son niveau de langue française était insuffisant alors même qu'elle faisait valoir s'être formée à la langue française de manière intensive et assidue, ce dès 2011, et produisait à cet égard les justificatifs des formations réalisées lui ayant, notamment, permis d'obtenir le diplôme d'études en langue française (DELFF) - niveau A1 en décembre 2012. En août 2016, elle a sollicité à nouveau la délivrance d'une carte de résident et a, dans ce cadre, saisi le Défenseur des droits. Le Défenseur des droits a rappelé aux services de la préfecture des Hauts-de-Seine les conditions de délivrance d'une carte de résident aux conjoints de Français posées à l'article L.314-9 3° du CESEDA. Il a insisté sur le fait que cette délivrance est devenue de plein droit depuis la loi n° 2016-274 du 7 mars 2016 sous réserve que l'intéressé réponde aux exigences liées à l'intégration républicaine prévues à l'article L.314-2 du CESEDA, ce qui paraissait manifestement le cas au vu des éléments produits en l'espèce. La réclamante s'est vue délivrer une carte de résident.

## Refus de délivrance de documents

### Règlement amiable 16-000337 du 4 août 2016 relatif au refus de délivrance d'un document de circulation pour étranger mineur

La réclamante, ressortissante marocaine titulaire d'un titre de séjour « vie privée et familiale », contestait un refus de document de circulation pour étranger mineur (DCEM) opposé à sa fille, mineure marocaine, parce qu'elle était entrée en France après l'âge de 13 ans. Selon l'article L.321-4 du CESEDA, il semble que l'enfant satisfait aux conditions pour se voir délivrer un DCEM de plein droit dès lors que sa mère est titulaire d'une carte de séjour « vie privée et familiale » délivrée sur le fondement de l'article L.313-11 du CESEDA. La circonstance que l'enfant soit entrée en France après 13 ans n'est pas pertinente. Le Défenseur des droits a demandé au préfet de procéder au réexamen du dossier. La réclamante indique avoir été convoquée par la préfecture qui a finalement décidé de faire droit à sa demande de DCEM.

## Refus de prestations familiales

### Décision MLD-MSP-2015-319 du 4 janvier 2016 relative à un refus de prestations familiales à des enfants étrangers

Un refus a été opposé à la demande de prestations familiales déposée par une ressortissante camerounaise au motif que son enfant ne justifiait pas de la régularité de séjour. Le Défenseur des droits, qui estime que ce refus est contraire aux accords bilatéraux engageant la France et qui prévoient des clauses d'égalité de traitement, a présenté des observations devant le tribunal des affaires de Sécurité sociale afin que les droits à prestations familiales soient ouverts à la réclamante.

Le tribunal a finalement reconnu les droits à prestations familiales de la réclamante considérant que les articles L.512-2 et D.512-2 du code de la sécurité sociale devaient être écartés au profit des dispositions de la convention bilatérale franco-camerounaise.

### Décision MSP-MLD-MDE-2016-004 du 8 janvier 2016 relative à un refus de versement d'une allocation en raison de l'accueil d'un enfant par décision de kafala

Une CAF a refusé de verser l'allocation de base de la prestation d'accueil du jeune enfant au-delà du 3ème anniversaire d'une enfant recueillie par décision de kafala. La caisse considère que les dispositions prévues à l'article L. 531-3 du code de la sécurité sociale pour les enfants adoptés ou confiés en vue d'adoption ne sont pas remplies en cas de recueil par décision de kafala. Elle estime qu'il y a lieu de verser l'allocation que jusqu'au dernier jour du mois civil précédant celui au cours duquel l'enfant atteint l'âge de trois ans, et ce quelle que soit la date d'arrivée au foyer de l'enfant. Cela a pour effet de réduire de façon significative la durée de versement de la prestation en cause en cas de recueil d'un enfant de nationalité marocaine ou algérienne par kafala. Le refus opposé par la CAF apparaît ainsi contraire au principe de non-discrimination en raison de la nationalité et constitue une atteinte à l'intérêt supérieur de l'enfant recueilli. Le Défenseur des droits a décidé de présenter des observations devant le tribunal des affaires de sécurité sociale.

### Décision MLD-2016-013 du 27 janvier 2016 relative à un refus de prestations familiales pour des enfants étrangers

Un refus a été opposé à la demande de prestations familiales déposée par ressortissant américain au motif qu'il ne justifiait pas de la régularité de séjour de ses enfants, tel que prévu aux articles L.512-1 et D.512-2 du code de sécurité sociale. Le Défenseur des droits, qui estime que ce refus est contraire aux engagements internationaux de la France qui prévoient des clauses d'égalité de traitement, a présenté des observations devant du Tribunal des affaires de sécurité sociale afin que les droits à prestations familiales soient ouverts au réclamant.

### Décision MLD-2016-011 du 27 janvier 2016 relative au refus de prestations familiales pour un enfant étranger

Un refus a été opposé à la demande de prestations familiales déposée par une ressortissante arménienne au motif qu'elle ne justifiait pas de la régularité de séjour de son fils, tel que prévu aux articles L.512-1 et D.512-2 du code de sécurité sociale. Le Défenseur des droits, qui estime que ce refus est contraire aux engagements internationaux de la France qui prévoient des clauses d'égalité de traitement, a présenté des observations devant le Tribunal des affaires de sécurité sociale afin que les droits à prestations familiales soient ouverts à la réclamante.

### Décision MLD-2016-033 du 18 février 2016 relative au refus de prestations familiales pour enfants étrangers

Un refus a été opposé à la demande de prestations familiales déposée par une ressortissante togolaise au motif qu'elle ne justifiait pas de la régularité de séjour de ses enfants. Le Défenseur des droits, qui estime que ce refus est contraire aux engagements

internationaux de la France qui prévoient des clauses d'égalité de traitement, a présenté des observations devant le tribunal des affaires de sécurité sociale afin que les droits à prestations familiales soient ouverts à la réclamante.

### Décision MLD-2016-054 du 18 février 2016 relative au refus de prestations familiales pour enfants étrangers

Un refus a été opposé à la demande de prestations familiales déposée par une ressortissante sénégalaise au motif qu'elle ne justifiait pas de la régularité de séjour de ses enfants. Le Défenseur des droits, qui estime que ce refus est contraire aux engagements internationaux de la France qui prévoient des clauses d'égalité de traitement, a présenté des observations devant le tribunal des affaires de sécurité sociale afin que les droits à prestations familiales soient ouverts à la réclamante.

La caisse ayant réexaminé avant l'audience les droits de l'intéressée sur la base de l'attestation préfectorale justifiant de la date d'entrée des enfants et de la nature de son titre de séjour, ses droits ont été ouverts rétroactivement et la réclamante s'est désistée de son recours.

### Règlement amiable 15-011874 du 22 avril 2016 relatif au refus de prestations familiales pour des enfants étrangers entrés sur le territoire français en dehors de la procédure de regroupement familial

Madame X, de nationalité sénégalaise a sollicité l'octroi de prestations familiales pour ses enfants. Sa demande a été rejetée car elle n'apportait les justificatifs requis pour justifier de la régularité de séjour de ses enfants étrangers. La réclamante a saisi la commission de recours amiable puis, en l'absence de réponse, le tribunal des affaires de sécurité sociale. Le Défenseur des droits a recommandé à l'organisme afin de faire droit à la demande de prestations familiales conformément aux accords internationaux liant la France et le Sénégal. Finalement, la régularité de séjour des enfants ayant pu être prouvée par la production d'une attestation de la préfecture précisant la date d'entrée des enfants comme requis à l'article D.512-2 du code de la sécurité sociale. Les droits de Madame X ont pu être réexaminés rétroactivement au 1er octobre 2014.

### Règlement amiable 15-008804 du 1er août 2016 relatif à un refus de prestations familiales à des enfants étrangers

Monsieur X, originaire du Kazakhstan, réside en France sous couvert d'un titre de séjour délivré pour raisons médicales et Madame X possède un titre de séjour vie privée vie familiale délivré au titre de l'article L.313-11 7° du CESEDA. La demande de prestations familiales a été rejetée faute de certificat médical de l'Office français de l'immigration et de l'intégration. Le Défenseur des droits a demandé le réexamen de la situation de la famille sur la base des articles L.512-2 et D.512-1 du code de la sécurité sociale. En effet, ces articles prévoient que la situation des enfants peut être prouvée si ces derniers sont entrés en France au plus tard en même temps que l'un de leurs parents titulaires d'un titre de séjour délivré au titre du 7° de l'article L. 313-11 du CESEDA. Deux attestations préfectorales ont été délivrées : l'une prouve que leur fille est entrée en France avec son père et l'autre prouve que leur fils est entré en France en même temps que la mère, seule titulaire à ce jour d'une carte de séjour au titre de l'article L.313-11 7° du CESEDA. Le fils étant entré en même temps que l'un des parents titulaire de la carte requise, des droits devaient être ouverts ; ce qu'a admis l'organisme dans un premier temps. En revanche, comme l'attestation préfectorale n'indiquait pas que leur fille était entrée en même temps que la mère, l'organisme a maintenu son refus de la prendre en considération. Or, le texte vise les enfants entrés en même temps mais aussi ceux entrés avant le parent titulaire d'un titre de séjour susmentionné. Après une intervention auprès du service de médiation de la Caisse nationale, la fille a enfin été prise en compte pour l'examen des droits à prestations familiales. Monsieur X s'est vu notifié une régularisation de ses allocations et a perçu un rappel de plus de 3 000 €.

### Règlement amiable 16-010361 du 5 septembre 2016 relatif au refus de prestations familiales en faveur des enfants entrés en France en dehors de la procédure de regroupement familial

Madame X, ressortissante géorgienne, est entrée en France le 11 février 2010 accompagnée de son conjoint et de ses deux premiers enfants. Elle a donné naissance à un troisième enfant sur le territoire national en décembre 2010. Compte tenu de leur situation, le couple a obtenu la délivrance d'une carte de séjour temporaire portant la mention « vie privée et familiale » en avril 2015. Madame X a alors sollicité le versement de diverses prestations familiales lesquelles lui ont été refusées par la CAF de Paris en mars 2016 motif pris de l'absence de certificat établi par l'Ofii pour ses premiers deux enfants nés en Géorgie et entrés en France hors regroupement familial. En vertu des articles L.512-2 et D.512-2 du code de la sécurité sociale, certains étrangers sont en effet tenus, pour pouvoir bénéficier des prestations familiales, de justifier non seulement de la régularité de leur séjour mais également, par la production du certificat médical OFII, de l'entrée en France de leurs enfants par la voie du regroupement familial. La production de ce certificat n'est toutefois pas exigée s'agissant des enfants entrés en France au plus tard en même temps que leurs parents titulaires d'une carte de séjour temporaire délivrée sur le fondement de l'article L.313-11 7° du CESEDA. Une attestation préfectorale établit ces éléments, à la demande des services de la CAF. Considérant être dans cette situation, Madame X a formé un recours devant la CRA et, parallèlement, a saisi le Défenseur des droits. Par courrier électronique du 11 juillet 2016, les services du Défenseur des droits ont demandé aux services de la CAF si l'attestation préfectorale prévue à l'article D.512-2 du code de la sécurité sociale avait été sollicitée auprès de la Préfecture de police de Paris. Une réponse affirmative a été donnée le 12 juillet suivant. Par courrier électronique du 22 août 2016, ils ont donc saisi la Préfecture de police de Paris pour connaître les motifs s'opposant à l'établissement de ladite attestation préfectorale. Le 2 septembre 2016, la CAF a informé les services du Défenseur des droits de la

réception de l'attestation préfectorale sollicitée et du réexamen de la situation de Madame X en fonction des éléments y figurant et établissant la régularité de l'entrée des deux aînés de la réclamante en France. L'intervention du Défenseur des droits a permis de débloquent la situation de Madame X qui s'est vu attribuer les prestations familiales auxquelles elle pouvait prétendre (allocations familiales, complément familial, allocation de rentrée scolaire) à compter du 1er mai 2015. Un rappel de droits lui a été versé le 23 septembre 2016 pour un montant de 9511,79€.

### Règlement amiable 16-003341 du 7 septembre 2016 relatif au refus de prestations familiales opposé à un allocataire français au motif que son enfant étranger n'est pas entré en France par la voie du regroupement familial

La caisse d'allocations familiales (CAF) a demandé à ressortissant français qui souhaitait obtenir l'ouverture de ses droits à prestations familiales de produire pour son fils, ressortissant marocain recueilli par kafala, le certificat médical de l'Office français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) faisant foi de son entrée en France par la voie du regroupement familial. L'instruction du dossier a permis de révéler que la CAF appliquait au réclamant les dispositions de l'alinéa 3 de l'article L.512-2 du code de la sécurité sociale (CSS), lesquelles subordonnent l'accès aux prestations familiales de certains enfants étrangers à la preuve de leur entrée en France par la voie du regroupement familial. Or, ces dispositions ne concernent que les allocataires étrangers. Elles ne pouvaient donc être appliquées au réclamant qui, en tant que ressortissant français, devait bénéficier des prestations familiales de plein droit, conformément à l'alinéa 1er de l'article L.512-2 du CSS. Le Défenseur des droits a donc adressé un courrier à la CAF en cause pour rappeler le droit applicable à la situation du réclamant et solliciter un réexamen en droit de sa demande. La CAF a indiqué au Défenseur des droits qu'elle avait procédé à la régularisation du dossier du réclamant et que les allocations familiales dues depuis l'arrivée de l'enfant en France allait lui être versées. Le réclamant a confirmé l'issue favorable de ce règlement.

## Refus de prestations sociales

### Règlement amiable 16-007372 du 12 août 2016 relatif à un retard dans le versement de l'allocation pour demandeur d'asile

Le réclamant, demandeur d'asile placé en « procédure Dublin » (car passé par un autre État de l'Union européenne), indiquait ne pas percevoir l'allocation pour demandeur d'asile (ADA) depuis la mise en place de cette allocation, en novembre 2015, en remplacement de l'allocation temporaire d'attente (ATA) auparavant versée par Pôle emploi. Le Défenseur des droits a saisi l'OFII, nouvellement compétent pour le versement de l'ADA, afin de faire le point sur la situation du réclamant. L'OFII a expliqué qu'au moment du transfert de compétences du Pôle emploi vers l'OFII, des difficultés liées au logiciel informatique utilisé avaient retardé l'enregistrement des dossiers des demandeurs d'asile placés en « procédure Dublin ». Ces difficultés étant résolues, le réclamant a obtenu le versement de 2013 euros au titre des mois impayés.

### Règlement amiable 16-004156 du 22 août 2016 relatif au refus de RSA opposé à un réfugié statutaire au motif qu'il ne peut fournir à la CAF l'acte de naissance et le passeport de son épouse restée en Afghanistan

Réfugié statutaire, le réclamant indique que sa demande n'a pu prospérer car il n'était pas en mesure de présenter l'acte de naissance de son épouse, restée en Afghanistan. La CAF considérait en effet que la législation prévoit que soit pris en compte les éléments relatifs au conjoint dans le cadre d'une demande de RSA. Il lui était précisé que s'il n'était pas en mesure de fournir les pièces demandées, il lui appartenait de se rapprocher de l'Office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) afin d'être informé des démarches à engager. Les services du Défenseur des droits se sont rapprochés de la CAF mise en cause afin de connaître les fondements juridiques sur lesquels se base la prise en compte du conjoint dans la cadre de l'examen d'une demande de RSA introduite par une personne bénéficiant du statut de réfugié. Les services de la CAF ont procédé à la régularisation du dossier de l'intéressé et lui ont par conséquent versé un rappel de prestation d'un montant de 2 622,36 €. Par ailleurs, la CAF précise que, dans l'attente d'une circulaire à venir sur cette question, la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) a transmis une note interne à l'ensemble des caisses du réseau afin que les réfugiés et bénéficiaires de la protection statutaire qui sollicitent le RSA et dont le conjoint ne se trouve pas sur le territoire français soient considérés comme des personnes isolées. Ce traitement sera de nature à éviter que l'impossibilité de fournir des justificatifs concernant le conjoint fasse obstacle à l'ouverture de droit aux prestations.

## Dispositif d'accueil des demandeurs d'asile

### Décision MSP-2016-262 du 13 octobre 2016 relative à la décision du Préfet de fermer temporairement le dispositif d'accueil des demandeurs d'asile en place dans son département

Le Défenseur des droits a été saisi de la décision du préfet de fermer temporairement les guichets d'accueil des demandeurs d'asile (GUDA) de son département, compte tenu de l'augmentation sans précédent de la demande d'asile et de la saturation du dispositif d'accueil.

Dans le cadre de l'appel contre l'ordonnance du 7 octobre 2016, par laquelle le juge des référés a rejeté la requête contre cette décision (TA de la Guyane, réf., 7 oct. 2016, n° 1600700), le Défenseur des droits a présenté des observations devant la juridiction saisie. Le Défenseur des droits a estimé que cette mesure contrevenait aux dispositions européennes et internes relatives au délai d'enregistrement des demandes d'asile, avait pour effet de maintenir en situation irrégulière des personnes relevant du droit d'asile, les exposant au risque de se voir interpellées ou éloignées à tout moment, et de retarder leur accès aux conditions matérielles d'accueil, au risque de les maintenir dans des conditions de dénuement contraires à la dignité humaine et susceptibles de caractériser des traitements inhumains ou dégradants prohibés par l'article 3 de la Convention européenne des droits de l'Homme.

Par ordonnance du 7 novembre 2016, le juge des référés du Conseil d'Etat a rejeté la requête présentée par l'association réclamante considérant notamment que si, confrontée « à une situation d'une extrême difficulté », l'administration avait certes suspendu l'examen des demandes d'asile auquel elle était tenue de procéder, cette décision était néanmoins provisoire et visait à pouvoir assurer, dans des délais raisonnables, une réorganisation complète du dispositif d'accueil.

## Expulsion, évacuation et démantèlement de campements

### Décision MDE-MLD-MSP-2016-056 et MDE-MLD-MSP-2016-045 du 17 février 2016 relative à une procédure d'expulsion d'occupants sans droit ni titre d'un terrain

Plusieurs occupants d'une parcelle ont fait l'objet d'une procédure d'expulsion d'occupants sans droit ni titre. Ils ont interjeté appel d'une ordonnance rendue en septembre 2015 par le juge des référés du tribunal de grande instance d'Aix-en-Provence leur accordant un délai de 5 mois pour quitter les lieux en vue notamment de favoriser avec l'aide des pouvoirs publics et leur coopération active, la construction d'un projet à plus long terme, indispensable pour permettre à chacun de vivre dans des conditions décentes. Le Défenseur des droits a présenté ses observations devant la juridiction saisie soulignant que plusieurs normes européennes et internationales liant la France impliquent de surseoir à l'évacuation d'un terrain occupé illégalement dans les cas où les mesures d'accompagnement nécessaires n'ont pas été mises en œuvre afin que les occupants puissent quitter les lieux dans des conditions décentes et être accompagnés par les autorités dans le cadre du dispositif préconisé par la circulaire du 26 août 2012.

Par arrêt du 3 novembre 2016, la cour d'appel a infirmé l'ordonnance du 22 septembre 2015 susvisée et débouté la commune de toutes ses demandes, relevant notamment que la commune ne justifiait ni d'un projet d'aménagement quelconque sur le terrain en question ni du moindre dommage matériel ou corporel précis en relation de causalité avec l'occupation litigieuse.

### Décision MLD-MSP-2016-197 du 25 juillet 2016 relative à une procédure d'expulsion d'occupants sans droit ni titre d'un terrain

Le Défenseur des droits a été saisi par l'avocat de plusieurs occupants sans droit ni titre d'un terrain communal, dans le cadre d'une procédure d'expulsion. Propriétaire du terrain en question, la commune a assigné en référé les occupants de ce site devant le tribunal de grande instance afin que soit ordonnée leur expulsion. Le Défenseur des droits décide de présenter ses observations devant le tribunal. Le Défenseur des droits a présenté ses observations devant la juridiction saisie soulignant que plusieurs normes européennes et internationales liant la France impliquent de surseoir à l'évacuation d'un terrain occupé illégalement dans les cas où les mesures d'accompagnement nécessaires n'ont pas été mises en œuvre afin que les occupants puissent quitter les lieux dans des conditions décentes et être accompagnés par les autorités dans le cadre du dispositif préconisé par la circulaire du 26 août 2012.

Par ordonnance du 12 octobre 2016, le juge des référés du Tribunal de grande instance a rejeté la demande d'expulsion présentée par la commune en estimant notamment que « les droits fondamentaux des occupants doivent prévaloir sur le droit de propriété dès lors qu'une expulsion aurait des conséquences inhumaines et s'inscrirait dans un contexte de multiplication des évacuations de ce type, lesquelles n'ont pour but que de déplacer les occupations illégales et de maintenir ainsi les personnes dans l'état de plus extrême précarité ».

### Décision MSP-MDE-2016-198 du 22 juillet 2016 relative aux recommandations concernant la situation des réfugiés formulées suite à la visite à Calais en juin 2016

A la suite de la visite à Calais du 30 juin 2016, le Défenseur des droits a constaté que, si certaines améliorations méritaient d'être relevées, les conditions de vie des migrants dans le bidonville y demeuraient indignes et non respectueuses des droits humains. Le Défenseur des droits réitère par conséquent ses recommandations sur l'accueil qui doit être fait aux exilés, dans le respect de leurs droits et de leur dignité et conformément à la loi réformant l'asile et aux prescriptions européennes. Il réitère également les recommandations émises dans son rapport d'octobre 2015 sur la politique migratoire européenne.

### Décision MSP-MDE-2016-265 du 14 octobre 2016 relative au démantèlement du camp de la lande de Calais

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative au démantèlement du camp de la lande de Calais et a décidé de présenter ses observations devant la formation de référé du TA de Lille. Il a ainsi rappelé que les principes devant présider à l'évacuation de terrains occupés sans droit ni titre pour que les droits fondamentaux des exilés vivant dans la lande de Calais soient respectés : le respect du droit à la protection du domicile, du droit à ne pas être privé d'abri et surtout du droit à la protection de

l'enfance. Il a également souligné que les expulsions des terrains devaient se faire dans le cadre du maintien de l'accès aux autres droits fondamentaux, la scolarisation et le suivi médical.

## Rapport d'observation sur le démantèlement des campements et prise en charge des exilés Calais-Stalingrad (Paris)

L'année 2016 a vu se multiplier les opérations de démantèlement de campements de migrants, à Calais, à Grande-Synthe, ou encore à Paris. Le Défenseur des droits, qui dénonce fermement l'existence des bidonvilles depuis plusieurs années, entend être vigilant à l'égard des modalités dans lesquelles se déroule leur démantèlement. En effet, le Défenseur des droits s'inquiète de ce que ces opérations fassent primer un objectif d'efficacité à court terme sur celui d'un accueil durable et respectueux des droits fondamentaux des exilés, en particulier des plus vulnérables. Dans le contexte de l'automne 2016, le Défenseur des droits a entendu faire un plein usage des pouvoirs qui lui sont dévolus, en mandatant sur place des agents assermentés chargés d'observer les conditions dans lesquelles se déroulaient ces opérations d'évacuation et de rendre compte de la pertinence des moyens déployés par l'Etat pour garantir que ces opérations soient conformes aux obligations de respect des droits fondamentaux qui lui incombent en vertu du droit européen et international.

## Mesures d'éloignement

### Décision MLD-MSP-2016-226 du 9 septembre 2016 relative à une procédure de réadmission vers la Hongrie visant un migrant souhaitant solliciter l'asile en France

Le Défenseur des droits a notamment été amené le faire en raison des défaillances systématiques constatées dans la procédure de réadmission des demandeurs d'asile en Hongrie. Par un arrêt du 23 novembre 2016, la cour administrative d'appel de Nantes a annulé l'arrêté de réadmission litigieux après avoir relevé que les éléments versés au dossier « attestent des défaillances du système hongrois dans l'accueil des demandeurs d'asile et le traitement de leurs demandes, de nature à exposer le requérant à des risques de traitement inhumains ou dégradants en cas de transfert en Hongrie pour l'examen de sa demande d'asile ».

### Règlement amiable 16-013769 du 13 octobre 2016 relatif à la suspension d'une mesure d'éloignement à l'égard d'une jeune majeure entrée en France ayant fui son pays d'origine en raison du risque de mariage forcé

L'intéressée, excisée à 14 ans et menacée de mariage forcé par la famille de son père, indique être entrée en France, à l'âge de 15 ans. Prise en charge en foyer, où elle est demeurée jusqu'à sa majorité en 2015, elle a été placée sous la tutelle du Conseil départemental. La réclamante a été scolarisée pour obtenir un CAP qu'elle n'a cependant validé qu'en 2016. A sa majorité, elle a sollicité la délivrance d'un titre de séjour sur le fondement de l'article L.313-11 2° bis du CESEDA. Un refus de séjour assorti d'une obligation de quitter le territoire lui a été opposé, aux motifs que son passeport était falsifié et qu'elle ne justifiait pas de document probant permettant de justifier de son état civil ; qu'elle n'établissait pas le caractère réel et sérieux de la formation qu'elle suivait ; qu'elle ne justifiait d'aucun élément permettant de se prévaloir de liens personnels et familiaux en France. L'intéressée a été placée en rétention. Elle a sollicité l'intervention du Défenseur des droits, qui a demandé au préfet de lui faire part de ses observations. Le Défenseur a rappelé à cette occasion les termes de l'article L.313-11 2° bis du CESEDA qui prévoit la délivrance d'une carte de séjour temporaire portant la mention « vie privée et familiale » « à l'étranger dans l'année qui suit son dix-huitième anniversaire ou entrant dans les prévisions de l'article L. 311-3, qui a été confié, depuis qu'il a atteint au plus l'âge de seize ans, au service de l'aide sociale à l'enfance et sous réserve du caractère réel et sérieux du suivi de la formation, de la nature de ses liens avec la famille restée dans le pays d'origine et de l'avis de la structure d'accueil sur l'insertion de cet étranger dans la société française ». Il a également précisé que la réclamante, tenue de justifier du caractère réel et sérieux de la formation suivie, avait pu valider définitivement son CAP en 2016. Par ailleurs le préfet peut décider de délivrer un titre de séjour temporaire à l'étranger dont l'admission répond à des considérations humanitaires ou se justifie au regard des motifs exceptionnels, ce qui pouvait être le cas en l'espèce. La préfecture a informé le Défenseur des droits qu'au vu des éléments communiqués l'OQTF visant la réclamante était suspendue. Celle-ci a été libérée peu de temps après, l'OFPPA ayant décidé de lui accorder la protection subsidiaire en raison des risques encourus en cas de retour en République de Guinée.

## Fonction publique

Le pôle Fonction publique assure le traitement de l'ensemble des réclamations liées à l'emploi public, qu'il s'agisse des discriminations dont peuvent être victimes les agents publics au cours de leur carrière ou des atteintes aux droits statutaires et sociaux dont ils bénéficient.

## Lutte contre les discriminations dans l'emploi public

### Âge

#### Décision MLD-2016-253 du 1<sup>er</sup> décembre 2016 relative la suppression de la mention de la date de naissance des candidats dans les dossiers de candidature remis aux jurys de sélection et des listes nominatives de ceux admissibles et admis aux concours de la FPT organisés par 2 centres de gestion de la fonction publique territoriale (CDG) et publiées sur leur site Internet

Le Défenseur des droits a été saisi de la pratique mise en œuvre par plusieurs centres de gestion de la fonction publique territoriale, consistant à publier sur internet la liste nominative des candidats admissibles et admis aux concours avec la mention de leur date de naissance. Si les renseignements liés à cette date – qui fait partie de l'état civil du candidat – sont nécessairement recueillis pour des raisons de gestion administrative, leur publication comme leur mention dans les dossiers de candidature remis aux jurys de sélection peut conduire à des comportements discriminatoires. Au regard de cette argumentation, les directeurs des centres concernés ont supprimé toute mention relative à l'âge, ce dont le Défenseur des droits a pris acte.

#### Décision MLD-2016-317 du 16 décembre 2016 relative au non-renouvellement de contrat d'un agent public en raison de son âge

Le contrat de travail d'un agent contractuel de la fonction publique territoriale âgé de 56 ans n'a pas été renouvelé et celui-ci a été privé de toute fonction pendant les quatre derniers mois de son contrat. L'intéressé estime cette situation serait liée à son âge, le responsable du service, nouvellement arrivé, ayant émis le souhait de renouveler les effectifs par des agents plus jeunes. Le Défenseur des droits a constaté que la personne recrutée pour le remplacer était âgée de 33 ans et qu'en un an, six agents de moins de 33 ans avaient été recrutés pour pourvoir sept postes déclarés vacants. En application du principe d'aménagement de la charge de la preuve, le Défenseur des droits a estimé que le réclamant avait été victime d'une discrimination fondée sur son âge au sens de l'article 6 de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires. En conséquence, le Défenseur des droits a recommandé à la collectivité de se rapprocher du réclamant afin de définir avec lui le montant de l'indemnisation des préjudices subis du fait du non-renouvellement de son contrat de travail et d'adresser une note de service aux agents de la collectivité rappelant le principe de non-discrimination dans l'emploi tel qu'il est posé à l'article 6 de la loi du 13 juillet 1983.

### Etat de grossesse

#### Décision MLD-2016-017 du 9 février 2016 relative au non-renouvellement d'un contrat de travail d'un agent contractuel suite à l'annonce de sa grossesse

Un agent contractuel de la fonction publique territoriale, recruté de manière continue par une succession de contrats de travail à durée déterminée depuis juillet 2008, a été informé en décembre 2014 du non renouvellement de son contrat de travail au-delà du 31 décembre 2014 « au regard de [son] état de santé », après avoir déclaré sa grossesse en septembre 2014. S'il est vrai que l'agent contractuel n'a pas de droit au renouvellement de son contrat de travail, il n'en demeure pas moins que, en vertu de l'aménagement de la charge de la preuve, l'employeur public doit démontrer que le non-renouvellement du contrat de travail d'un agent non titulaire dont le travail donne satisfaction est justifié par des raisons objectives tirées de l'intérêt du service. Au-delà de la concomitance entre la fin de contrat de la réclamante et le début de son congé de maternité, l'enquête du Défenseur des droits a mis en évidence l'absence de justifications objectives de la part de l'employeur public qui ne démontre ni les contraintes budgétaires qui auraient nécessité la suppression du poste occupé ni la reprise des fonctions par les agents dont la réclamante assurait le remplacement. Le Défenseur des droits recommande à la collectivité d'examiner avec la réclamante les modalités de réparation intégrale des dommages subis du fait du caractère discriminatoire du non-renouvellement de son contrat de travail, le préjudice étant d'autant plus important pour la réclamante que l'employeur public avait l'intention de la placer en stage, en vue d'une titularisation, avant l'annonce de sa grossesse.

La collectivité territoriale a formulé une proposition d'indemnisation à la réclamante. La réclamante a rejeté cette proposition comme insuffisante. Il ne semble pas possible de rapprocher les parties, il est procédé à la clôture du dossier.

#### Décision MLD-2016-028 du 9 février 2016 relative au rejet de la candidature d'une réclamante suite à l'annonce d'une grossesse

La candidature de Mme S aurait été rejetée par une collectivité qui lui reproche d'avoir déclaré sa grossesse trop tardivement dans la procédure de recrutement. Les éléments recueillis au cours de l'instruction confirment que l'annonce de la grossesse de la réclamante a eu des conséquences dans la décision de la collectivité. Au moment de l'annonce de la grossesse, la procédure de recrutement était déjà avancée puisque deux candidatures avaient été présélectionnées, dont celle de la réclamante, parmi la soixantaine de candidatures reçues suite à la publication de l'offre d'emploi. La candidature de la réclamante a été écartée le jour même de l'annonce de sa grossesse. A cet égard, le message vocal du directeur des ressources humaines ne soulève aucune

équivoque : « votre situation de maternité modifie un peu la donne », « on ne maintiendra pas notre proposition de recrutement compte tenu des nouvelles circonstances ». La collectivité soutient que la grossesse de l'intéressée n'a pas eu un caractère prépondérant dans le rejet de sa candidature, mais que sa décision se fonde sur le manque de sincérité de la réclamante. La collectivité tire ainsi argument de cette absence de communication pour anticiper la manière de servir de l'agent qui, à ses yeux, ne donnera nécessairement pas satisfaction, puisqu'elle a d'ores et déjà entamé la confiance de sa hiérarchie, ce qui aurait motivé le rejet de sa candidature. L'argument avancé par la collectivité n'étant pas de nature à justifier une atteinte au principe de non-discrimination, le Défenseur des droits recommande au président de la collectivité de se rapprocher de la réclamante afin d'examiner avec elle les modalités de réparation intégrale du dommage subi du fait du caractère discriminatoire de la décision contestée et de prendre toute mesure interne à l'intention des services susceptibles de prévenir le renouvellement de tels faits.

### Décision MLD-2016-063 du 26 avril 2016 relative au non-renouvellement de CDD en raison de l'état de grossesse

Une infirmière, recrutée par plusieurs CDD successifs au sein d'un hôpital, estime que le non-renouvellement de son CDD est lié à son état de grossesse. Le Défenseur des droits a constaté la concomitance entre l'annonce de la grossesse et le non-renouvellement de son CDD et a relevé que la décision critiquée n'était pas fondée sur l'intérêt du service ou le comportement et l'aptitude professionnelle de l'agent. La réorganisation des services invoquée par l'administration n'était par ailleurs étayée par aucune pièce du dossier. Le Défenseur des droits a considéré que le non-renouvellement du dernier CDD de la réclamante était discriminatoire et a recommandé au président de l'établissement hospitalier de procéder à l'indemnisation pécuniaire des préjudices matériels et moraux subis après qu'elle aura adressé à l'administration, une demande indemnitaire préalable en chiffrant ses préjudices. Il lui a recommandé également de rappeler à ses services les principes de non-discrimination.

### Décision MLD-2016-117 du 24 mai 2016 relative à une pratique de notation visant à geler la note chiffrée des agents absents

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi par des agents de la fonction publique hospitalière faisant état de la reconduction de leur note chiffrée du fait de leurs absences liées à leur maternité. Les intéressées soutiennent qu'elles sont pénalisées dans l'avancement et allèguent une discrimination fondée sur leur grossesse. Le Défenseur des droits a adopté plusieurs décisions établissant que le gel de la notation intervenant dans ces conditions constituait une discrimination fondée sur le sexe et la grossesse et recommandant à la direction des centres hospitaliers en cause de procéder à un réexamen de la situation des agents concernés. Ces situations ne relevant pas de cas isolés mais d'une pratique courante au sein de certains établissements hospitaliers, le Défenseur des droits a rappelé le cadre juridique en matière de notation ainsi que l'interdiction de toute pratique discriminatoire liée au sexe, à la maternité et à la grossesse. Cette décision pourra être produite à l'appui de recommandations que le Défenseur des droits pourrait faire pour régler des situations individuelles. De même, elle pourra être présentée au titre d'observations devant les juridictions administratives ou motiver la saisine d'autorités compétentes pour sanctionner ces comportements discriminatoires. Enfin, le Défenseur des droits a adressé des recommandations générales auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé visant à faire cesser ces pratiques discriminatoires qui pénalisent les femmes dans leur avancement.

### Décision MLD-2016-191 du 27 juillet 2016 relative à une pratique de notation mise en œuvre dans les établissements hospitaliers visant à geler la note chiffrée des agents absents qui pénalise les femmes du fait de leur congé maternité

Le Défenseur des droits a été saisi par une organisation syndicale d'une réclamation portant sur une disposition du protocole de notation adopté par un centre hospitalier qui prévoit le maintien de la note d'un agent « en cas d'absentéisme égal ou supérieur à 6 mois (sauf en cas de maladie professionnelle, d'accidents du travail ou de formations spécifiques à l'emploi) ». Faisant application à la présente saisine de la décision 2016-117 du 24 mai 2016, le Défenseur des droits a demandé à la ministre des Affaires sociales et de la Santé de prendre toutes les mesures utiles, notamment des sanctions disciplinaires, pour que la direction du centre hospitalier cesse, dans les plus brefs délais, d'appliquer ce protocole de notation.

## Etat de santé

### Décision MLD-2015-274 du 4 janvier 2016 relative à une discrimination sur l'état de santé subie par un fonctionnaire en activité

Un surveillant pénitentiaire estime que sa carrière ne s'est pas déroulée de manière régulière, tant en ce qui concerne l'application des décisions de justice rendues dans son dossier, qu'en ce qui concerne ses conditions de travail. Les différents recours qu'il a introduits auprès des tribunaux administratifs, ainsi que son état de santé seraient à l'origine des refus opposés à sa titularisation et à ses nominations sur des fonctions à responsabilité. Il a d'ailleurs réussi les concours passés auprès d'autres administrations, tel que le ministère de l'Intérieur, mais plus aucun auprès de l'administration pénitentiaire depuis ses premiers recours juridictionnels et arrêts maladie. Les refus opposés par l'administration ne reflètent pas les évaluations rendues par l'administration déconcentrée louant les qualités de l'intéressé. Les mesures prises à l'encontre du réclamant paraissent directement liées aux recours administratifs ou à son état de santé et l'ont empêché de se présenter aux concours internes et examens professionnels qu'il souhaitait présenter. Au regard de ce qui serait ainsi susceptible de constituer un harcèlement à raison de l'état de santé, le

Défenseur des droits recommande au ministère de la justice de se rapprocher de l'intéressé pour envisager avec lui les moyens de réparer son préjudice moral.

## Décision MLD-2016-085 du 11 avril 2016 relative aux appréciations discriminatoires d'un jury de concours

Mme P., adjoint administratif, attribue son échec au concours de secrétaire administratif à la prise en considération de son état de santé par le jury. Placée en congé de longue durée de février 2011 à juin 2014, elle se présente au concours interne de secrétaire administratif ouvert en 2014. La note de 6/20 attribuée à l'épreuve d'entretien avec le jury, qui par ailleurs est affectée par un coefficient de 4, ne lui a pas permis pas d'être admise. Sans méconnaître le principe de souveraineté du jury, le Conseil d'Etat rappelle que « s'il n'appartient pas au juge de l'excès de pouvoir de contrôler l'appréciation faite par un jury de la valeur des candidats, il lui appartient en revanche de vérifier que le jury a formé cette appréciation sans méconnaître les normes qui s'imposent à lui » (CE, 10 avril 2009, n° 311888). Une délibération du jury peut ainsi être annulée lorsque le jury a posé des questions discriminatoires lors de l'entretien. En l'espèce, le réclamant aurait été interrogé sur ses absences pour raisons de santé : « comment se fait-il qu'étant en congé de longue durée vous puissiez passer le concours ? », « après 3 ans d'inactivité, de toute manière, c'est sûr que vous devez être déconnectée de la réalité, il va vous falloir du temps pour vous réadapter ». De telles questions et remarques ne présentent aucun lien direct et nécessaire avec les conditions à remplir pour occuper le poste ou avec l'évaluation des compétences et aptitudes professionnelles du candidat. Dans ces conditions, le Défenseur des droits considère que la note éliminatoire attribuée n'est pas dépourvue de tout lien avec son état de santé. La décision du jury de concours semble ainsi revêtir un caractère discriminatoire au sens de l'article 6 de la loi du 13 juillet 1983. Dès lors, le Défenseur des droits a recommandé à l'administration de prendre toute mesure de nature à prévenir le renouvellement d'une telle situation et à faire respecter les principes régissant l'organisation des concours tels qu'ils sont rappelés dans la décision.

Le rectorat en charge de l'organisation du concours a indiqué que les jurys de concours se verraient rappeler le principe d'égalité des candidats à l'accès aux emplois publics et l'interdiction de poser des questions pouvant induire des risques de discrimination entre les candidats.

## Décision MLD-2016-302 du 21 décembre 2016 relative au rejet de la candidature d'un réclamant en raison de son état de santé

La procédure de recrutement d'un candidat à un poste d'infirmier en psychiatrie a été interrompu après que le médecin agréé ait constaté, lors de la visite médicale d'embauche, qu'il était porteur sain du virus de l'hépatite B. Le médecin agréé a déclaré le réclamant apte aux fonctions d'infirmier, sous la réserve de mettre en place un suivi médical annuel. Le médecin du travail, qui a également rencontré le réclamant dans le cadre de la procédure de recrutement, a tiré les mêmes conclusions. A la suite de ces entretiens médicaux, la procédure de recrutement a été interrompue. Le Défenseur des droits estime qu'il résulte du principe de non-discrimination fondée sur l'état de santé et de la condition d'aptitude physique exigée des personnels de l'administration qu'une candidature ne peut pas être rejetée sur le seul fondement du statut sérologique du candidat tant que les instances médicales compétentes ne considèrent pas que l'état de santé rend l'agent inapte à l'exercice des fonctions sollicitées. En l'espèce, le médecin agréé puis le médecin du travail, régulièrement saisis, ont confirmé l'aptitude du réclamant au poste d'infirmier en psychiatrie. Cependant, l'hôpital a fait prévaloir sa propre appréciation de l'aptitude physique du réclamant sur celle des médecins compétents, ce qui porte atteinte à l'objectivité et l'impartialité de la procédure. En cas de désaccord avec les conclusions du médecin agréé, l'employeur pouvait saisir le comité médical compétent, ce qu'il n'a pas fait en l'espèce. En conséquence, le Défenseur des droits a considéré que le refus de recrutement opposé au réclamant était constitutif d'une discrimination au sens de l'article 6 de la loi du 13 juillet 1983. Il a recommandé au centre hospitalier de se rapprocher du réclamant pour envisager avec lui les possibilités de recrutement au sein de l'établissement ou, à défaut, de l'indemniser du préjudice subi du fait du caractère discriminatoire de la décision de non-recrutement.

## Handicap

### Règlement amiable 15-007321 du 15 janvier 2016 relatif à l'absence d'accessibilité de locaux situés dans un immeuble d'un conseil régional

Les agents d'un conseil régional ainsi que les adhérents et représentants d'un syndicat éprouvaient des difficultés pour accéder et utiliser l'espace syndical situé dans l'un des bâtiments d'un hôtel de région, ainsi qu'aux salles communes attenantes. Le syndicat soutient que ces difficultés d'accès seraient constitutives d'une discrimination en lien avec le handicap de certains des agents du conseil régional et des membres du syndicat et créeraient des obstacles à l'exercice des missions de chacun. Le syndicat met ainsi en exergue plusieurs problèmes liés notamment à l'accès à certaines salles de réunion ainsi qu'à des sanitaires, alors qu'il existerait à proximité des locaux qui seraient inemployés et inaccessibles qui pourraient être utilisés. Le Défenseur des droits est intervenu pour demander la mise en œuvre des aménagements pour rendre les locaux de l'immeuble en question pleinement accessibles. Après cette intervention, plusieurs aménagements et mises à disposition de salles ont été décidés par le conseil régional. Ainsi, une salle supplémentaire et surtout accessible de plain-pied pour y recevoir les agents intéressés au sein des locaux de l'immeuble a été mise à leur disposition. Aussi, il a été décidé de modifier une des portes palières pour permettre l'accès aux sanitaires situés à l'étage pour les personnes à mobilité réduite. Le conseil régional a également indiqué qu'une autre salle pleinement accessible de l'immeuble pourra prochainement être réaménagée en salle de réunion afin d'y accueillir les personnels qui le souhaitent. Enfin, il a

été précisé que les salles affectées aux réunions dans les autres bâtiments de l'hôtel de région pourront être utilisées par les organisations syndicales.

## Règlement amiable 14-007773 du 16 février 2016 relatif à un harcèlement moral discriminatoire fondé sur le handicap

Un agent d'entretien, atteint d'un handicap, aurait été victime d'humiliations et de propos vexatoires de la part d'un de ses collègues, ce qui aurait contribué à la dégradation de son état de santé. Les éléments fournis par le réclamant ont fait naître une forte présomption de harcèlement moral discriminatoire. Aussi, le Défenseur des droits, sur le fondement de l'article 29 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011, a demandé à l'employeur du réclamant d'engager une procédure disciplinaire à l'encontre du collègue mis en cause. L'employeur public indique avoir convoqué l'agent mis en cause qui a fait l'objet d'un avertissement et d'un rappel à ses droits et devoirs.

## Décision MLD-2016-050 du 18 février 2016 relative à une discrimination pour cause de handicap du fait de l'aménagement inadéquat de son poste de travail

En mars 2010, le comité médical avait considéré que Madame X., en congé de longue maladie, puis de longue durée, depuis août 2007, en raison d'une amputation du membre inférieur droit, était apte à reprendre son travail à temps partiel thérapeutique à 60 %, avec aménagement de son poste de travail. Selon le médecin du travail, cet aménagement consistait à rendre accessible au fauteuil roulant un local en rez-de-chaussée et à prendre en charge les trajets domicile-travail. Des travaux d'aménagement d'un bureau au rez-de-chaussée, avec rampe d'accès et sanitaires pour handicapé ont bien été effectués en novembre 2010, mais il a été constaté que la pièce était trop exiguë pour permettre les évolutions d'un fauteuil roulant et qu'aucune démarche n'avait été entreprise pour la mise en place d'un moyen de transport adapté pour les trajets domicile-travail. Malgré ses différentes démarches, Madame X. n'a jamais pu obtenir la réalisation d'aménagements lui permettant de reprendre son travail et a dû céder à son employeur qui l'incitait à déposer une demande d'admission à la retraite pour invalidité. Sur avis favorable de la commission de réforme, Madame X. a été radiée des cadres par une décision de juin 2015, rétroactivement à compter du 1er janvier 2014. Ce comportement de l'employeur qui n'a jamais justifié son refus de réintégrer dans l'emploi cette fonctionnaire handicapée caractérise une discrimination prohibée par la loi. En conséquence, le Défenseur des droits a recommandé à l'employeur public en cause d'indemniser le préjudice financier et moral.

## Décision MLD-2016-087 du 29 mars 2016 relative à un refus de promotion lié au handicap

Un fonctionnaire de catégorie C, reconnu travailleur handicapé, dénonce le rejet de sa candidature à un poste de catégorie B en raison de la prise en considération de son handicap. L'avis du jury de recrutement fait état des mérites professionnels du réclamant, mais émet également des réserves quant à l'aptitude physique de l'intéressé à assurer les fonctions de catégorie B. Les conclusions du jury n'ont pas été confirmées médicalement. Le Défenseur des droits rappelle que l'administration doit apprécier les candidatures qui lui sont soumises sur la seule base des mérites professionnels des candidats, indépendamment de toute considération liée au handicap de l'agent. Seul le médecin de prévention est habilité à apprécier l'aptitude d'un agent au poste. L'administration ne peut se substituer au médecin de prévention pour rendre un tel avis. De surcroît, l'appréciation de l'aptitude à occuper un emploi ne peut se faire sans tenir compte des aménagements raisonnables susceptibles d'être mis en place pour permettre à l'agent d'exercer l'emploi concerné. En l'espèce, il apparaît que le jury en charge de l'examen des candidatures a procédé à une appréciation discriminatoire de l'aptitude du réclamant à exercer les fonctions correspondant au poste à pourvoir. Dans ces conditions, le Défenseur des droits considère que le rejet de la candidature du réclamant n'est pas motivé par des considérations tenant à ses compétences professionnelles, mais bien à son handicap, ce qui est constitutif d'une discrimination au sens de l'article 6 de la loi du 13 juillet 1983. Dès lors, le Défenseur des droits recommande à l'administration de prendre toute mesure de nature à prévenir le renouvellement d'une telle situation, notamment en rappelant aux services chargés de la gestion des ressources humaines les principes de non-discrimination et d'égalité de traitement qui régissent le déroulement de carrière des agents publics.

En juillet 2016, le président de la collectivité territoriale fait état des changements dans la procédure de recrutement tendant à se conformer à la recommandation générale du Défenseur des droits. Il indique que la direction des ressources humaines a pour consigne, désormais, de faire intervenir le médecin de prévention en amont du recrutement, afin qu'ils participent à la définition des exigences liées au poste de travail. Par ailleurs, il est bien précisé que le service RH ne devra pas porter d'appréciation sur l'aptitude médicale des candidats au poste.

## Décision MLD-2016-089 du 5 avril 2016 relative à des faits de harcèlement discriminatoires

Un agent, adjoint technique territorial, estime avoir fait l'objet de faits de harcèlement fondés sur son handicap de la part du proviseur du lycée hôtelier. Le Défenseur des droits avait recommandé, dans sa décision MLD-2014-094, au conseil régional de procéder au reclassement de la réclamante ainsi qu'à la réparation des préjudices qui ont résulté des faits de discrimination et de harcèlement moral discriminatoire dont elle a été l'objet. Le conseil régional n'a pas suivi les recommandations du Défenseur des droits et la réclamante a décidé de saisir le tribunal administratif d'un recours de plein contentieux. En l'absence de nouveaux éléments infirmant son analyse, le Défenseur des droits décide de présenter des observations devant le tribunal administratif.

Le 8 juillet 2016, le tribunal administratif de Paris a considéré que le conseil régional n'avait pas mis en œuvre les mesures appropriées pour permettre à la réclamante d'exercer son emploi sur un poste adapté. Il a pris en compte les conclusions du procès-verbal établi par le Défenseur des droits à la suite de la visite sur place pour considérer que les recommandations médicales n'avaient pas été suivies par l'employeur. En revanche, il a considéré que le conseil régional n'étant pas l'employeur du chef d'établissement, il ne pouvait être tenu pour responsable des agissements de celui-ci.

### Décision MLD-2016-111 du 2 mai 2016 relative à un harcèlement moral discriminatoire lié au handicap

Le Défenseur des droits a été saisi des difficultés professionnelles d'un réclamant qui souffre d'une surdité profonde. En novembre 2012, après la réussite du concours sur titre de cadre socio-éducatif, le réclamant a été nommé stagiaire au sein d'un établissement et service d'aide par le travail (ESAT). Le médecin de prévention préconisait la mise en place d'aménagements de son poste de travail. L'enquête du Défenseur des droits a permis de constater que le poste n'avait jamais été entièrement aménagé, sans que l'établissement ne démontre que les mesures d'aménagement préconisées constitueraient une charge disproportionnée. Au-delà de cet élément, susceptible à lui seul de caractériser une discrimination, l'absence d'aménagement de poste aurait emporté des conséquences qui sont susceptibles de caractériser un harcèlement discriminatoire. En effet, l'absence d'aménagement du poste de travail du réclamant a eu pour conséquence immédiate son placement en congé maladie. Or, l'exclusion du milieu professionnel aggrave le handicap du réclamant. Par manque de pratique, ses capacités à lire sur les lèvres de ses interlocuteurs se réduisent fortement. De plus, l'absence d'aménagement du poste l'empêche de terminer son stage, et remet en cause sa nomination au grade de cadre socio-éducatif. En conséquence, le Défenseur des droits considère que le réclamant est victime de harcèlement discriminatoire. C'est pourquoi, il recommande au directeur de l'ESAT de réintégrer le réclamant sur un poste entièrement compatible avec son handicap afin de lui permettre d'accomplir son stage de cadre socio-éducatif ou, à défaut, de l'indemniser des préjudices matériels et moraux subis ; et il décide de transmettre sa décision au délégué départemental de l'agence régionale de santé afin qu'il en tire toutes les conséquences qui lui paraîtraient utiles au regard de sa compétence.

### Décision MLD-2016-158 du 21 juillet 2016 relative à des faits de harcèlement discriminatoires fondés sur le handicap

Un directeur des services de greffe judiciaire a contesté le motif de l'avis défavorable à sa demande de promotion, fondé sur le caractère inaccessible du bâtiment où se situe le tribunal. Pour le Défenseur des droits, un tel motif présente un lien avec le handicap de l'intéressé et est totalement étranger aux mérites professionnels du réclamant qui seuls peuvent fonder un refus de promotion. Compte tenu de l'avis défavorable, le réclamant a perdu une chance d'obtenir cette promotion professionnelle. Par ailleurs, le réclamant considère que ses conditions de travail se sont fortement dégradées depuis sa mutation en septembre 2015. Le Défenseur des droits a relevé que la mesure de mutation a été appliquée de façon précipitée, sans vérification des conditions d'accessibilité de son nouveau bureau et estime que cette mesure n'a pas été justifiée par les nécessités de service. En dépit de plusieurs recommandations médicales et près d'un an après avoir été déplacé, le Défenseur des droits a constaté que les aménagements techniques requis pour permettre au réclamant d'accéder à son bureau ont tardé à être mis en œuvre et qu'aucune explication justifiant ce retard n'a été donnée. En conséquence, le Défenseur des droits a estimé que le réclamant était fondé à obtenir réparation des préjudices résultant des comportements discriminatoires de son administration et demandé à l'administration de procéder à son indemnisation et de prendre les mesures nécessaires pour permettre à l'intéressé d'exercer son emploi sur un poste aménagé.

### Décision MLD-2016-228 du 9 septembre 2016 relative à des faits de harcèlement discriminatoire lié au handicap d'un fonctionnaire

Le Défenseur des droits a été saisi par un fonctionnaire de faits de harcèlement discriminatoire en lien avec son handicap. Il est atteint d'une surdité profonde. L'arrivée d'un nouveau supérieur hiérarchique aurait contribué à la dégradation de ses conditions de travail. En effet, ce nouveau supérieur aurait refusé d'adapter sa communication au handicap du réclamant, ce qui aurait conduit à sa mise à l'écart. Alors que le réclamant bénéficiait, avec son ancienne hiérarchie, de temps d'échanges individuels, le nouveau supérieur hiérarchique n'a pas maintenu cette pratique. En avril 2013, le réclamant a été placé en congé de longue maladie, pour une durée d'un an. Les médecins ont identifié un état d'angoisse et de dépression. Le réclamant a souhaité faire reconnaître son congé maladie comme imputable au service, ce que l'administration a refusé. Au regard des expertises médicales, le Défenseur des droits a considéré que l'altération de l'état de santé du réclamant était en lien avec la dégradation de ses conditions de travail, établissant que le réclamant était victime de discrimination. Le Défenseur des droits a recommandé au directeur de l'établissement public de reconnaître l'imputabilité au service du congé de longue maladie du réclamant et d'organiser une action de sensibilisation au handicap auditif des services des ressources humaines, ainsi que des services qui accueilleraient un agent atteint de surdité.

### Décision MLD-2016-244 du 11 octobre 2016 relative à des entraves de carrière d'un fonctionnaire handicapé

Un agent public atteint de déficiences visuelle et motrice bénéficiait d'aménagements matériels de son poste de travail. Les logiciels d'assistance mis à sa disposition ne permettaient toutefois pas de garantir une accessibilité totale de son poste informatique et des logiciels nécessaires à la réalisation de ses tâches. L'administration a donc décidé de recruter un auxiliaire de vie professionnelle, affecté à plein temps auprès du réclamant, afin qu'il l'assiste dans la manipulation des logiciels et la lecture complémentaire de documents. Toutefois, la lecture des appréciations portées par les supérieurs hiérarchiques, à l'occasion de ses évaluations, conduit à s'interroger sur les conséquences du choix opéré par l'administration. En effet, il apparaît que les compétences professionnelles

du réclamant sont mises en doute, et que le travail qu'il réalise est attribué à l'auxiliaire de vie professionnelle, ce que l'intéressé conteste vivement. Les reproches ainsi formulés par la hiérarchie du réclamant sont directement liés à son handicap, et à la nécessité d'aménagement de son poste de travail du fait. Dès lors, le Défenseur des droits estime que ces mentions revêtent un caractère discriminatoire. Les appréciations contenues dans les dernières évaluations du réclamant, qui remettent en cause ses compétences en raison de la confusion induite par la présence de l'auxiliaire de vie professionnelle, pourraient emporter des conséquences négatives sur la progression de carrière de l'agent. En effet, l'entretien professionnel contribue à la reconnaissance de la valeur professionnelle du fonctionnaire et, en cela, conditionne son évolution de carrière. Au regard de l'ensemble de ces éléments, le Défenseur des droits a considéré que l'aménagement de poste du réclamant, tel que prévu à l'article 6 de la loi du 13 juillet 1983, entravait son avancement de carrière, ce qui peut être regardé comme une discrimination dans la mesure où l'aménagement ne lui garantit pas une progression de carrière équivalente à celle d'un travailleur valide. Le Défenseur des droits a recommandé à l'administration d'établir la fiche de poste de l'auxiliaire de vie professionnelle afin de préciser les activités qu'elle assure au profit du réclamant, de supprimer les mentions discriminatoires figurant dans les évaluations professionnelles et de rappeler la portée du principe de non-discrimination liée au handicap au service en charge des ressources humaines, ainsi qu'à l'ensemble des chefs de service.

## Origine

### Décision MLD-2016-168 du 13 juillet 2016 relative à des faits de harcèlement discriminatoire lié à l'origine et aux convictions religieuses

Un militaire a rencontré des difficultés relationnelles avec un subordonné et un supérieur hiérarchique à la suite de l'oubli d'un livre de prières dans une salle commune. L'un des militaires aurait alors tenu des propos islamophobes envers le réclamant en l'accusant, notamment, de faire du prosélytisme religieux. L'intéressé, qui s'estime victime de harcèlement discriminatoire fondé sur son origine et ses convictions religieuses, a immédiatement alerté les autorités en France qui lui ont assuré que des mesures seraient prises au retour de mission. Toutefois, cet engagement n'a pas été suivi d'effets. Plus tard, le réclamant aurait été victime de nouvelles humiliations. Il a été placé en arrêt maladie de décembre 2013 à mars 2015. Au préalable, le Défenseur des droits a alerté le ministère de la Défense, qui n'était pas informé, sur la situation de ce réclamant. Le ministère a diligenté une enquête interne sur la base des éléments apportés par le réclamant, qui a conclu qu'il n'y avait pas lieu de sanctionner les militaires mis en cause. Le Défenseur des droits a estimé quant à lui que les éléments relevés au cours de l'enquête interne auraient pu justifier une conclusion différente. Alors que des attestations rédigées par des militaires présents à ses côtés au moment des faits tendaient à confirmer les faits dénoncés, les auteurs de ces attestations se seraient rétractés dans le cadre de l'enquête interne, sans même avoir été confrontés aux déclarations produites en 2013. S'agissant des autres incidents signalés par le réclamant, l'enquête interne ne les remet pas en cause, mais elle minimise leur importance, sans tenir compte de la manière dont les événements ont été vécus par le réclamant. Ces faits, particulièrement humiliants, ont eu des conséquences sur l'état de santé physique et psychologique du réclamant, qui a été placé en arrêt maladie pendant plus d'un an, à la suite de ces faits. En outre, la réaction des autorités hiérarchiques a pu contribuer à l'apparition d'une forme de défiance du réclamant envers la hiérarchie.

## Nationalité

### Décision MLD-2016-138 du 21 décembre 2016 relative à une recommandation concernant le recrutement, par une collectivité territoriale, sur des « jobs étudiants »

Le dossier de candidature 2015/2016 à des « jobs étudiants » proposés par une collectivité exigeait, parmi les conditions à remplir, un âge compris entre 18 et 25 ans et la nationalité française ou celle d'un des Etats membres de l'Union européenne. Un candidat né en octobre 1990 et de nationalité tunisienne, qui n'a pas pu déposer son dossier de candidature, s'estime de ce fait victime d'une discrimination à l'emploi en raison de sa nationalité mais également de son âge. Outre les caractéristiques de ce type de recrutement au regard des règles fixées par le statut général des fonctionnaires, le Défenseur des droits a conclu à l'existence de pratiques discriminatoires, le critère d'âge n'étant pas objectivement justifié par un but légitime et prohibé par l'article 6 de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires. S'agissant de la condition de nationalité, la pratique contrevient aux dispositions du décret n° 88-145 du 15 février 1988 sur le recrutement des agents contractuels et constitue une illégalité. Le Défenseur des droits recommande en conséquence à la collectivité de mettre fin aux pratiques discriminatoires constatées, quel que soit le mode de recrutement retenu pour assurer la continuité du fonctionnement des services de la collectivité.

## Activités syndicales

### Décision MLD-2016-135 du 22 juin 2016 relative à des faits de harcèlement discriminatoire lié aux activités syndicales d'un fonctionnaire

Un rédacteur au sein d'un centre communal d'action sociale (CCAS) a rencontré des difficultés professionnelles après avoir participé à la contestation de la réorganisation de son service dans le cadre de son mandat de représentant du personnel au sein du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). Alors qu'il n'a jamais rencontré de difficultés dans le déroulement de sa

carrière par le passé, il apparaît qu'il fait l'objet d'un traitement particulièrement défavorable de la part de ses supérieurs hiérarchiques depuis ses interventions syndicales. L'instruction du Défenseur des droits a permis de mettre en évidence que le réclamant s'est vu supprimer, injustement, la nouvelle bonification indiciaire (NBI). Ses qualités professionnelles sont également remises en cause, alors que ses évaluations professionnelles ont toujours été très positives jusqu'alors, et que son supérieur était favorable à son avancement de grade. A la suite de la réorganisation du service, le réclamant a perdu des missions de représentation au sein de commissions de travail avec des partenaires extérieurs. Enfin, il serait mis à l'écart par sa hiérarchie. L'ensemble de ces faits a conduit à une dégradation de son état de santé, tant physique que psychique. D'ailleurs, il a demandé une mise à disposition au sein d'une association à compter du 1er janvier 2016, pour une durée d'un an. Le Défenseur des droits a considéré que le réclamant était victime de harcèlement discriminatoire. Il a recommandé au président du CCAS de verser au réclamant la somme correspondant à la nouvelle bonification indiciaire (NBI) qu'il aurait dû continuer à percevoir entre juin 2014 et décembre 2015 ; de l'indemniser des préjudices moraux qu'il a subis ; d'adresser un rappel des principes de non-discrimination au directeur du CCAS ainsi qu'à l'ensemble des agents et, enfin, à l'issue de la mise à disposition du réclamant, d'envisager avec lui les possibilités de mutation hors du CCAS.

## Opinions politiques

### Décision MLD-2015-241 du 5 janvier 2016 relative au non-renouvellement de contrat et au licenciement d'agents publics non-titulaires décidés par un maire nouvellement élu

Neuf anciens agents publics non-titulaires d'une commune ayant participé à la campagne électorale d'un maire sortant estiment que les décisions du maire nouvellement élu, intervenues juste après le changement de municipalité, mettant fin à leurs contrats de travail sont constitutives d'une discrimination. L'enquête menée par le Défenseur des droits a d'abord, permis de constater la concomitance entre les décisions portant fin des relations de travail contestées et les résultats des élections municipales. Elle a par ailleurs souligné que les arguments avancés par la commune tenant aux restrictions budgétaires, aux nécessités de diminuer les charges en personnels et la réorganisation des services n'étaient, en réalité, fondés sur aucun élément tangible permettant d'en attester la véracité. Des postes correspondants aux grades et qualifications des réclamants ont notamment été créés par la nouvelle municipalité peu après l'intervention des décisions de fin de contrats contestées. Le Défenseur des droits a ainsi considéré qu'en l'absence d'intérêt du service pouvant permettre de justifier les décisions de non-renouvellement de contrats contestées ou les autres agissements critiqués, les neuf réclamants ont été victimes de discrimination en lien avec leurs opinions politiques en méconnaissance, notamment, de l'article 6 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires. Il a notamment recommandé au nouveau maire de procéder à l'indemnisation des préjudices que les réclamants ont subis en lien avec la discrimination dont ils ont fait l'objet.

Face au refus opposé par le maire, les intéressés ont saisi le tribunal administratif de requêtes tendant à l'annulation des décisions de non-renouvellement ou de licenciement ainsi qu'à l'indemnisation des préjudices subis, en produisant la décision du Défenseur des droits. Par 8 jugements (l'une des réclames s'étant désistée en cours d'instance) du 22 septembre 2016, le tribunal administratif a annulé les décisions contestées en adoptant une argumentation similaire à celle du Défenseur des droits, selon laquelle elles n'étaient pas motivées par l'intérêt du service dès lors, notamment, que les restrictions budgétaires et la nécessaire réduction en personnel n'étaient pas des arguments fondés. C'est ainsi, que le tribunal a décidé d'allouer de 4 000 € à 18 000 € à chacun des réclamants pour les préjudices subis suite à ces décisions.

### Décision MLD-2016-008 du 12 février 2016 relative à des agissements de harcèlement moral à l'égard d'un agent contractuel d'une commune

Mme T., agent non titulaire d'une commune, se plaint d'agissements de harcèlement moral en lien avec les opinions politiques de son époux, le fils de l'ancien maire. Atteinte d'un diabète insulino-dépendant, elle fait également état d'une forte dégradation de sa situation médicale en raison de l'absence de prise en compte par la nouvelle municipalité des préconisations médicales. L'enquête menée par le Défenseur des droits a permis de considérer que la réclame a fait l'objet d'agissements de harcèlement moral, tels que le retrait de toute attribution pendant plusieurs mois, sa « placardisation », l'affectation dans un bureau exigü impropre à des conditions de travail, l'absence d'adaptation de ses conditions de travail malgré les préconisations du médecin de prévention, ayant conduit à une importante détérioration de ses conditions de travail et de son état de santé. Ces agissements concomitants à la prise de fonctions de la nouvelle municipalité ont un lien avec le positionnement politique de son époux. Le Défenseur des droits recommande au nouveau maire de procéder à l'indemnisation pécuniaire ou par équivalent, des préjudices matériels et moraux subis en raison du harcèlement discriminatoire dont elle a fait l'objet, après qu'elle aura adressé au maire une demande indemnitaire préalable en chiffrant ses préjudices. Il recommande également au maire de rappeler à ses services les principes tendant à éviter l'adoption, à l'égard des agents de la collectivité, des mesures qui seraient sans lien avec leur manière de servir mais fondées sur des critères étrangers à celle-ci, tels que leurs opinions politiques, leurs convictions, ou celles de leurs proches. Il demande, dans ce cadre, à être tenu informé des mesures prises conformément à ses recommandations dans un délai de 4 mois à compter de la notification de sa décision.

## Protection des droits statutaires des agents publics

### Décision MLD-2016-035 du 22 février 2016 relative à un refus de reprise d'ancienneté

Une enseignante contestait le refus opposé à sa demande de prise en compte, dans sa carrière et dans ses droits à pension, de l'activité qu'elle avait effectuée à l'étranger, avant sa titularisation. La réclamante estime que ces services auraient dû être repris, au même titre que tous les autres agents du ministère de l'Éducation nationale qui ont exercé dans un établissement d'enseignement à l'étranger. Estimant la réclamation fondée, le Défenseur des droits est intervenu pour, dans un premier temps, trouver une solution amiable au différend, puis après s'être heurté lui aussi à l'absence de réponse du ministère, a décidé, dans un second temps, de recommander à l'administration concernée de prendre en compte, pour déterminer son ancienneté, les fonctions d'enseignement exercées par la réclamante en Algérie, sous réserve de l'avis des autorités et instances compétentes. Ces recommandations ont été suivies et l'intéressée a obtenu gain de cause.

### Décision MSP-2016-055 du 22 février 2016 relative à la réintégration d'un fonctionnaire à la suite d'une disponibilité pour convenances personnelles qu'au bout de quinze ans

Un fonctionnaire territorial n'a pas été réintégré à la suite d'une disponibilité pour convenances personnelles, malgré une demande formulée en 1999. A la suite de l'intervention du Défenseur des droits, le fonctionnaire a été réintégré dans un emploi de son grade. Cette réintégration intervenue tardivement, quinze ans après la demande formulée par le fonctionnaire, engage la responsabilité de la collectivité territoriale, dès lors que, n'apportant pas la preuve, à sa charge, de l'absence de poste vacant dans le grade de ce fonctionnaire pendant toute la période considérée, elle ne peut être considérée comme ayant procédé à cette réintégration dans un délai raisonnable. Le Défenseur des droits recommande, en conséquence, à l'autorité territoriale, de proposer une indemnité en réparation du préjudice de carrière, de la perte de retraite et éventuellement du préjudice moral, subis par ce fonctionnaire.

### Décision MSP-2016-322 du 19 décembre 2016 relative au refus de verser un demi-traitement à un fonctionnaire territorial reconnu inapte définitivement à ses fonctions et à toutes fonctions dans l'attente de l'avis de la caisse de retraite sur son admission à la retraite pour invalidité

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à l'absence de versement d'un revenu de remplacement à un fonctionnaire territorial placé en disponibilité d'office pour raisons de santé depuis le 9 décembre 2013 après un congé de longue durée de cinq ans du fait d'un cancer. Ce fonctionnaire avait demandé, le 22 janvier 2014, à percevoir une allocation d'invalidité temporaire, conformément aux dispositions de l'article 6 du décret du 11 janvier 1960 fixant le régime de sécurité sociale des fonctionnaires territoriaux, mais la caisse primaire d'assurance maladie ne se prononcera sur cette demande que le 29 décembre 2015, par un avis défavorable au motif que la réduction de la capacité de gain de l'intéressé était inférieure aux deux tiers et ce, depuis le 10 décembre 2013. Pendant cette période, son employeur, maire d'une petite commune rurale d'environ 250 habitants, a failli à son obligation d'aménager le poste de ce fonctionnaire bénéficiaire depuis 2011 de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, ou de chercher à le reclasser, le laissant ainsi sans rémunération, alors qu'un demi-traitement aurait dû lui être versé. Cet employeur refuse toujours de lui verser un demi-traitement depuis le 19 janvier 2016, date à laquelle le comité médical départemental s'est finalement prononcé sur l'inaptitude totale et définitive à toutes fonctions de cet agent communal, enclenchant ainsi la procédure d'admission à la retraite pour invalidité, qui a nécessité l'avis favorable de la commission de réforme, obtenu le 28 septembre 2016, et qui nécessitera l'avis de la Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales, laquelle n'a été saisie qu'à la mi-décembre 2016. Le Défenseur des droits a recommandé au maire de la commune de verser à ce fonctionnaire un demi-traitement jusqu'à ce qu'elle soit en mesure de prononcer l'admission à la retraite, comme il est prévu par les textes réglementaires régissant les conditions d'aptitude physique des fonctionnaires.

## Protection sociale des agents publics

### Droits à pension et prélèvements de cotisations

#### Règlement amiable 14-011338 du 4 janvier 2016 relatif à l'allègement de la procédure d'attribution d'une pension d'invalidité

Monsieur X., qui avait commencé une carrière d'agent du Trésor comme stagiaire, n'a jamais été titularisé dans cet emploi car il a été licencié pour inaptitude physique, après avoir épuisé ses droits à congé de maladie rémunéré. Ayant été reconnu en état d'invalidité de deuxième catégorie, il perçoit depuis son licenciement une pension d'invalidité, versée par son ancien service. Selon cette réglementation, la pension est accordée par arrêté ministériel, après avis du médecin-conseil de la caisse primaire d'assurance maladie, puis de la commission de réforme, pour une période de six mois renouvelable selon la même procédure. Compte tenu de la lourdeur de la procédure, Monsieur X. se trouvait systématiquement sans revenu pendant près de deux mois à la fin de la validité de la période précédente, son ancien employeur cessant de verser la pension tant qu'il n'était pas en possession de l'arrêté de

renouvellement. Pourtant, le médecin-conseil de la caisse primaire d'assurance maladie avait expressément spécifié que l'état de Monsieur X. était définitif. L'ancien employeur a été sollicité pour continuer à verser la pension après la fin de sa période de validité, dans l'attente des avis nécessaires et de l'arrêté ministériel. En outre le Défenseur des droits a appelé l'attention de la ministre des Affaires sociales et de la Santé et celle du directeur de la Sécurité sociale sur le fait que seuls, les ressortissants du régime spécial des fonctionnaires subissaient cette rupture de revenus, la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés ayant préconisé, par circulaire, que l'échéancier de révision ne soit rigoureux que lorsque la situation était susceptible d'amélioration médicale. La direction générale des finances publiques a, sur avis favorable de la commission de réforme, attribué à Monsieur X. une pension d'invalidité pour une période de dix ans, sous réserve qu'il adresse tous les deux ans à son ancien employeur une demande de maintien accompagnée d'un certificat médical de son médecin traitant.

## Décision MSP-2016-038 du 18 février 2016 relative à la régularisation des cotisations d'assurance vieillesse d'un praticien hospitalier ayant exercé dans une collectivité d'outre-mer

Une agence de santé ultra marine a refusé de régulariser les cotisations d'assurance vieillesse d'un praticien hospitalier en retraite depuis 2013, qui a été détaché dans cette collectivité en du 6 novembre 1997 au 5 novembre 2001. L'agence justifiait ce refus en opposant la prescription quadriennale à la création de l'intéressé. Elle estimait également que, créée par une ordonnance du 13 janvier 2000, elle n'avait pas d'existence légale à la date du détachement. En outre, cette ordonnance n'avait pas expressément prévu le transfert à l'agence des contrats des personnels en cours de détachement auprès de l'administration supérieure de la collectivité, ni la reprise des dettes de l'État par l'agence pour la période précédant sa création. Elle faisait observer par ailleurs que les bulletins de paie de l'intéressé correspondant à la période incriminée mentionnent des précomptes de cotisations au titre de la retraite de base et complémentaire, qui constitueraient une présomption de versement des cotisations dont elle n'est plus en mesure d'apporter la preuve et qu'elle ne saurait être tenue responsable de l'absence de prise en compte des cotisations de retraite versées aux caisses compétentes. Le Défenseur des droits a constaté que la prescription quadriennale, dont le point de départ est la date d'admission à la retraite en 2013, n'est pas encore acquise. En outre, l'ordonnance du 13 janvier 2000 a expressément transféré de plein droit à l'agence de santé les obligations contractées par l'État pour le fonctionnement de l'ancien service de santé. Enfin, la CARSAT qui verse la pension de retraite de Monsieur X., interrogée dans le cadre d'un complément d'instruction, a fait savoir que les bulletins de salaires n'étaient pas exploitables car les cotisations de sécurité sociale qui y sont mentionnées ne correspondent pas au taux en vigueur sur le territoire français et les précomptes pour pension civile correspondent à un régime de fonctionnaire. Le Défenseur des droits a recommandé à l'agence de santé de prendre à sa charge les cotisations salariales et patronales d'assurance vieillesse de Monsieur X. et de l'indemniser pour la perte de retraite qu'il subit depuis 2013.

## Décision MSP-2016-082 du 11 avril 2016 relative à l'indemnisation et à la régularisation des droits à la retraite des vétérinaires ayant accompli un mandat sanitaire

Le Défenseur des droits a été saisi des difficultés rencontrées par des vétérinaires ruraux, à qui l'État avait confié, à partir de 1954, un mandat pour la réalisation des grandes opérations de prophylaxie et de police sanitaire. Jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 1990, date à laquelle la loi n° 89-412 du 22 juin 1989 a assimilé les revenus tirés de l'exercice de ce mandat aux revenus provenant de l'exercice d'une activité libérale, ces vétérinaires devaient être considérés comme des agents non-titulaires de l'État relevant, pour la retraite, du régime général et de l'IRCANTEC. En effet, le Conseil d'État, statuant en 1974 dans un litige fiscal avait qualifié ces revenus de salaires. Cependant, l'État, qui en avait l'obligation, n'a jamais versé de cotisations pour ces vétérinaires, ni au régime général de l'assurance vieillesse ni à l'IRCANTEC. Par deux décisions rendues en novembre 2011, le Conseil d'État, a déclaré l'État entièrement responsable du préjudice subi en matière de retraite par les vétérinaires qui l'avaient saisi et l'a condamné à leur verser une indemnité représentant le montant des cotisations salariales et patronales qu'il aurait dû verser et, pour les vétérinaires déjà retraités, une indemnité correspondant à la perte de pension subie depuis la date de leur départ à la retraite jusqu'à la date de régularisation des cotisations. Afin d'éteindre ce contentieux qui concernait un grand nombre de personnes, le ministère en charge de l'Agriculture, a mis en place, en liaison avec la direction de la Sécurité sociale, par circulaire du 24 avril 2012, une procédure visant à l'indemnisation amiable des vétérinaires ayant déposé une demande dans les délais de la prescription quadriennale. Quatre ans plus tard, à peine un quart des dossiers a été réglés et aucune des veuves des vétérinaires décédés avant l'aboutissement de la procédure n'a obtenu de réponse à sa demande d'indemnisation. Le ministère a fait valoir qu'ayant enregistré plus de 1400 dossiers depuis septembre 2012, il devait faire face à un précontentieux de masse avec une procédure lourde, comportant plusieurs étapes et nécessitant de faire appel au réseau des CARSAT et à l'IRCANTEC. Considérant que les intéressés auraient eu plus de chance de voir leur situation réglée rapidement en saisissant le juge plutôt qu'en acceptant cette procédure de transaction, le Défenseur des droits recommande au ministre chargé de l'Agriculture de veiller à ce que l'ensemble des dossiers trouve une solution définitive avant le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

## Recouvrement de créances et règles de prescriptions

### Décision MSP-2016-010 du 10 février 2016 relative au recouvrement d'une créance de rémunération prescrite à l'encontre d'un professeur de l'enseignement privé

En 2010, à la suite d'un revirement de jurisprudence, le Conseil d'État a considéré que la prescription quinquennale des créances prévue à l'ancien article 2277 du code civil s'appliquait à toutes les actions relatives aux rémunérations des agents publics « sans

qu'il y ait lieu de distinguer selon qu'il s'agit d'une action en paiement ou en restitution de ce paiement » (CE, 12 mars 2010, n° 309118). Jusqu'à l'adoption de l'article 94-I de la loi n° 2011-1978 du 28 décembre 2011 de finances rectificative pour 2011, toutes les créances relatives aux rémunérations indues des agents publics, qui n'avaient pas encore fait l'objet d'une décision définitive, étaient donc prescrites à l'expiration d'un délai de cinq ans à compter de leur versement. En dépit de cette jurisprudence, un rectorat a réclamé en 2012 à un agent public une somme de plus de 11 000 € pour des rémunérations indûment versées pendant un congé de maternité entre 1996 et 1997. Après une instruction contradictoire du dossier, le Défenseur des droits a fait valoir devant la juridiction saisie par la réclamante, non seulement que la créance était inexistante (le rectorat n'apportant aucune preuve de nature à établir le bien-fondé de cette créance), mais également qu'elle était en tout état de cause prescrite (depuis près de 10 ans) au regard de la jurisprudence du Conseil d'Etat. Par jugement du 10 mai 2016, le TA d'Orléans a considéré que l'Etat avait commis une faute en procédant au recouvrement forcé d'une créance inexistante malgré les recours de la requérante, a fait droit à sa demande d'indemnisation, en condamnant l'Etat à lui rembourser la somme litigieuse augmentée de 2 000 € au titre de son préjudice moral et de 1 500 € pour frais d'avocat. La faute était également caractérisée par le fait que l'administration avait persisté dans ses erreurs sans répondre aux nombreuses demandes formulées par l'intéressée, tant par courrier, que par messagerie électronique et par voie téléphonique.

## Règlement amiable 14-000844 du 16 février 2016 relatif à la contestation d'un trop-perçu sur salaire

Un agent territorial a continué à percevoir un demi-traitement durant 8 mois, dans l'attente du traitement de son dossier de mise à la retraite pour invalidité par la CNRACL, soit pendant 8 mois. Le montant de ces salaires s'élevait à 8 947,23 €. En décembre 2013, la collectivité a adressé au réclamant une demande de reversement d'un trop-perçu de salaire d'un montant de 3 856 €, sans que l'intéressé n'en comprenne le calcul. Le Défenseur des droits a demandé à l'ancien employeur un récapitulatif de la situation du réclamant et les éléments permettant de comprendre les modalités de calcul du trop-perçu. Il est également intervenu auprès de la direction générale des finances publiques afin de suspendre la procédure de recouvrement dans l'attente de la clarification. La collectivité a informé l'institution que le montant réclamé, après remise gracieuse, correspondait aux 8 mensualités de pension de retraite qui avaient été rétroactivement versées au réclamant en mars 2013 par la CNRACL. Or, ce montant de 3 856 € avait été calculé par la collectivité sur la base du seul document en sa possession, à savoir une simulation de la pension de retraite du réclamant. Le Défenseur des droits a donc produit le bulletin de paiement faisant ressortir le rappel de pension effectué par la CNRACL en mars 2013 d'un montant de 3 729,47 €. La collectivité a accepté de procéder à la modification du montant de l'indu pour retenir la somme effectivement perçue par le réclamant, opérant ainsi en définitive une remise de 5 217,76 € par rapport au montant initialement dû.

## Décision MSP-2016-101 du 26 avril 2016 relative au recouvrement d'une créance prescrite

Fin 2014, l'administration des Finances publiques a mis en recouvrement des sommes indûment versées entre mars 2006 et décembre 2008 au titre d'un supplément familial de traitement et d'une majoration de traitement induite versée en janvier 2009. Cette procédure a été exercée à l'encontre d'un ancien fonctionnaire devenu demandeur d'emploi après sa radiation des cadres sans bénéfice immédiat de sa pension de retraite. Le préfet avait régulièrement émis des titres de perception le 30 septembre 2010, dans le délai de la prescription, qui était alors quinquennale. Toutefois, la direction régionale des Finances publiques n'a commencé à procéder au recouvrement de ces titres qu'à compter de décembre 2014 en émettant des mises en demeure de payer une somme globale de 12 245,11 €. Estimant que ces sommes avaient déjà été réglées par précomptes sur sa paie, l'intéressé a déposé une réclamation auprès de la direction régionale, qui lui a seulement indiqué que la somme était toujours due. Cependant, sans même qu'il y ait lieu de s'interroger sur le bien-fondé de la créance, les services du Défenseur des droits ont constaté que la créance était prescrite à la date d'édition du commandement de payer, conformément à l'article 94 de la loi n° 2011-1978 du 28 décembre 2011, qui enferme dans un délai de deux ans à compter du versement erroné l'action en recouvrement des sommes indûment versées aux agents publics par les administrations, et ce, notwithstanding les dénégations de la direction régionale des Finances publiques, qui s'accorde un délai supplémentaire de cinq ans à compter de la prise en charge d'un titre de perception pour procéder au recouvrement. Or, cette position de l'administration des Finances publiques n'a été validée à ce jour, ni par la loi, ni par la jurisprudence. Le Défenseur des droits a recommandé à la directrice régionale des Finances publiques de cesser toutes poursuites à l'encontre de l'intéressé.

## Décision MSP-2016-160 du 22 juin 2016 relative au recouvrement d'une créance de rémunération prescrite à l'encontre d'un ancien fonctionnaire

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à la mise en recouvrement en 2014 par l'administration des Finances publiques d'un titre de perception émis en juin 2010 à l'encontre d'un ancien enseignant pour qu'il rembourse une somme de 2 000 € correspondant à sa paie du mois de septembre 2006, qui lui avait été versée malgré sa démission à compter du 1er septembre 2006. Ne percevant plus que sa retraite depuis janvier 2015, après une longue période de chômage qui avait débuté en 2011 et devant faire face au remboursement des emprunts contractés au moment où il ne percevait plus qu'une allocation de solidarité spécifique de 16,11 € par jour, Monsieur X. a sollicité une remise gracieuse de cette dette, indiquant qu'il aurait pu rembourser cette somme si elle lui avait été réclamée au moment où il travaillait encore, d'autant qu'il avait signalé l'erreur au rectorat dès octobre 2006. L'administration des Finances publiques a rejeté sa demande, au motif qu'une remise gracieuse ne pouvait être accordée qu'en cas de difficultés financières extrêmement graves. Cependant, les services du Défenseur des droits ont constaté que la créance était prescrite à la date d'édition du commandement de payer, conformément à l'article 94 de la loi n° 2011-1978 du 28 décembre 2011, qui enferme dans un délai de deux ans à compter du versement erroné l'action en recouvrement des sommes indûment versées aux agents publics par les administrations et ce, notwithstanding les dénégations de la direction régionale des

Finances publiques, qui s'accorde un délai supplémentaire de cinq ans à compter de la prise en charge d'un titre de perception pour procéder au recouvrement. Or, cette position de l'administration des Finances publiques n'a été validée à ce jour, ni par la loi, ni, a fortiori, par la jurisprudence. Le Défenseur des droits recommande à la directrice régionale des Finances publiques de cesser toutes poursuites à l'encontre de Monsieur X.

## Protection des droits - affaires judiciaires

En 2016, le Défenseur des droits a souhaité resserrer les activités d'instruction de trois départements autour de deux nouvelles directions : la Direction « Protection des droits – Affaires publiques » et la Direction « Protection des droits – Affaires judiciaires ». Cette réorganisation s'est accompagnée de la création d'un pôle principalement dédié au secteur privé : « Emploi, biens et services privés ».

Le Département Protection des droits - Affaires judiciaires est en charge du traitement des dossiers avec une dominante de droit privé et des relations avec les juridictions judiciaires et réunit cinq pôles : Défense des droits de l'enfant, Déontologie de la sécurité, Emploi, biens et services privés, Santé et Justice et libertés.

Le Pôle Défense des droits de l'enfant veille à ce que les droits et l'intérêt supérieur de l'enfant soient au cœur des politiques publiques et de toutes les décisions concernant les enfants, conformément à ce qui est demandé à l'article 3 de la Convention relative aux droits de l'enfant. En 2016, les réclamations traitées ont porté notamment sur la situation des enfants migrants non accompagnés, plus particulièrement ceux présents dans la lande de Calais, le respect du droit à l'éducation, la situation des enfants en situation de handicap, ainsi que sur la protection de l'enfance.

Le Pôle Déontologie de la sécurité veille au respect de déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République. En raison du contexte sécuritaire et de la mise en place de l'état d'urgence, il a été particulièrement sollicité pour traiter les réclamations individuelles liées à la mise en œuvre de mesures de police administratives telles que les perquisitions. Le Pôle a également été amené à traiter des saisines sur des problématiques récurrentes : le maintien de l'ordre, le démantèlement de la lande de Calais, les mesures de sécurité mises en œuvre dans les aéroports, l'usage des armes de force intermédiaire, la prise en charge des personnes vulnérables, ainsi que les contrôles d'identité dits « au faciès ». Enfin, il a poursuivi ses actions visant à améliorer les relations entre forces de sécurité et population.

Le nouveau Pôle Emploi, biens et services privés est en charge du traitement des réclamations liées non seulement aux discriminations prohibées par le droit du travail mais également aux réclamations portant discriminations dans l'accès aux biens et services privés (assurance, crédit, logement privé, loisirs...). En 2016, il a été saisi d'environ 900 réclamations, chiffre en hausse par rapport à l'année précédente. Le pôle a rendu de nombreuses décisions en matière de discrimination dans l'emploi privé et dans l'accès aux biens et services privés. Il a également traité de réclamations relatives à des faits de harcèlement discriminatoires fondés sur l'orientation sexuelle du salarié et des pratiques discriminatoires dans l'accès à un logement, pour l'obtention d'un crédit, d'une mutuelle, ou encore dans l'accès à un loisir.

Le Pôle Santé est investi d'une mission d'information, de médiation et de traitement des réclamations qui mettent en cause le non-respect du droit des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins et l'accès aux soins. En 2016, le pôle a traité notamment des réclamations relatives à l'accès aux soins des détenus, aux difficultés rencontrées pour accéder au dossier médical, la saturation des lits d'hospitalisation dans les établissements de santé, source de dysfonctionnements et de tensions, aux soins dentaires et à la contestation de factures. Comme les années précédentes, le Pôle est également saisi de situations de maltraitements de personnes âgées et handicapées, qui portent atteinte au droit au respect de la dignité.

Le Pôle Justice et libertés est compétent pour traiter de réclamations liées au dysfonctionnement de l'administration dans des domaines portant sur l'état des personnes et sur les libertés individuelles et publiques, ainsi que sur l'effectivité du traitement judiciaire. En 2016, outre son activité d'accompagnement et d'information des réclamants rencontrant des difficultés dans leur démarche auprès des autorités administratives et judiciaires, le pôle a traité notamment des réclamations relatives à l'état civil, aux amendes, à l'état d'urgence, aux droits des victimes et à la protection juridique des majeurs vulnérables.

L'année 2016 a été également marquée par une mobilisation de l'ensemble des pôles du département sur la question du respect des droits fondamentaux et des libertés dans la mise en œuvre de l'état d'urgence, en vigueur en France depuis le 13 novembre 2015. Les saisines ont porté principalement sur le déroulement des perquisitions administratives, avec des allégations de dégradations matérielles et de comportements inappropriés, et sur des décisions d'assignation à résidence, à la fois, sur le principe et sur les modalités de leur mise en œuvre.

Au-delà du traitement des réclamations individuelles, le département « Protection des droits – Affaires judiciaires » conseille le Défenseur des droits sur les projets et propositions de loi en discussion devant le Parlement, qui peuvent porter atteinte aux droits fondamentaux des personnes. Des avis ont notamment été produits sur l'état d'urgence, la lutte contre le crime organisé, le terrorisme et leur financement, et améliorant l'efficacité et les garanties de la procédure pénale, les contrôles d'identité, la loi de modernisation de la justice du XXI<sup>ème</sup> siècle.

Enfin, le département contribue au développement de l'action juridique du Défenseur des droits sur le plan international, en renforçant les échanges institutionnels et en intervenant devant les instances en charge de veiller au respect des engagements

internationaux de la France en matière de droits fondamentaux. Ainsi, depuis 2014, il intervient devant la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH) en qualité de tiers-intervenant et veille au suivi de l'exécution des arrêts de la Cour. Ainsi, en 2016, le Défenseur a déposé des observations devant le Comité des Ministres du Conseil de l'Europe dans l'affaire De Souza Ribeiro c. France du 13 décembre 2012. Il a également participé à un séminaire de haut niveau sur l'exécution des arrêts de la CEDH organisé par Pierre-Yves Le Borgn', député, rapporteur de l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe sur le sujet. Le Défenseur est également intervenu devant le Comité européen des droits sociaux en charge du respect de la Charte sociale européenne, dans deux affaires relatives à l'accueil et la prise en charge des mineurs étrangers non accompagnés en France et la situation des familles de la communauté Rom. Au cours de l'année 2016, le Défenseur des droits a également poursuivi ses actions concernant la mise en œuvre effective de la Convention relative aux droits de l'enfant en France et l'examen de la France par le Comité des droits de l'enfant de l'ONU.

## Le Pôle Défense des droits de l'enfant

Le Pôle Défense des droits de l'enfant veille à ce que les droits et l'intérêt supérieur de l'enfant soient au cœur des politiques publiques et de toutes les décisions concernant les enfants, conformément à l'article 3 de la Convention relative aux droits de l'enfant. En 2016, les réclamations traitées par le pôle ont porté principalement sur la situation des enfants migrants non accompagnés, notamment ceux présents dans la lande de Calais, la mise en œuvre effective du droit à l'éducation, la situation des enfants en situation de handicap, ainsi que sur la protection de l'enfance.

Le début de l'année 2016 a été marqué par l'audition de la France par le Comité des droits de l'enfant de l'ONU, qui est venue ponctuer la fin du processus d'examen périodique auquel le Défenseur des droits, mécanisme indépendant de suivi de la Convention relative aux droits de l'enfant, a activement participé : en adressant son rapport d'appréciation et ses observations complémentaires au Comité ; en assurant la coordination des institutions et représentants de la société civile également présents ; enfin, en développant une collaboration inédite avec le Président et les deux rapporteurs pour la France au sein du Comité. Les observations finales du Comité, rendues publiques le 4 février 2016, rejoignent en de nombreux endroits le bilan très contrasté dressé en 2015 par le Défenseur des droits, quant à l'effectivité dans notre pays des droits fondamentaux des enfants, en particulier pour les plus vulnérables.

Le Comité s'est notamment dit fortement préoccupé par la situation précaire des enfants et des familles étrangers et réfugiés qui vivent dans des campements, par les atteintes au droit à l'éducation ou à la santé, par la prise en charge des enfants handicapés, ou encore par la situation des départements d'outre-mer : autant de préoccupations partagées par le Défenseur des droits qui ont donné lieu à de multiples interventions encore cette année.

## Une forte mobilisation en faveur des mineurs non accompagnés

L'année 2016 a été fortement marquée par la mobilisation du Défenseur des droits et de la Défenseure des enfants, très préoccupés par la situation des enfants migrants présents dans la lande de Calais. A la suite de plusieurs déplacements sur le site, et de nombreuses rencontres avec les pouvoirs publics et les associations, le Défenseur des droits a été conduit à adopter des recommandations générales le 20 avril 2016.

### Décision MDE-2016-113 du 20 avril 2016 relative à la situation de mineurs étrangers présents à Calais

Le 6 octobre 2015, le Défenseur des droits a publié un rapport intitulé « Exilés et droits fondamentaux : la situation sur le territoire de Calais » dans lequel il a rappelé un certain nombre de principes et émis des recommandations sur les difficultés d'accès aux droits fondamentaux des exilés, parmi lesquels se trouvaient de nombreux mineurs, accompagnés ou non. Particulièrement soucieux du sort de ces enfants, le Défenseur des droits a poursuivi l'instruction de leur situation. A cette fin, la Défenseure des enfants, Geneviève Avenard, et les services de l'institution se sont déplacés à plusieurs reprises à Calais. Des échanges sont intervenus avec les services de la préfecture et du conseil départemental. Des temps d'échange, notamment avec les opérateurs du département, de l'Etat ainsi qu'avec les associations présentes auprès des migrants ont été organisés. A l'issue de ce travail, le Défenseur des droits constate que les mineurs non accompagnés présents à Calais ne sont aujourd'hui, pour la grande majorité d'entre eux, pas protégés. Il émet de nouvelles recommandations afin que la protection à laquelle ils ont droit soit enfin garantie. Le Défenseur des droits insiste notamment sur le caractère exceptionnel de la situation des enfants non accompagnés présents à Calais, leur protection constituant un défi exceptionnel relevant de la responsabilité partagée de l'Etat et du département. A cet égard, il prend acte des engagements de la préfète et du président du conseil départemental en vue de la mise en place d'un accueil de jour doublé d'une possibilité de mise à l'abri de nuit sur le site A. et encourage la poursuite de ces réflexions afin qu'elles se concrétisent dans les délais les plus brefs. Il note également les efforts entrepris pour faciliter et accélérer les démarches en faveur d'une réunification familiale de ces enfants avec un de leur proche résidant au Royaume-Uni, en application des dispositions du règlement Dublin III et recommande au ministère de l'Intérieur de poursuivre les démarches engagées avec l'Etat britannique afin de faciliter cette procédure.

Malgré les engagements de l'Etat et du département, le projet envisagé n'a jamais vu le jour et le démantèlement du campement est intervenu le 24 octobre 2016 sans protection préalable des mineurs.

L'absence d'anticipation et le manque de coordination des pouvoirs publics ont eu des conséquences très négatives pour les 1786 mineurs non accompagnés de Calais : orientés de manière précipitée dans des centres d'accueil pour mineurs (CAOMI), dispositifs entièrement gérés par l'Etat et dérogoires au droit commun de la protection de l'enfance, en attendant que les autorités britanniques se prononcent sur leur droit à rejoindre le Royaume-Uni. Il en est résulté un état de tension extrême renforcé par l'absence d'information précise sur leur devenir en cas de refus britannique. Le Défenseur des droits, présent tout au long du démantèlement, a diligenté en urgence des vérifications dans plusieurs CAOMI, donnant lieu à un rapport consacré également à l'évacuation du camp de Stalingrad à Paris.

Au-delà, la situation plus globale des mineurs non accompagnés a continué à mobiliser le Défenseur des droits, dans un contexte où les départements évoquent leurs contraintes budgétaires et la saturation de leurs dispositifs de protection de l'enfance pour justifier de leurs décisions défavorables. Le Défenseur des droits a ainsi été amené à plusieurs reprises à intervenir auprès de conseils départementaux pour que des décisions judiciaires exécutoires de placement soient effectivement mises en œuvre.

Sur l'accès aux droits et à la justice des mineurs non accompagnés, le Défenseur des droits a adopté la décision-cadre 2016-52 du 26 février 2016.

### Décision MDE-2016-052 du 26 février 2016 relative à l'accès aux droits et à la justice des mineurs isolés étrangers

Régulièrement saisi par des réclamants se disant mineurs isolés étrangers, de difficultés relatives à leur accès aux droits et à la justice, le Défenseur des droits a constaté que l'effectivité de leurs droits ne leur est pas toujours garantie, entraînant des difficultés dans leur accès à une prise en charge au titre de la protection de l'enfance, prévue par la Convention internationale des droits de l'enfant. Conscient des enjeux entourant l'accueil des mineurs isolés sur le territoire, il entend rappeler par cette décision un certain nombre de principes et de garanties s'appliquant à tout justiciable quelle que soit sa situation au regard du droit au séjour et quel que soit l'âge retenu à terme par les juridictions saisies. Le Défenseur des droits a donc adressé la présente décision au garde des Sceaux, ministre de la Justice, au directeur de l'Ecole nationale de la magistrature, au Président du Conseil national des Barreaux et au directeur de l'Ecole nationale des greffes, et leur a recommandé d'en assurer la diffusion. Le Conseil national des Barreaux l'a immédiatement diffusée auprès de ses membres et a invité le Défenseur des droits à venir présenter ses recommandations lors d'une conférence.

Cette décision est régulièrement reprise dans le cadre des observations que le Défenseur des droits présente devant les juridictions en application de l'article 33 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011. De même, le Défenseur des droits a présenté des observations en justice à tous les niveaux de juridiction jusque devant la Cour de cassation, pour rappeler la force probante attachée aux documents d'état civil et l'absence de fiabilité des tests d'âge osseux auxquels il ne doit être fait recours qu'en dernier lieu.

Il a ainsi adopté 15 décisions d'observations en justice concernant les mineurs non accompagnés au cours de l'année 2016, 8 ont été adressées à un juge des enfants, 3 à une cour d'appel, 2 à la Cour de cassation, et une à un tribunal administratif.

Relevons, par exemple, parmi les observations présentées à un juge des enfants :

### Décision MDE-MSP-MLD-2016-077 du 23 mars 2016 relative au refus de prise en charge d'un mineur isolé étranger d'origine congolaise

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative au refus de prise en charge du jeune X. par le conseil départemental à la suite d'un examen d'âge osseux. Son avocat a saisi le juge des enfants mais ne parvient pas à obtenir une date d'audience avant 3 mois. Le Défenseur des droits présente des observations en justice relatives au cadre juridique applicable à la situation des mineurs isolés étrangers.

Le juge des enfants a ordonné la prise en charge du jeune jusqu'à sa majorité, notant dans sa décision que le Défenseur des droits a relayé des éléments qui justifient sa mise sous protection.

### Décision MDE-2016-092 du 4 avril 2016 relative à l'accès aux droits et à la justice d'un mineur non accompagné

L'attention du Défenseur des droits a été appelée sur la situation d'un jeune bengali, né le 28 novembre 2000. À la suite de l'examen d'âge osseux, il a été mis fin à sa prise en charge administrative par le conseil départemental, le 12 novembre 2015. Pourtant, ce jeune présente un document d'état civil, lequel a été contrôlé par la police aux frontières et déclaré authentique, confirmant ainsi sa minorité. Afin de bénéficier d'une mesure de protection de l'enfance, il a déposé une requête auprès du tribunal pour enfants, le 6 février 2016. Saisi de sa situation et après obtention des pièces par le procureur de la République, le Défenseur des droits a décidé de présenter des observations devant le juge des enfants, conformément à sa décision cadre portant rappel d'un certain nombre de principes et de garanties s'appliquant à tout justiciable quelle que soit sa situation au regard du droit au séjour et quel que soit l'âge retenu à terme par les juridictions saisies.

Le juge des enfants a prononcé une mesure de placement à l'ASE et le juge des tutelles a ouvert une tutelle et l'a déferée au conseil départemental.

Et parmi celles présentées à une chambre des mineurs de cour d'appel :

### Décision MDE-2016-048 du 12 février 2016 relative à un mineur isolé étranger qui conteste la décision de non-lieu à assistance éducative prise par le juge des enfants le concernant

Le Défenseur des droits a été saisi le 15 janvier 2016, de la situation d'un jeune malien, mineur isolé étranger, qui présente un acte attestant de sa minorité. Pourtant, dans un jugement du 17 décembre 2015, le juge des enfants a prononcé un non-lieu à assistance éducative et ordonné le classement de la procédure. Le magistrat a écarté le document d'état civil, se fondant uniquement sur les résultats d'une expertise d'âge osseux concluant à un âge supérieur à 19 ans. Ce jeune ayant interjeté appel de la décision du juge des enfants, le Défenseur des droits a présenté des observations devant la Cour d'appel, afin notamment de rappeler qu'il existe une présomption d'authenticité des actes d'état civil étrangers qui ne peut être renversée qu'en rapportant la preuve du caractère irrégulier, falsifié ou non conforme à la réalité de l'acte en question ; que les examens médicaux de détermination de l'âge, tels qu'ils sont actuellement pratiqués, sont inadaptés, inefficaces et indignes ; que par ailleurs, les conditions dans lesquelles l'examen d'âge osseux de ce jeune a été réalisé ne remplissent pas les garanties d'usage. Par ailleurs, la convocation émise par le juge des enfants en date du 26 novembre 2015 adressée à ce jeune ne fait pas mention de son droit de faire choix d'un conseil ou de demander qu'il lui en soit désigné un d'office conformément aux dispositions de l'article 1186 du code de procédure civile. Ainsi, le Défenseur des droits a constaté qu'il n'a pas été informé de sa possibilité d'être assisté par un avocat et n'a ainsi pas bénéficié de l'intégralité des droits procéduraux qui lui étaient reconnus ni de l'assistance effective d'un avocat.

La Cour d'appel a annulé la procédure en raison de l'absence de mention, sur la convocation devant le juge des enfants, du droit de se faire assister d'un conseil. Elle a rendu une décision avant dire droit et a demandé l'examen des documents d'état civil avant de se prononcer sur le fond.

### Décision MDE-2016-283 du 15 novembre 2016 relative à la décision du juge des enfants de revenir sur le placement d'un mineur isolé étranger

Le Défenseur des droits a été saisi par un ressortissant de la République démocratique du Congo. Le réclamant été confié par le juge des enfants au conseil départemental jusqu'à sa majorité. Il a été informé, par la direction de la MECS qui l'accueillait de la fin de sa prise en charge, en raison d'une nouvelle décision du juge des enfants prononçant la mainlevée de son placement. Cette décision se fonde uniquement sur un rapport d'expertise osseux datant «élément déjà connu et pris en compte par le juge des enfants lors de sa première décision ». Il a relevé appel de cette décision. Le Défenseur des droits a décidé de présenter des observations devant la chambre des mineurs de la cour d'appel précisant : - qu'en l'absence de convocation et d'audition du jeune concerné par le magistrat, le principe du contradictoire n'a pas été respecté et la décision faisant l'objet de l'appel n'a donc respecté ni le droit interne ni le droit international ; - que, dans le respect du principe de l'autorité de la chose jugée, le juge des enfants ne pouvait pas revenir sur sa compétence, déjà tranchée, et par ailleurs qu'en l'absence d'éléments nouveaux, il ne pouvait modifier sa première décision, et donc remettre en cause la minorité du jeune et lever son placement ; - que le juge des enfants ne pouvait par ailleurs se prononcer sur la minorité du jeune concerné sur la seule base du rapport d'expertise osseux, sans prendre en compte son document d'état civil authentifié et son évaluation sociale.

La cour d'appel n'a pas jugé au fond, le jeune étant devenu majeur durant le délibéré.

Enfin parmi les deux décisions d'observations devant la Cour de cassation, qui concernaient des situations similaires :

### Décision MDE-2016-088 du 30 juin 2016 relative aux difficultés d'accès à une prise en charge en protection de l'enfance

Le Défenseur des droits a été saisi le 1er juin 2015, par son avocat, de la situation d'une jeune congolaise, qui déclare être née le 21 décembre 1997 et être isolée sur le territoire français. Cette jeune femme a été prise en charge provisoirement au titre de l'article L. 223-2 du code de l'action sociale et des familles par le département, conformément à la circulaire du 31 mai 2013 relative aux modalités de prise en charge des jeunes isolés étrangers, en vue de l'évaluation de sa situation, du 25 au 29 septembre 2014, date à laquelle elle a fait l'objet d'une ordonnance de placement provisoire du parquet sur le fondement des articles 375 et 375-5 du code civil et a été confiée à l'aide sociale à l'enfance. Parallèlement, le procureur de la République ordonnait, le même jour, une analyse des documents présentés. L'analyste en fraude documentaire et à l'identité de la police aux frontières émettait un avis favorable sur la copie intégrale d'acte de naissance soumise à son analyse. Par ailleurs, le procureur de la République prenait une réquisition « aux fins de détermination de l'âge civil » par examen radiologique et médico-légal. Un praticien hospitalier indiquait dans son rapport que « la personne a un âge civil supérieur à 18 ans et, dans tous les cas, supérieur à l'âge prétendu de 16 ans ½ ». La réclamante saisissait le juge des enfants. Le procureur de la République décidait du classement de la procédure concernant cette jeune fille (non-lieu à assistance éducative), mais le juge des enfants la considérait mineure et en situation de danger et la confiait au Conseil départemental jusqu'à sa majorité. Le ministère public a interjeté appel de cette décision. La cour d'appel a réformé la décision du juge des enfants, constatant « qu'elle doit être considérée comme majeure et qu'il n'y a dès lors pas lieu à assistance éducative ». La réclamante a formé un pourvoi en cassation contre l'arrêt de la cour d'appel. Le Défenseur des droits a présenté ses observations devant la Cour de cassation, aux termes desquelles les résultats de l'expertise médicale ne peuvent être pris en considération contre

un acte d'état civil étranger que si, préalablement, une donnée extérieure ou un élément tiré de l'acte d'état civil lui-même permet d'écarter ce dernier.

La Cour de cassation a rejeté le pourvoi, en considérant que procède de l'appréciation souveraine des juges du fond la constatation que l'état civil mentionné dans l'acte de naissance produit ne correspondait pas à la réalité et que le requérant devait être regardé comme majeur. La Cour de cassation a ainsi confirmé le pouvoir souverain des juges du fond en matière de données extérieures ou d'éléments tirés de l'acte lui-même qui, en matière d'état civil fait en pays étranger, permet de retirer à cet acte toute force probante. Elle a refusé d'intervenir sur le terrain des modes de preuve et n'a ainsi pas suivi les observations du Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits a par ailleurs assuré le suivi pendant plus de deux ans de sa décision 2014-127 du 29 août 2014 relative à la prise en charge des mineurs non accompagnés à Paris par une nouvelle décision 2016-183 du 21 juillet 2016. Le Défenseur des droits a ainsi pu constater un certain nombre de progrès, réalisés en écho à ses premières recommandations. Il a souligné l'importance de l'implication, à tous les niveaux, de l'ensemble des acteurs concernés (département, justice, éducation nationale, associations) et de leur bonne coordination pour garantir la protection des mineurs non accompagnés. Il a toutefois tenu à rappeler les principes relatifs à l'accueil et à la prise en charge des mineurs non accompagnés et préconisé à nouveau des voies d'amélioration du dispositif. Enfin, le Défenseur des droits, saisi depuis un an de la situation de jeunes exilés présents dans le parc des Olieux à Lille, a présenté ses observations devant le juge des référés du tribunal administratif de Lille dans le cadre d'une procédure d'expulsion menée à leur encontre :

### Décision MDE-2016-230 du 26 août 2016 relative à l'expulsion de jeunes migrants d'un parc public

En août 2015, l'attention du Défenseur des droits avait été appelée sur la situation de nombreux jeunes migrants en errance. Ces jeunes gens, dont plusieurs adolescents s'étaient regroupés dans un parc, dépendant pour subsister de la générosité des riverains et de l'aide de quelques associations. Après plusieurs interventions auprès du département, de la préfecture et de la ville durant l'été 2015 puis au printemps 2016, le Défenseur des droits a été informé de la procédure d'expulsion en référé des occupants du parc, engagée par la Métropole Européenne, propriétaire du terrain en question, devant le tribunal administratif. Au regard de la particulière vulnérabilité des jeunes gens présents sur ce terrain, dont plusieurs mineurs confiés au département mais non pris en charge et de l'absence de diagnostic et de solution de relogement, le Défenseur des droits a décidé de porter des observations à l'attention de la juridiction. Le 1<sup>er</sup> septembre 2016, le juge des référés du tribunal a suivi les observations du Défenseur et a rejeté la requête.

Le tribunal a rejeté la demande de la métropole Européenne, considérant que l'évacuation du jardin ne présentait pas les caractères d'utilité et d'urgence requis par les dispositions de l'article L. 521-3 du code de justice administrative. Il a indiqué que « malgré les alertes réitérées du Défenseur des droits et du conseil des intéressés, signalant la présence dans le camp d'adolescents, et les injonctions du juge des référés du tribunal administratif, l'État, le département et la ville se sont, depuis août 2015, abstenus d'intervenir et de proposer, même à titre très temporaire, des solutions d'hébergement, laissant la situation s'aggraver et contraignant les habitants d'un quartier et les associations à se substituer partiellement aux autorités défaillantes ». Il a en outre considéré qu'il y avait lieu de rappeler que certaines des autorités (métropole, et ville), « bien que n'en ayant pas juridiquement l'obligation en vertu des dispositions précitées du code de l'action sociale et des familles, pourraient tout à fait légalement, dans l'intérêt général et dans celui de ces jeunes en particulier, afin de leur éviter des traitements inhumains et dégradants prohibés par l'article 3 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'Homme et des libertés fondamentales, à laquelle l'État français est partie, décider d'intervenir, par la mise à disposition de terrains, moyens matériels ou financiers notamment, pour soutenir les autorités compétentes qui doivent faire face à une situation inédite et hors normes ; que dans tous les cas, dans l'attente d'une solution, des mesures matérielles appropriées devraient être mises en place pour améliorer, sans favoriser un phénomène de sédentarisation, les conditions sanitaires du campement du jardin ».

En octobre, un plan de mise à l'abri, élaboré par le préfet, le département et la commune a été présenté aux associations, puis mis en œuvre en novembre. Le Défenseur des droits reste là encore vigilant sur le respect des droits de ces mineurs.

Droit fondamental à l'éducation : une école pour tous, un droit pour chacun

L'année 2016 a également été celle de travaux de grande ampleur en faveur du droit à l'éducation de tous les enfants.

Le droit à la scolarisation de tous les enfants est un droit universellement reconnu. Refuser à un enfant le droit à l'éducation en raison de son origine, de son lieu de résidence, de sa religion, son sexe, son handicap ou de sa particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique, est susceptible de constituer le délit de refus discriminatoire du bénéfice d'un droit au sens des articles 225-1 et 432-7 du code pénal. Par ailleurs, lui refuser l'exercice de ce droit est également susceptible de constituer une rupture d'égalité dans l'accès à un service public.

Les saisines du Défenseur des droits concernant la mise en œuvre effective du droit à l'éducation ont sensiblement augmenté en 2016. Tout comme en 2015, ces saisines illustrent particulièrement les difficultés rencontrées par des enfants vivant dans des bidonvilles ou hébergés en hôtel social, des mineurs non accompagnés pris en charge par l'aide sociale à l'enfance ainsi que pour des enfants se trouvant en situation de handicap et qui ne peuvent bénéficier des aménagements prévus pour leur scolarité.

Le Défenseur des droits et la Défenseure des enfants ont ainsi été conduits à questionner l'effectivité du droit à l'éducation, en France, pour tous les enfants, dans leur rapport dédié aux droits de l'enfant, publié le 20 novembre 2016 : "Droit fondamental à

l'éducation : une école pour tous, un droit pour chacun". Ils y relèvent que l'accès à l'école n'est pas un droit effectif en France pour tous, en particulier pour les enfants les plus vulnérables, que l'école peine à garantir le respect de la singularité et de l'individualité de ces enfants et que l'effet des inégalités sociales et territoriales et des discriminations perdure, voire s'accroît. Il formule des recommandations à destination du gouvernement, des ministères de l'Education nationale et de la Justice, ainsi que des collectivités territoriales.

En complément de ce rapport, le Défenseur des droits a pris la décision 2016-297 pour insister sur les responsabilités des maires, préfets et services académiques de l'Education nationale, afin qu'ils œuvrent tous à leur niveau en faveur de l'intérêt supérieur des enfants :

### Décision MDE-2016-297 du 21 novembre 2016 relative à l'accès à la scolarisation de tous les enfants

Pour accompagner la publication de son rapport annuel thématique concernant les droits de l'enfant, au regard de l'enjeu que représente le droit à l'éducation pour permettre l'effectivité de l'ensemble des droits consacrés à l'enfant par la Convention internationale des droits de l'enfant, le Défenseur des droits a souhaité insister par cette décision sur le droit de l'enfant à accéder à l'école. Rappelant l'enjeu primordial de l'éducation des plus jeunes, parfois compromise par les difficultés d'accès à l'école rencontrées par les enfants en âge de fréquenter l'école maternelle et primaire, il entend rappeler les responsabilités de chacun des acteurs concernés afin qu'ils œuvrent tous à leur niveau en considération, de manière primordiale, de l'intérêt supérieur des enfants.

Au cours de l'année 2016, le Défenseur des droits a également fait état de manquements graves quant à l'effectivité de ce droit au travers d'une décision individuelle :

### Décision MSP-MDE-MLD-2016-220 du 13 décembre 2016 relative au refus d'un maire de scolariser une fratrie d'enfants vivant en bidonville

Le Défenseur des droits a été saisi par un collectif d'associations d'une réclamation relative à la situation de 3 enfants, âgés de 9, 6 et 4 ans, installés sur un campement situé sur le territoire de la commune. Le maire a refusé l'inscription scolaire des enfants au motif qu'ils ne vivaient pas légalement sur le territoire de sa commune.

Le Défenseur des droits a conclu à l'existence d'une atteinte au droit à l'éducation et d'une discrimination sur le fondement du lieu de résidence, critère prohibé par la loi, portant atteinte à l'intérêt supérieur des enfants.

Il rappelle solennellement que l'éducation est un droit pour tous les enfants, quels que soient leur nationalité, leur origine, et leur mode de vie. Les autorités locales ne peuvent utiliser les différents administratifs qui les opposent aux familles occupant des terrains de façon illicite pour freiner, empêcher, voire interdire l'accès des enfants à l'école. Le Défenseur des droits rappelle ainsi au maire son obligation de scolariser tous les enfants présents sur le territoire de sa commune.

Enfin, la décision a fait l'objet d'une transmission au procureur de la République territorialement compétent afin qu'il apprécie les suites qu'il entend donner aux faits relatés.

Dans une décision du 6 décembre 2016 relative aux expulsions illégales de familles d'origine comorienne à Mayotte, le Défenseur des droits a également insisté sur le caractère intolérable des atteintes portées au droit fondamental à l'éducation des enfants comoriens présents à Mayotte :

### Décision MDE-MLD-MSP-2016-292 du 6 décembre 2016 relative aux expulsions illégales de familles d'origine comorienne à Mayotte

Le Défenseur des droits a été saisi en décembre 2015, par des associations, de la situation de familles et d'enfants d'origine comorienne expulsés de leurs domiciles, en raison de leur origine, par des collectifs de villageois, dans deux villages dépendants de la Commune de A à Mayotte. En effet, un courrier signé par le « Collectif des habitants de X. » et adressé aux propriétaires du village de X. indiquait qu'il était urgent de procéder à « l'expulsion des étrangers en situation irrégulière » résidant dans ce village. Ce courrier enjoignait les propriétaires « de faire le nécessaire pour que ces étrangers quittent le village d'ici le 10 janvier 2016 » et précisait également que « passé ce délai, les habitants prendront des mesures nécessaires pour remédier à ce problème ». Suite à ces menaces, les expulsions initiées par les villageois ont eu lieu en janvier, mars et avril 2016. Les habitations de ces familles d'origine comorienne ont été détruites, voire brûlées. Ces familles ont été alors expulsées car désignées étrangères. Le Défenseur des droits rappelle que les courriers, tracts et affiches élaborés et distribués par les collectifs de villageois à la population et ayant pour objet « l'expulsion de clandestins », et visant spécifiquement des personnes en raison de leur origine sont susceptibles d'être qualifiés de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence. Les manifestations n'ont pas été interdites et les forces de l'ordre présentes lors de ces actions n'ont empêché ni les destructions des habitations, ni les expulsions des personnes. De fait, il résulte de l'instruction menée par le Défenseur des droits que les moyens déployés par les pouvoirs publics au regard des enjeux et des risques d'atteintes aux biens et aux personnes ont été manifestement insuffisants. Ces expulsions illégales ont eu pour conséquences de priver de leurs domiciles près de 200 personnes. Les violences physiques et psychologiques décrites, et dont les images ont été retransmises par les médias, constituent une atteinte au droit fondamental des personnes à vivre en sécurité, et une atteinte à leur dignité. De même, selon les informations transmises par le vice-recteur de Mayotte, plus de 150 enfants ont été

déscolarisés du fait des expulsions de la commune de A. Le Défenseur des droits rappelle que tout enfant bénéficie du droit à l'éducation et la scolarisation des enfants relève d'une obligation de l'Etat. Ainsi, constatant que le manque de mobilisation des pouvoirs publics, pourtant dûment informés, au niveau local et national, a permis l'organisation et la réalisation d'expulsions illégales ayant eu pour conséquence d'exposer les personnes expulsées, et particulièrement les enfants, à des atteintes graves à leurs droits fondamentaux, le Défenseur des droits décide de : -recommander au préfet de Mayotte de prévenir à l'avenir, en interdisant, et en mobilisant les forces de police et de gendarmerie nécessaires pour éviter le déroulement de l'évènement, toute manifestation ou réunion illicite, dont l'objectif affiché est d'organiser l'expulsion de leur domicile des personnes en raison de leur appartenance supposée ou réelle à une origine, une ethnie, une nation, une race déterminée ; -recommander au maire de A de faire respecter l'ordre public sur son territoire avec le concours des autorités préfectorales le cas échéant ; -recommander aux maires des 16 autres communes de Mayotte de faire respecter l'ordre public sur leurs territoires avec le concours des autorités préfectorales le cas échéant ; -prendre acte des annonces faites le 29 septembre 2016 par le ministre des Outre-mer pour augmenter la présence des forces de l'ordre dans le cadre du plan de sécurité à Mayotte adopté en juin 2016 par le gouvernement, et de rester particulièrement vigilant quant aux suites données aux annonces précitées.

Au-delà des décisions, le Défenseur des droits est intervenu dans de nombreuses situations d'enfants, en mettant en œuvre son pouvoir de médiation, dans l'intérêt supérieur des enfants et afin de rendre effectif leur droit fondamental à l'éducation :

### Règlement amiable 15-009192 du 10 février 2016 relatif à des mesures disciplinaires dans un collège non conformes au code de l'éducation

Les parents d'un collégien ont saisi le Défenseur des droits d'une réclamation concernant la procédure disciplinaire conduite par l'ancienne principale du collège de leur fils, à l'encontre de ce dernier. L'académie a confirmé par courrier aux parents que de nombreuses règles procédurales n'avaient pas été respectées par la cheffe d'établissement durant l'année scolaire 2014/2015. En effet, le procès-verbal du conseil de discipline n'a pas été adressé en copie au recteur dans les cinq jours suivant la séance. La sanction a été notifiée par lettre recommandée plusieurs jours plus tard, alors qu'elle aurait dû l'être le jour même à l'issue du conseil de discipline. Cette notification aurait dû mentionner les voies et les délais de recours. En effet, un recours contre une mesure disciplinaire doit être adressé sous huit jours au recteur, à compter de sa notification écrite. Par ailleurs, dès lors que la principale avait pris la décision de convoquer le conseil de discipline, il ne lui appartenait plus de prononcer seule une sanction à l'encontre de l'enfant. La question de l'exclusion temporaire, avec ou sans sursis, relevait exclusivement du conseil de discipline. Enfin, le Défenseur des droits a pu confirmer aux parents que le dossier scolaire de leur fils ne comportait aucune trace de sanction en lien avec les motifs ayant suscité la convocation du conseil de discipline. L'académie a reconnu les nombreuses défaillances concernant la situation de l'enfant et indiqué rester à disposition des parents en cas de besoin.

### Règlement amiable 15-012144 du 29 février 2016 relatif à la santé d'un lycéen lors de sa scolarité

Le Défenseur des droits a été saisi par les parents d'un jeune lycéen avec des troubles psychologiques, scolarisé à domicile suite à des difficultés au sein de son lycée. En effet, après avoir fréquenté plusieurs lycées, il a réussi à trouver un établissement dans lequel il se sentait bien. Or, à la suite d'un manquement des parents dans la procédure de ré-inscription de leur fils, celui-ci a été transféré en septembre 2015 dans un nouveau lycée où il a eu beaucoup de mal à s'intégrer. Ses parents ont alors décidé de le scolariser à domicile. Le Défenseur des droits a demandé à l'Éducation nationale qu'à la faveur d'une place vacante, il soit scolarisé dans le lycée de l'an dernier, ce qui a pu être fait.

### Règlement amiable 15-008618 du 11 avril 2016 relatif à un refus d'accès à une salle d'examen

Une jeune fille, S., s'est vue refuser l'entrée à sa salle d'examen car elle n'avait pas une tenue appropriée : elle avait une robe longue noire. Après des échanges vifs et déstabilisants pour elle, il lui a été demandé de remonter sa robe à ses genoux avant de pouvoir accéder à la salle d'examen ce qu'elle a bien voulu faire. Le Défenseur des droits est intervenu auprès du recteur de l'académie, afin de dénoncer l'attitude des professionnels de l'éducation nationale qui manifestement méconnaissaient le champ d'application des dispositions de la loi du 15 mars 2004 encadrant, en application du principe de laïcité, le port de signes ou de tenues manifestant une appartenance religieuse dans les écoles, collèges et lycées publics. En effet, certes, cette loi interdit les signes et les tenues qui manifestent ostensiblement une appartenance religieuse, cependant, elle ne s'applique pas aux « candidats qui viennent passer les épreuves d'un examen ou d'un concours dans les locaux d'un enseignement public d'enseignement et qui ne deviennent pas de ce fait des élèves de l'enseignement public ». Des excuses ont été formulées à l'attention de S. et de sa famille par le proviseur du lycée. Un « rappel à la loi » par le proviseur à l'attention de tous les professionnels de l'établissement a été effectué dès la rentrée scolaire suivante.

### Règlement amiable 14-011545 du 8 juillet 2016 relatif au refus d'une commune à l'accès à une restauration scolaire partielle

La requérante a considéré comme discriminatoires les critères d'accès au service de restauration collective de la commune au sein de laquelle est scolarisé son enfant. Le Défenseur des droits est intervenu auprès de la mairie afin de connaître les modalités d'accès au service. Il résulte de l'instruction menée auprès de la mairie que le caractère discriminatoire des critères d'accès mis en place par cette commune ne peut être retenu. En effet, dans le cas où le nombre de demandes excède les capacités en personnels et en installations des cantines, les communes peuvent refuser l'accès de certains enfants à la cantine et accorder prioritairement l'accès à

certains d'entre eux. La priorité d'accès doit se fonder sur un ensemble de critères tenant compte de la situation objective des usagers au regard de l'objet et des caractéristiques du service public de restauration scolaire. Le Défenseur des droits a tenu cependant à rappeler ce principe au maire de la commune. Celle-ci, soucieuse de satisfaire les demandes des familles a fait part de réflexions menées visant à étendre l'offre relative à la restauration scolaire. Ainsi, une modification temporaire du fonctionnement de la pause méridienne a été mise en place. Cette solution a permis une augmentation d'accueil de 20 places et l'ensemble des demandes ont pu être satisfaites. Ces modalités d'organisation devraient être reconduites à la prochaine rentrée scolaire, dans l'attente de l'achèvement de la construction d'un nouveau groupe scolaire intégrant des locaux périscolaires.

## Règlement amiable 14-010979 du 8 septembre 2016 relatif à une contestation de décision scolaire (option latin)

La fille de la réclamante suivait, depuis la classe de 5ème, une option "Latin". Toutefois, au regard des difficultés qu'elle rencontrait dans cette matière et de son manque d'intérêt pour celle-ci, la jeune fille souhaitait arrêter cette option. Elle aurait fait part de sa volonté d'intégrer une option DP3 (Découverte Professionnelle), elle aurait été reçue pour un entretien préalable à son intégration. Le Défenseur des droits est intervenu auprès du principal du collège, qui a précisé que les options choisies par les élèves étaient exclusives les unes des autres et que le choix de l'option "Latin" les engageait sur la totalité de leur parcours au collège. Dans un souci de stabilité et de prévisibilité de l'offre de formation de l'établissement, ces changements d'options ne peuvent être réalisés. Le principal du collège a informé le Défenseur des droits des modifications qu'il a entreprises. Après l'intervention du Défenseur des droits, une mention a été ajoutée à la brochure de présentation de l'offre d'enseignement, adressée aux parents, précisant que tout enseignement optionnel engage pour le reste du parcours au collège. Une présentation synthétique des parcours possibles et de leur caractère exclusif sert dorénavant de support de communication en direction des parents d'élèves. Enfin, le site internet du collège a intégré toutes ces modifications.

Le règlement amiable permet également au Défenseur des droits, dans certaines situations, de parvenir à l'effectivité du droit à l'éducation d'enfants souffrant de handicap, comme dans l'exemple ci-dessous :

## Règlement amiable 15-014363 du 4 mars 2016 relatif à l'obtention d'une accompagnante des élèves en situation de handicap (AESH)

Le Défenseur des droits a été saisi par les parents de J. Son AESH étant partie en congé maternité, l'enfant s'est retrouvé sans accompagnement scolaire adapté. Le Défenseur des droits est intervenu auprès des services académiques. L'inspecteur d'académie a accepté de recevoir la famille afin d'échanger sur la situation de J. et sur les difficultés rencontrées dans le cadre du remplacement de l'AESH. Une solution amiable a finalement pu être trouvée. L'AESH accompagne J. selon les souhaits des parents. En parallèle, l'inspecteur a indiqué à la famille que plusieurs mesures allaient être mises en œuvre afin d'éviter que de telles situations ne se reproduisent. Il fait notamment état de la mise en place d'un numéro spécifique au traitement de ces demandes, au sein de l'académie, pour permettre une prise en compte rapide des situations et favoriser la communication avec les familles, dans un souci d'efficacité.

Un engagement constant en faveur des enfants en situation de handicap

Si le Défenseur des droits a consacré, en 2015, son rapport dédié aux droits de l'enfant aux enfants en situation de handicap pris en charge dans le cadre de la protection de l'enfance, la promotion et le suivi du rapport ont été développés en 2016. Ainsi, aux Assises nationales de la protection de l'enfance qui se sont tenues à Metz en juin 2016 un atelier a été consacré à ce sujet ; en outre, le rapport a fait l'objet, notamment de la part de la Défenseure des enfants, de plus d'une quinzaine de présentations à Paris et en province, auprès des institutions, et des professionnels des départements ou des associations sociales et médico-sociales Certaines préconisations ont déjà été suivies d'effet, notamment par une récente délibération de la CNIL, pas la modification des questionnaires de la DREES ou encore par les dispositions de la loi n° 2016-297 du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant et ses décrets d'application qui font expressément mention des situations de handicap.

Par ailleurs, préoccupé par les difficultés rencontrées par les enfants handicapés sur les temps périscolaires, le Défenseur des droits a constitué en 2015 un observatoire réunissant les acteurs du périscolaire susceptibles d'apporter, à partir des bonnes pratiques repérées, des réponses concrètes aux problèmes rencontrés par les familles. Dans ce cadre, un groupe de travail a été mis en place début 2016 en partenariat entre le ministère de l'Education nationale et le Défenseur des droits, afin d'élaborer une fiche pratique à destination des collectivités territoriales destinée à améliorer l'accueil d'un enfant en situation de handicap durant les temps d'activités périscolaires dans le cadre d'un projet éducatif territorial.

Le Défenseur des droits a pu, par ailleurs, aboutir à un règlement amiable relatif à l'accès aux activités périscolaires pour un enfant sourd :

## Règlement amiable 15-003721 du 10 octobre 2016 relatif à l'accès au périscolaire pour un enfant sourd

Un enfant sourd scolarisé en milieu ordinaire et bénéficiant de l'aide d'une auxiliaire de vie scolaire (AVS), n'était pas accueilli au sein des activités périscolaires de son école en raison de son handicap, et ne pouvait pas non plus bénéficier du programme de réussite éducative (PRE) en l'absence d'une personne pouvant communiquer avec lui. Le Défenseur des droits a échangé à plusieurs reprises avec le maire de la commune, lui rappelant ses obligations quant à l'accueil de tous les enfants au sein des activités périscolaires

organisées par sa commune. Il résulte de ces contacts que la commune a financé une formation pour une animatrice afin qu'elle puisse pratiquer la langue des signes. Elle s'est également vue charger de délivrer aux animateurs affectés aux dispositifs municipaux du même groupe scolaire une formation en interne pour leur permettre d'acquérir les signes élémentaires de la langue des signes. L'enfant a pu intégrer les activités périscolaires de son établissement sans plus de difficultés.

Enfin, saisi d'une réclamation relative au refus d'inscription à un stage d'initiation à la natation opposé à un enfant autiste, le Défenseur des droits a pris une décision relative à la discrimination dont ce dernier avait fait l'objet et pris acte de la proposition du directeur de la piscine municipale d'expérimenter un accueil de l'enfant, accompagné de sa tierce personne, lors du prochain stage de natation estival. Cette décision a été l'occasion de rappeler le cadre légal dans lequel les enfants handicapés peuvent être accueillis et les qualifications nécessaires à cet accueil :

### Décision MSP-MLD-MDE-2016-124 du 4 mai 2016 relative à un refus d'inscription en stage de natation pour un enfant autiste

Le Défenseur des droits a été saisi du refus d'inscription à un stage d'initiation à la natation qui a été opposé à un enfant autiste. Après instruction, il a décidé de prendre acte de la proposition du directeur de la piscine municipale d'expérimenter un accueil de l'enfant, accompagné d'une tierce personne. Il a recommandé par ailleurs : - au directeur de la piscine municipale et au maire de prendre les mesures appropriées afin d'accueillir à l'avenir les enfants porteurs de handicap dans le cadre des stages d'initiation à la natation ; - de transmettre la présente décision au ministre de la Ville, de la Jeunesse et des Sports, à la secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, à l'association des Maires de France (AMF) et à l'association des grandes villes de France (AMGVF) afin qu'il soit procédé à une large diffusion auprès des structures de sports et de loisirs concernées, ainsi que des communes.

## Protection de l'enfance et droits fondamentaux des enfants

Après avoir publié ses recommandations générales en faveur du projet pour l'enfant (PPE) en avril 2015, le Défenseur des droits a continué à promouvoir ses propositions. Il souligne l'intérêt pour les enfants concernés à bénéficier d'un continuum de parcours, et à être consultés sur les décisions qui les concernent. A la fois au travers du traitement des réclamations individuelles qui lui sont adressées, et des avis qu'il a émis tant sur la proposition de loi relative à la protection de l'enfant que de ses décrets d'application, il a entendu rappeler l'enjeu que représente la mise en place effective dans tous les départements de cet outil dynamique et pratique, encore trop peu mis en œuvre. Il continuera en 2017 à suivre le déploiement des PPE, à encourager autant que possible l'appropriation de cet outil par les équipes de professionnels et à recommander la simplification des obligations légales et réglementaires en ce domaine.

Citons, pour n'en retenir qu'un, l'apport essentiel du PPE en termes de droit à la santé des enfants. Sur ce point, le Défenseur des droits a financé une étude en partenariat avec le Fonds de financement de la CMU (Fonds CMU) intitulée « l'accès à la santé des enfants pris en charge au titre de la protection de l'enfance (ASE/PJJ) : accès aux soins et sens du soin ». Cette étude, qui donnera lieu à une décision du Défenseur des droits, identifie notamment l'absence de coordination globale autour de la santé dans l'accompagnement éducatif, un constat qui rejoint celui du rapport annuel 2015 qui dénonçait les multiples ruptures du parcours de soins des enfants handicapés relevant de la protection de l'enfance. Un séminaire organisé en novembre conjointement avec l'Observatoire national de la protection de l'enfance NPE et le Fonds CMU, a permis de présenter les travaux et d'échanger sur les pratiques professionnelles destinées à améliorer la prise en compte et le suivi de la santé de ces enfants.

Plus globalement, le Défenseur des droits a collaboré depuis deux ans avec l'association SOS Village d'enfants et la CNAPE en soutien de leur participation à un projet européen visant à renforcer les compétences des professionnels de l'enfance pour développer une approche par les droits de l'enfant : en favorisant leur participation, en enrichissant les pratiques professionnelles et en contribuant à améliorer la qualité de l'accompagnement proposé. Pour ce faire, des outils et des formations ont été élaborés et un colloque international a été organisé le 8 novembre 2016 à Paris. La valorisation de ces travaux et leur promotion seront poursuivies en 2017.

Enfin, la Défenseure des enfants a été auditionnée dans le cadre de la démarche de consensus sur les besoins fondamentaux des enfants confiés à la protection de l'enfance, et a pu rappeler les liens entre l'ampleur des besoins et l'effectivité des droits.

Le Défenseur des droits a rendu plusieurs décisions relatives à la protection des enfants contre les violences :

### Décision MDE-2016-090 du 22 mars 2016 relative à des allégations de violences commises par une enseignante sur ses élèves de classe maternelle

Le Défenseur des droits a été saisi par des parents d'élèves, de faits de violences physiques et psychologiques qui auraient été commis par une enseignante directrice d'école maternelle. Cette enseignante a été renvoyée devant le tribunal correctionnel pour répondre de 21 faits de violence volontaire sur mineurs de 15 ans par personne ayant autorité sur la victime sur une période de trois ans, et a été relaxée. Le parquet a interjeté appel de la décision et le Défenseur des droits a décidé de présenter des observations devant la Cour d'appel. Dans ses observations, le Défenseur des droits a souhaité rappeler que le droit positif n'impose pas qu'un mineur soit capable de discernement pour que sa parole soit prise en considération en procédure pénale. La parole de l'enfant, quels que soient son âge et sa capacité de discernement, si elle ne doit pas être sacralisée à tort, constitue un élément de l'enquête

et/ou de l'instruction judiciaire qui ne saurait, par principe, être écartée comme non probante. En outre, le Défenseur des droits a fait mention de son inquiétude s'agissant de la façon dont peut être reçue, dans le cadre des procédures pénales, l'expression de l'enfant non discernant, si on ne prend en compte ni sa parole, ni les éléments non verbaux de son comportement, ni les traces psychologiques qu'il présente, constatées par un médecin. La Cour d'appel a réformé la décision rendue en première instance et condamné la prévenue à 12 mois d'emprisonnement avec sursis et à l'interdiction d'exercer une activité professionnelle impliquant un contact avec des mineurs pour une durée de cinq années. La Cour d'appel a relevé que « ainsi que l'a fait observer le Défenseur des droits, la question du discernement de l'enfant n'est pas à prendre en compte lorsque sa parole est recueillie dans le cadre d'une procédure pénale où il apparaît comme victime d'un délit ; contrairement à ce qui a pu être avancé par le premier juge, la parole des enfants ayant fréquenté l'école maternelle H. ne saurait dès lors être écartée au seul motif que ces derniers ne seraient pas dotés de discernement. » La Cour a considéré que si la parole des enfants concernés, recueillie dans un contexte particulier, notamment pour des faits remontant à une ou deux années en arrière, devait être appréciée avec le recul nécessaire, un changement de comportement de l'enfant, tel qu'énurésie, troubles de l'appétit ou du sommeil, pouvait être un indicateur permettant d'étayer sa parole. L'enseignante condamnée a formé un pourvoi en cassation à l'encontre de cette décision.

## Décision MSP-MDE-MDS-2016-166 du 19 juillet 2016 relative à la situation d'un couple séparé de fait dont les deux enfants ont été emmenés par leur mère à l'étranger

Le Défenseur des droits a été saisi par M. A. qui dénonce l'absence de prise en compte par les gendarmes de ses craintes concernant le déplacement illicite de ses deux fils au Maroc par son ex-épouse. Il remet en cause l'intervention des services sociaux et celle de la gendarmerie qui auraient facilité leur départ. Le Défenseur des droits constate la méconnaissance globale du dispositif d'opposition à sortie de territoire par l'ensemble des professionnels ayant eu à traiter la situation et rappelle donc l'intérêt et le fonctionnement de ce dispositif. Il retient un défaut de vigilance de la part de l'assistante sociale mandatée pour enquête par la cellule de recueil des informations préoccupantes concernant les risques de départ avec les enfants de l'ex-épouse qui réside au Maroc. Il retient également différents manquements de la part des militaires de gendarmerie par une déperdition des informations connues par chacun, par un manque de discernement concernant les risques de déplacement des enfants à l'étranger, par un manquement aux conditions d'accueil de M. A. par l'adjoint au commandant d'unité et divers manquements individuels de la part de l'officier de police judiciaire intervenu au domicile du réclamant dans la prise en compte de sa parole et dans la supervision de l'enquête. De même, le Défenseur des droits constate la déperdition des informations entre les militaires de gendarmerie et le parquet de S., ainsi que l'absence d'accompagnement des « référents VIF » (violences intrafamiliales) et de contact privilégié avec le substitut dédié. Le Défenseur des droits recommande, à titre général : - une sensibilisation de tous les intervenants sur le dispositif OST (opposition à sortie du territoire) et une diffusion d'une fiche pratique annexée à la présente décision ; - un rappel auprès des professionnels des droits liés à l'autorité parentale et de l'infraction de soustraction d'enfant et sur les droits de l'enfant à maintenir des relations avec chacun de ses parents ; - un rappel à la vigilance sur le contexte transfrontalier de la séparation d'un couple encore marié lorsque le départ des enfants est évoqué, auprès des services sociaux comme de la brigade ; - l'amélioration des pratiques de circulation des informations, entre la brigade et le parquet, et l'amélioration du partage d'informations entre le parquet de permanence et le substitut dédié aux violences intrafamiliales ; - de réfléchir à la création d'unités de gendarmerie spécialisées dans le traitement des conflits familiaux, à l'instar de la « brigade de protection de la famille » en police, et des pôles « mineurs-famille » au sein des parquets, qui ont extrait le traitement spécifique des violences intrafamiliales des missions courantes. Le Défenseur des droits recommande, à titre individuel : - un rappel de textes pour les gendarmes concernés en matière d'accueil des victimes et de recueil de plainte ; - un rappel à ses obligations de discernement, de vigilance et de contrôle en sa qualité d'officier de police judiciaire et une formation relative aux dispositifs de violences intrafamiliales et déplacement d'enfant.

A la suite de ces recommandations, le garde des Sceaux a indiqué que ses services travaillent actuellement à la rédaction d'un guide pratique sur les aspects civils et pénaux des déplacements illicites d'enfants et qu'il y intégrera la question des IST/OST ainsi que des précisions sur l'article 227-7 du code pénal.

Le conseil départemental a informé le Défenseur des droits d'une action de sensibilisation des agents de la CRIP et des travailleurs sociaux sur les conflits ayant un caractère transfrontalier, notamment par l'envoi d'une note juridique à ces services.

Le procureur de la République a également rappelé les éléments constitutifs de l'infraction visée à l'article 227-7 du code pénal aux magistrats du parquet.

Le président du Conseil national des Barreaux a informé le Défenseur des droits qu'il allait diffuser la décision aux deux commissions compétentes en son sein.

M.A., tout en remerciant le travail réalisé par le Défenseur des droits, considère cependant que l'assistante sociale est toujours fautive.

Le Défenseur des droits a également mis en œuvre ses compétences de médiation pour favoriser la protection de l'intérêt de l'enfant dans le cadre du dispositif de la protection de l'enfance, par exemple dans le cadre de ces deux règlements amiables :

## Règlement amiable 15-009037 du 13 janvier 2016 relatif à une mineure placée en foyer relatant des faits de maltraitance récurrents par du personnel éducatif

Une jeune fille de 16 ans déclare être victime de maltraitance institutionnelle au sein du foyer dans lequel elle est placée par décision du juge des enfants. La saisine provient du père de la mineure qui a également saisi le 119. Le contexte familial est difficile. Le jugement fait état d'ambivalence de la jeune. Le Défenseur des droits a demandé des observations auprès du conseil départemental, garant de la prise en charge éducative de la mineure. Un suivi mensuel du foyer a été mis en place par le conseil départemental. Il a transmis les informations au parquet, qui a ordonné une enquête. Des formations ont été mises en place au foyer afin d'adapter les pratiques professionnelles autour de la gestion de la violence et l'accompagnement de l'adolescent souffrant de troubles psychiques.

## Règlement amiable 16-000158 du 15 mars 2016 relatif à la contestation par le détenteur de l'autorité parentale d'une évaluation en protection de l'enfance pilotée par un conseil départemental

Le réclamant, père de l'adolescent, conteste la mise en œuvre d'une évaluation en protection de l'enfance pilotée par le conseil départemental, à la suite d'une information préoccupante transmise par le lycée du jeune, faisant état de gifles répétées du père sur son fils avec pour objectif assumé de mettre fin à la consommation de substances illicites. Lors de différents entretiens téléphoniques, le Défenseur des droits a échangé avec le réclamant sur les incidences légales, éducatives, et psychologiques de la violence éducative ordinaire. La réflexion a notamment porté sur l'origine du dysfonctionnement familial (conflit parental exacerbé, dénigrement de la mère de l'enfant). Le Défenseur des droits a informé le réclamant des différents aides et soutiens à la parentalité qui pourront lui être apportés par les services à la suite de l'évaluation. Il lui a également transmis des coordonnées d'association locale de lutte contre les addictions. Le père a accepté la mise en œuvre de l'évaluation de sa situation familiale et a sollicité de l'aide et du soutien dans sa fonction parentale pour modifier sa pratique de violence éducative ordinaire dont il confirme l'inefficacité et entend l'illégalité.

La protection de l'enfant reste en 2016 le premier motif des saisines du Défenseur des droits en matière de défense des droits de l'enfant. Les réclamations reçues cette année illustrent, de manière extrêmement préoccupante, l'insuffisance des moyens dédiés à la protection de l'enfance, depuis la prévention jusqu'à la prise en charge des jeunes majeurs. Réduction drastique des moyens alloués par les départements à la prévention spécialisée, non-exécution des décisions judiciaires de placement faute de place, défaillances dans la prise en charge des mineurs non accompagnés, manque de solutions de soins, psychiatriques et médico-psychologiques, pour les enfants et adolescents, notamment confiés à l'aide sociale à l'enfance, engorgement des lieux de rencontre enfants-parents, limitation des contrats jeunes majeurs : les illustrations sont nombreuses et se multiplient. IL constate l'engorgement des lieux offrant des dépistages, prises en charge et accompagnements à la parentalité, tels que les centres d'action médico-sociale précoce ou les centres médico-psycho-pédagogiques, où les listes d'attente s'allongent. A cela s'ajoute les insuffisances de la médecine scolaire qui concourent de manière évidente à augmenter les difficultés des enfants et des familles.

La protection de l'enfance doit être l'affaire de l'ensemble des pouvoirs publics : Etat, départements, secteur sanitaire, municipalités. Le Défenseur des droits reste mobilisé pour rendre visible ces difficultés et les conséquences qu'elles ont sur chacun des enfants concernés, et met en œuvre l'ensemble de ses pouvoirs pour intervenir dans les situations individuelles et sur les problématiques générales.

## Pôle Déontologie de la sécurité

L'année 2016 a été marquée par un contexte sécuritaire lié à la menace terroriste et à la mise en œuvre de l'état d'urgence, auquel est venu s'ajouter la crise migratoire (la situation à Calais notamment) et un mouvement de protestation d'ampleur contre la loi « travail ». Compte tenu de ces circonstances, les forces de l'ordre ont été particulièrement sollicitées et mobilisées. Dans le même temps, les demandes portées devant le Défenseur des droits visant à critiquer leurs modalités d'intervention ont également augmenté. C'est ainsi que le nombre de saisines du Défenseur des droits est passé de 910 en 2015, à 1 225 en 2016, soit une augmentation de 34,6%. Il convient de préciser d'emblée que le taux de constats de manquements, lui, n'a pas augmenté et reste stable depuis 2011. Il s'élève à 9,3% des dossiers instruits. Ce chiffre est stable d'une année sur l'autre, tout comme le sont les sujets concernés par ces manquements, ce qui devrait inciter les pouvoirs publics à y porter une attention particulière : le maintien de l'ordre, les contrôles d'identité, l'usage des armes de force intermédiaire et la prise en charge de personnes vulnérables tout particulièrement les victimes d'infractions pénales et les personnes étrangères. La thématique des propos et comportements déplacés est sous représentée dans les décisions individuelles qui suivent, soit parce que le Défenseur des droits rencontrent des difficultés pour établir les faits, soit parce que les comportements avaient déjà été sanctionnés par l'administration du mis en cause, avant les conclusions du Défenseur. Pour autant, il serait erroné d'en conclure que le sujet n'est pas d'importance. Il constitue pour le Défenseur des droits un point d'attention particulière, au regard du nombre de dénonciations et de l'impact négatif que des comportements déplacés, dont l'ampleur est difficilement mesurable, peut avoir sur la confiance que les citoyens doivent avoir dans leurs forces de l'ordre.

L'augmentation du nombre de saisines témoigne notamment de relations tendues entre une partie de la population et des forces de l'ordre. Aussi, l'action du Défenseur des droits a été déployée sur deux axes : le traitement des réclamations en vue de protéger les

droits et libertés des citoyens et de rétablir les réclamants comme les mis en cause dans leurs droits, et d'autre part, la recherche de nouvelles modalités d'intervention afin d'apaiser et améliorer les relations entre forces de l'ordre et population, en travaillant plus en amont avec l'ensemble des acteurs, par le recours aux règlements amiables réalisés par les délégués territoriaux du Défenseur des droits, mais également par la formation et la multiplication des échanges avec les acteurs de la sécurité, mais aussi en aval, en faisant des propositions sur les modalités générales d'intervention des forces de sécurité (présence de l'autorité civile, organisation en maintien de l'ordre...).

## 2016 : une année de mobilisation sans précédent pour les acteurs de la sécurité

Le Défenseur des droits a été saisi à plusieurs reprises d'affaires concernant la mise en œuvre de mesures de police prises dans le cadre de l'état d'urgence. Il a été saisi de la question du maintien de l'ordre pendant les manifestations. Le Défenseur des droits a été régulièrement saisi d'incidents à Calais. Il a également rendu deux décisions concernant les mesures de sécurité mises en œuvre dans les aéroports.

## Réclamations en lien avec l'état d'urgence

Plus du tiers des saisines du Défenseur des droits en lien avec l'état d'urgence, concernent la déontologie de la sécurité et notamment le déroulement des perquisitions administratives. Dans ce cadre, le Défenseur des droits a surtout été saisi de perquisitions réalisées entre novembre 2015 et février 2016, ces mesures n'ayant pas été reprises par la loi de mai 2016 avant d'être rétablies en juillet 2016.

La majorité des réclamants a allégué une procédure de nuit, impressionnante par la présence d'effectifs nombreux, munis d'armes de poing et/ou cagoulés, et en l'absence d'explication donnée. Une partie d'entre eux a fait ensuite état de violences physiques, de violences psychologiques notamment à l'égard des enfants présents, et parfois de propos déplacés et discriminatoires en raison de la pratique religieuse musulmane.

Le Défenseur des droits a rendu plusieurs recommandations générales sur les conditions de mise en œuvre des perquisitions administratives.

Décision 2016-069 du 26 février 2016 relative à l'intervention des forces de police et de gendarmerie dans un domicile où sont présents des enfants

L'instruction de ces réclamations et les informations remontées de ses 450 délégués, ont amené le Défenseur des droits à constater les tensions qui découlaient des opérations liées à l'état d'urgence, au sein même de la population et des familles. L'impact très lourd de ces opérations sur les enfants, dont la présence n'avait pas été prise en compte dans le dispositif, a conduit le Défenseur des droits, dès février 2016, à adopter une recommandation sur la prise en compte de la présence d'enfants dans les domiciles perquisitionnés.

## Décision cadre MDS-2016-153 du 26 mai 2016 relative à la mise en œuvre des mesures de perquisitions administratives dans le cadre de l'état d'urgence

Par ailleurs, constatant que les perquisitions ne donnaient pas lieu systématiquement à la remise d'un procès-verbal, et au vu des témoignages qu'il a pu recevoir, il a formulé des recommandations au ministre de l'Intérieur relatives à la formalisation des relations entre les forces de l'ordre et les personnes dans le cadre de ces perquisitions. Il a recommandé de donner, par circulaire, des consignes aux forces de l'ordre – pour notifier l'arrêté du préfet dès le contact avec la personne visée établi - pour rédiger un compte-rendu circonstancié et précis du déroulement d'une perquisition - pour remettre un procès-verbal et un document d'information sur le droit applicable en matière d'indemnisation des éventuels dommages. Ces différentes recommandations ont été suivies. C'est ainsi que, par courrier du 23 mars 2016 du Garde des sceaux et par instructions du Préfet de police du 24 mars 2016, ceux-ci ont signalé avoir attiré l'attention des services concernés sur les précautions à prendre au cours de perquisitions effectuées en présence d'enfants. La loi du 21 juillet 2016 prorogeant l'état d'urgence, quant à elle, a imposé la remise de la copie de l'ordre de perquisition aux intéressés. Enfin, le Défenseur des droits a recommandé au ministre de prévoir un régime exceptionnel des réparations de dommages dans une recommandation relative au régime d'indemnisation des dommages causés par ces perquisitions. Le 6 juillet 2016, le Conseil d'Etat a rendu un avis<sup>[1]</sup> venant préciser le régime juridique des perquisitions effectuées sur le fondement de l'état d'urgence, allant dans le sens des recommandations du Défenseur des droits, tant en ce qui concerne la formalisation de la motivation de l'ordre de perquisition, que les conditions matérielles d'exécution des perquisitions et le soin particulier à apporter aux enfants et que l'accès à l'indemnisation.

## Le maintien de l'ordre

Le nombre de saisines portant sur le maintien de l'ordre est en constante hausse depuis 2013, avec une augmentation sans précédent suite aux manifestations contre la loi « travail ».

C'est ainsi que le Défenseur des droits a été saisi de plus de 120 réclamations en 2016. Un grand nombre de celles-ci concernent l'usage de la force et des armes par les forces de l'ordre : elles mettent en cause principalement l'utilisation de gaz lacrymogènes, de grenades, de matraques et de lanceurs de balle de défense.

S'il est encore trop tôt pour tirer des conclusions sur les manifestations de 2016, le Défenseur des droits a rendu au cours de l'année plusieurs décisions relatives au maintien de l'ordre.

### Décision MDS-2016-109 du 25 novembre 2016

Ainsi, après s'être saisi d'office, le Défenseur a conclu à l'absence de faute de la part du gendarme, auteur du lancer de la grenade à l'origine du décès de Rémi Fraisse, survenu en octobre 2014 au cours d'une manifestation à Sivens. Néanmoins, il a notamment critiqué le manque de clarté des instructions données aux militaires par l'autorité civile et par leur hiérarchie, ainsi que l'absence d'autorité civile au moment du drame, malgré le caractère à la fois sensible, dangereux et prévisible de la situation. Il a également relevé plusieurs carences dans la réglementation encadrant le recours à la force et à l'usage des armes, notamment celui de la grenade OF-F1. Il a enfin constaté que l'arme à l'origine du décès du jeune homme est particulièrement dangereuse, puisque composée de substances explosives qui peuvent être fatales en cas de contact et a recommandé son interdiction.

### Décisions MDS-2015-298 du 25 novembre 2015 et MDS-2016-036 du 17 février 2016

Dans deux affaires, la technique de l'encagement, qui consiste à encercler et maintenir des manifestants à l'intérieur d'un périmètre sur la voie publique parfois durant plusieurs heures, a été considérée comme étant disproportionnée dans la première, mais proportionnée dans la seconde, après avoir apprécié l'équilibre entre l'atteinte à la liberté d'aller et venir portée aux manifestants et le trouble à l'ordre public causé par ceux-ci. Le Défenseur des droits a recommandé au ministre de l'Intérieur, qu'une réflexion soit engagée sur la mise en œuvre de la technique de maîtrise des foules pour éviter tout recours abusif.

### Décision cadre MDS-2016-036 du 17 février 2016

Enfin, dans une affaire, qui n'est pas isolée, des personnes ont été interpellées pour faire l'objet d'un contrôle d'identité ou d'une vérification d'identité, alors qu'elles étaient porteuses de documents d'identité ou encore qu'il ne leur avait pas été demandé de présenter leurs papiers. Le Défenseur des droits a critiqué le recours à la procédure de contrôle d'identité à des fins étrangères à celles pour laquelle elle a été prévue.

## La situation à Calais

Entre fin 2014 et l'automne 2016, le Défenseur des droits a reçu 32 saisines alléguant des manquements à la déontologie des forces de l'ordre dans le Calais. Les témoignages et premiers constats ont permis d'alimenter le rapport du Défenseur des droits : « Exilés et droits fondamentaux : la situation sur le territoire de Calais », publié le 6 octobre 2015.

Le Défenseur des droits a par ailleurs rendu deux autres décisions.

### Décision 2016-304 du 1er décembre 2016

Dans cette décision, le Défenseur des droits a notamment constaté que des migrants retenus dans les locaux d'une brigade de gendarmerie avaient été identifiés par des numéros attribués suite à la mise en place d'un tableau. Il a tenu pour établi que certains migrants avaient des numéros marqués sur leurs mains correspondant visiblement aux numéros mis en place sur le tableau précité, et a rappelé que tout procédé de ce type est à proscrire.

### Décision MDS-2016-024 du 17 février 2016

Dans cette autre affaire concernant un migrant alléguant avoir été blessé par un véhicule de police, il n'a pas été possible d'établir l'origine des blessures. En revanche, le Défenseur des droits a constaté que les quatre fonctionnaires présents à bord avaient commis plusieurs manquements et a pris acte des mesures individuelles prises à leur rencontre par leur hiérarchie. Enfin, le Défenseur des droits a constaté qu'un brigadier de police avait manqué de rigueur en ne rédigeant aucune main courante, à la suite d'une intervention auprès d'un migrant blessé à la jambe.

Au regard de l'expérience et de l'intérêt que le Défenseur des droits porte à la situation des migrants à Calais, le ministre de l'Intérieur l'a invité à observer le déroulement du démantèlement de la « jungle » pendant la semaine du 24 au 28 octobre 2016. Dans ce contexte particulièrement sensible, les agents qui se sont rendus sur place ont pu circuler et échanger librement avec l'ensemble des intervenants, et ont constaté le professionnalisme des forces de l'ordre présentes.

# Recommandations générales concernant des mesures de sécurité mises en œuvre dans les aéroports

## Décision MDS-2016-041 du 17 février 2016 relative d'un retrait forcé de sa veste à la vue du public avant le passage au portique de contrôle

Le Défenseur des droits a été saisi de la réclamation de Mme X., ressortissante allemande, qui affirme avoir été victime, au niveau du poste d'inspection/filtrage de la zone d'embarquement de l'aéroport de Z. le 10 mars 2015, d'un retrait forcé de sa veste à la vue du public avant le passage au portique de contrôle, alors qu'elle consentait à se soumettre à un tel contrôle à l'abri des regards dans un espace qui la protégerait de toute exposition publique et respecterait ainsi ses convictions religieuses.

A l'issue des investigations des agents du Défenseur des droits, il n'a été constaté aucun manquement individuel par les agents de sûreté et les fonctionnaires de la police aux frontières aéroportuaires, les atteintes aux libertés fondamentales de Mme X. (vie privée, liberté de religion, non-discrimination) découlant de l'application de la réglementation elle-même concernant les mesures de sûreté de premier contrôle.

Dans ce cadre, chaque État conserve une marge d'appréciation des mesures de sûreté qui sont nécessaires pour atteindre l'objectif de sûreté aérienne. Chaque aéroport est alors responsable de la sûreté des passagers et dispose de la possibilité d'adopter son propre guide d'inspections-filtrages et de palpations. Le guide de la direction générale de l'aviation civile, autorité nationale compétente en matière de sûreté aéroportuaire, mentionne ainsi certains aménagements concernant le retrait de certains attributs vestimentaires, dont les coiffes à connotation religieuses, lesquelles peuvent en effet être conservées au passage du portique de contrôle malgré l'invitation de les retirer et, en cas de détection de l'alarme au portique d'inspection-filtrage, retirées en cabine de fouille. Pour autant, l'exclusion d'une telle possibilité concernant les vestes et les manteaux avant le passage du portique de contrôle, y compris pour des motifs religieux, résulte d'une obligation imposée indifféremment par la réglementation européenne à titre de premier contrôle avant de pénétrer en zone à accès réglementé, et reprise par la réglementation nationale. Le respect rigoureux de cette obligation demeure ainsi dans la marge d'appréciation dont chaque État dispose en matière de sûreté.

L'obligation faite à Mme X. de retirer sa veste au niveau du poste d'inspection-filtrage avant d'accéder en zone réglementée porte ainsi une atteinte légitime et proportionnée au respect de sa vie privée et à sa liberté de conscience, de pensée et de religion, au sens des articles 8 et 9 de la Convention européenne des droits de l'homme, et des articles 7 et 10 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne applicables à la réglementation européenne, dès lors que l'interdiction du port des vestes et manteaux lors du passage du portique de contrôle est prévue par la législation communautaire, qu'elle poursuit l'objectif de sûreté aéroportuaire et qu'elle demeure dans la marge d'appréciation dont disposent les États pour adopter les mesures nécessaires pour atteindre cet objectif.

## Décision MSP-MDS-2016-298 du 8 décembre 2016 relative au retrait d'un dispositif médical externe et à la prise en compte, continue, de l'autonomie limitée et de la vulnérabilité d'une passagère âgée et bénéficiant d'une assistance dédiée à l'aéroport, qui exigent des précautions renforcées lors des modalités de contrôle au niveau du poste d'inspection-filtrage

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation par Madame X, âgée de 72 ans, qui se plaint des modalités de contrôle au niveau du poste d'inspection-filtrage de l'aéroport de S., à l'occasion d'un vol qu'elle qualifie de « rapatriement » vers son domicile après une opération chirurgicale.

Après le déclenchement de l'alarme de détection de masses métalliques lors d'un premier passage du portique de contrôle, la réclamante se plaint d'avoir été contrainte par l'agent de sûreté en amont du portique d'abaisser son pantalon et ses sous-vêtements afin de retirer sa ceinture abdominale, s'exposant ainsi à la vue du public. Elle regrette de ne pas avoir pu bénéficier d'un espace confidentiel la préservant des regards, et à ce titre, le manque d'égards dus à son âge.

A l'issue de ses investigations, le Défenseur des droits ne relève pas de manquement professionnel de la part des agents de sûreté ayant effectué le contrôle de Madame X, dès lors que la procédure prévue par le guide d'inspection-filtrage a été respectée en raison de sa capacité à marcher et à pouvoir retirer son dispositif médical externe, permettant ainsi une levée de doute au niveau du portique. De même, il ne peut davantage relever de manquement déontologique relatif à un manque de courtoisie lors de la levée du fauteuil roulant et du retrait de la ceinture abdominale, en raison de versions contradictoires et de l'impossibilité pour les agents du Défenseur des droits d'avoir pu visionner le film de vidéosurveillance.

Il note cependant l'atteinte portée à la dignité de Madame X qui a été contrainte, pour retirer sa ceinture abdominale, d'abaisser son pantalon, à la vue des autres passagers. Le Défenseur des droits recommande, à ce titre, de modifier le guide des aéroports de S., ainsi que celui de la direction générale de l'aviation civile (DGAC) à titre de référentiel commun, afin de proposer systématiquement au passager de le conduire en cabine de fouille lorsque le retrait d'un dispositif médical externe impose au préalable à l'intéressé de retirer des vêtements en contact avec des parties intimes de son corps susceptibles d'être exposées.

Par ailleurs, le Défenseur des droits constate qu'en raison d'une limitation de son autonomie, liée à son état de santé et/ou à son âge, Madame X a spécifiquement demandé à bénéficier d'un dispositif d'accompagnement dédié auprès de l'exploitant de

l'aérodrome de S., par l'usage d'un fauteuil roulant et l'assistance d'une accompagnatrice, dès son arrivée à l'aéroport et jusqu'au terminal d'embarquement. Par conséquent, le Défenseur des droits s'interroge sur l'interruption d'une telle prise en charge au niveau du poste d'inspection-filtrage, Madame X pouvant valablement être regardée comme une personne à mobilité réduite au sens du règlement européen n°1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens. Dans ces conditions, dès lors que le guide de la DGAC prévoit la possibilité de proposer à la personne à mobilité réduite de poursuivre la palpation complémentaire à l'abri des regards, le Défenseur des droits regrette qu'une telle proposition n'ait pas davantage été faite à Madame X sur la base de ces dispositions.

Il insiste sur la recommandation précédente, laquelle enjoint de proposer, de façon systématique et non plus facultative, de poursuivre le contrôle de sûreté, si nécessaire, en cabine de fouille lorsque le passager est amené à se départir d'un dispositif médical complémentaire.

Enfin, le Défenseur des droits observe l'état de vulnérabilité dans lequel se trouvait Madame X, caractérisé à la fois par son état de santé fragilisé, sa demande d'assistance pour ses déplacements dans l'aéroport, le recours à un fauteuil roulant et à une accompagnatrice, ainsi que par son âge. Cet état demeure caractérisé au niveau du poste d'inspection-filtrage, accentué par des mesures coercitives qui ont exigé pour la passagère dépendante, de se déplacer seule sans assistance ni ceinture abdominale et d'abaisser, même légèrement, ses vêtements devant les autres passagers. Dès lors, le Défenseur des droits recommande que soit prévue la possibilité pour la personne qui demande à bénéficier d'une assistance dans l'aéroport en raison de sa vulnérabilité et de sa mobilité réduite, de solliciter lors de sa demande, la mise en place d'un dispositif de contrôle adapté, en passant en fauteuil par une porte dédiée puis en cabine de fouille. Ces informations devront être également communiquées aux agents de sûreté chargés du contrôle. Ces mesures devront être intégrées dans le guide d'inspection-filtrage des passagers de la DGAC et dans les guides locaux.

Suites données : par un courrier daté du 12 janvier 2017, le directeur de la sûreté aéroportuaire de la société Brink's a notamment informé le Défenseur des droits de l'engagement de la société à proposer dès à présent, systématiquement, aux personnes handicapées à mobilité réduite, la possibilité d'être contrôlées à l'abri des regards quand cela nécessite de préserver leur intimité. Il a précisé que ses agents avaient bénéficié au 3ème trimestre 2016 d'une formation spécifique à la culture de services dont le concept est basé sur la « Symétrie des attentions » et qui remplace la notion de services au cœur de la sûreté. Il a précisé que les agents de sûreté étaient sensibilisés à la prise en charge des personnes à mobilité réduite. Les autres destinataires des recommandations n'avaient pas répondu à la date de rédaction du présent rapport.

## Principales recommandations adoptées en 2016

Des recommandations ont été prises à l'occasion du traitement de réclamations individuelles dans des domaines récurrents : le maintien de l'ordre (voir plus haut), les contrôles d'identité, l'usage des armes de force intermédiaire et la prise en charge de personnes vulnérables tout particulièrement les victimes d'infractions pénales et les personnes étrangères. La thématique des propos et comportements déplacés est sous représentée dans les décisions individuelles qui suivent, soit parce que le Défenseur des droits rencontrent des difficultés pour établir les faits, soit parce que les comportements avaient déjà été sanctionnés par l'administration du mis en cause, avant les conclusions du Défenseur. Pour autant, il serait erroné d'en conclure que le sujet n'est pas d'importance. Il constitue pour le Défenseur des droits un point d'attention particulière, au regard du nombre de dénonciations et de l'impact négatif que des comportements déplacés, dont l'ampleur est difficilement mesurable, peut avoir sur la confiance que les citoyens doivent avoir dans leurs forces de l'ordre.

Afin de sanctionner, et/ou de remédier aux manquements constatés, le Défenseur des droits a mis en œuvre un large éventail de recommandations, de la demande d'engagement de poursuites disciplinaires, aux observations devant les juridictions, en passant par des recommandations générales visant à mettre fin à certaines pratiques ou à réformer des cadres d'emploi.

## Demandes de poursuites disciplinaires

Le Défenseur des droits a demandé l'engagement de poursuites disciplinaires dans trois affaires, dont l'une concerne les circonstances du décès d'un jeune homme, la deuxième une sortie d'arme à feu au cours d'un contrôle d'identité, et la troisième, les circonstances dans lesquelles la plainte d'une victime d'agression a été prise. Au jour de la publication du rapport, il n'avait reçu de réponse de l'autorité disciplinaire dans aucun des dossiers.

## [Décision MDS-2016-143 du 19 mai 2016 relative à l'usage du pistolet à impulsions électriques taser X26® par des militaires de la gendarmerie](#)

Le Défenseur des droits s'est saisi d'office des circonstances dans lesquelles M. A. est décédé le 3 novembre 2013 à 4h24, suite à une intervention de militaires de la gendarmerie, au cours de laquelle il a été fait usage du pistolet à impulsions électriques (PIE) de type taser X26®.

Le Défenseur des droits a pris connaissance de l'enquête en recherche des causes de la mort. Les agents du Défenseur ont, en complément, auditionné six militaires de la gendarmerie ainsi qu'un ami de M. A. présent sur les lieux le soir des faits. Il ressort de l'enquête ainsi réalisée que le décès de M. A. a été causé par un étouffement, en lien direct avec le choc ressenti.

Le Défenseur des droits constate qu'une fois encore, les enregistrements audio et vidéo du taser X26® ont permis d'apporter un éclairage dans cette affaire, comme des éléments relatifs à la durée des tirs ou aux sommations prononcées ; il recommande au ministre de l'Intérieur de revenir sur sa décision de ne plus acquérir de tasers X26® munis de dispositifs d'enregistrements vidéo et sonore.

Le Défenseur des droits regrette qu'aucun militaire, après l'usage du PIE sur M. A., ne se soit enquis de son état de santé et réitère sa recommandation tendant à la systématité du recours à un examen médical suite à un usage du PIE.

Il relève un manque de communication entre les militaires intervenants et regrette que cette absence ait contribué à l'usage manifestement excessif de la force par le gendarme adjoint volontaire B.

Le Défenseur des droits considère concernant le gendarme adjoint volontaire B. que le choix de faire usage du PIE en mode tir sur M. A. n'était pas disproportionné ; constate toutefois que la durée du premier tir était manifestement disproportionnée ; constate que le second usage du PIE en mode tir sur M. A., alors qu'il était au sol, n'était ni justifié, ni proportionné ; constate que M. B. a manqué au devoir de surveillance de M. A. qui lui incombait postérieurement aux deux tirs de PIE dont ce dernier avait fait l'objet ; constate que M. B. a fait un usage non justifié et disproportionné de la force sur M. F. ; constate que M. B. a fait un usage non justifié et disproportionné de la force sur M. E. ; constate que M. B. a manqué à son devoir d'exemplarité en tenant des propos menaçants à l'égard de M. E.

Par conséquent, le Défenseur des droits recommande l'engagement de poursuites disciplinaires à l'égard de M. B.

Le Défenseur des droits constate une absence de vigilance de l'adjudant C. en sa qualité d'adjudant et chef de bord de l'équipage, à l'égard du gendarme adjoint volontaire B. compte tenu du comportement de ce dernier tout au long de l'intervention ; relève que M. C. a manqué au devoir de surveillance de M. A. qui lui incombait postérieurement aux deux tirs de PIE dont ce dernier avait fait l'objet.

Par conséquent, le Défenseur des droits recommande l'engagement de poursuites disciplinaires à l'égard de M. C.

Le Défenseur des droits constate que M. D., gendarme et par ailleurs formateur au PIE, a manqué au devoir de surveillance de M. A. qui lui incombait postérieurement aux deux tirs de PIE dont ce dernier avait fait l'objet.

Par conséquent, le Défenseur des droits recommande l'engagement de poursuites disciplinaires à l'égard de M. D.

## Décision MDS-2016-306 du 1er décembre 2016 relative aux circonstances dans lesquelles s'est déroulé un contrôle d'identité le 15 février 2015, conduisant à une sortie d'arme d'un fonctionnaire de police

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative aux circonstances dans lesquelles M.A, 36 ans, a été contrôlé par des fonctionnaires de police, en uniforme et en civil, le 15 février 2015, à 13h30, à D.

Le Défenseur des droits a reçu les mains courantes et rapports dressés à la suite de ces faits. Il ressort des éléments de l'enquête que le 15 février 2015, à 13h11, les services de police étaient avisés de la commission d'un vol par effraction à la galerie marchande « Emeraude », à D. Une voiture de police banalisée de la brigade anti-criminalité, avec à son bord le brigadier-chef M. B, et le gardien de la paix M. C, ainsi qu'un véhicule de police secours, étaient dépêchés sur place. Arrivant sur les lieux, à 13h15, gyrophare sur le toit et pare-soleil « Police » baissé, les policiers de la BAC remarquaient la présence d'un véhicule stationné de manière irrégulière sur le trottoir, coffre ouvert. Deux hommes se tenaient à proximité, y chargeant des objets. Semblant correspondre au signalement fourni, les fonctionnaires de police, munis de leurs brassards « Police », décidaient de contrôler les deux individus. Le gardien de la paix M. C, sortait alors son arme de service, afin de tenir en respect les deux hommes, pendant que le brigadier-chef M. B, leur donnait des injonctions.

Selon les termes de la réclamation de M.A, il n'aurait opposé aucune résistance aux demandes des policiers, alors que ceux-ci faisaient état d'un individu prenant « les directives à la légère » et peu « enclin à s'exécuter immédiatement » dans leurs rapports. Après palpation de M.A et de son ami, les fonctionnaires de police procédaient au contrôle de leur identité. M.A avait alors justifié de son identité et de sa qualité de commerçant en présentant sa carte nationale d'identité, son bail de commerçant ainsi que son numéro SIREN. Cette justification emportait explication de sa présence sur les lieux. Face à ces éléments, les policiers prenaient congé, après avoir expliqué aux deux hommes les motifs de leur contrôle et les modalités de sa mise en œuvre.

Le Défenseur des droits constate, à l'encontre du gardien de la paix M. C, un manquement aux dispositions de l'article 113-4, alinéas 2 et 3, du RGPN, pour avoir effectué une sortie d'arme en dehors du cadre légalement prévu. Le Défenseur des droits considère que MM. C et B ont manqué à leurs obligations en ne rédigeant que très tardivement un rapport sur la sortie d'arme et uniquement à la suite de la demande du Défenseur des droits et recommande par conséquent que leur soit solennellement rappelé l'alinéa 6 de l'article 111-2 du RGPN. Au regard du cumul de ces deux manquements, le Défenseur des droits recommande l'engagement de poursuites disciplinaires à l'encontre du gardien de la paix M. C.

Au regard du manquement à l'obligation de rendre compte, le Défenseur des droits recommande un rappel de l'instruction (DGP/CAB/2008-001745-D) du 14 mars 2008 du directeur général de la police nationale relative à « L'utilisation et la détention de l'arme individuelle – les principes de sécurité » de l'article 111-2 du RGPN au gardien de la paix M. B.

Le Défenseur des droits recommande également l'adoption et la diffusion d'instructions précises sur l'obligation de rendre systématiquement compte des conditions dans lesquelles une arme de service a été utilisée, conformément à l'alinéa 6 de l'article 111-2 du règlement général de la police nationale.

### Décision MDS-2016-303 du 1er décembre 2016 relative, d'une part aux conditions dans lesquelles une personne a été accueillie à l'hôtel de police et au bureau de police de Y. (tous deux en Isère) les 13 et 14 mars 2016, dans le cadre de démarches entreprises pour son épouse hospitalisée qui souhaitait déposer plainte suite à une agression subie la veille, et d'autre part au manque de célérité relatif au traitement de cette demande.

Le Défenseur des droits a été saisi par M. A., âgé de 91 ans, d'une part des conditions d'accueil à l'hôtel de Police de X. et au bureau de police de Y. les 13 et 14 mars 2016, dans le cadre de démarches entreprises pour le compte de son épouse, âgée de 88 ans, hospitalisée, qui souhaitait déposer plainte suite à une agression subie la veille, et concernant d'autre part, le manque de célérité relatif au traitement de cette demande.

A l'issue de ses investigations, le Défenseur des droits constate que les trois adjoints de sécurité ayant accueilli et/ou réceptionné l'appel téléphonique du réclamant à l'hôtel de police de X. les 13 et 14 mars 2016, et l'adjoint de sécurité ayant réceptionné l'appel téléphonique du réclamant au bureau de police de Y., ont manqué d'humanité et de rigueur et ont contrevenu aux dispositions de l'article 15-3 du code de procédure pénale, qui prévoit que la police judiciaire est tenue de recevoir les plaintes déposées par les victimes d'infractions à la loi pénale.

Le Défenseur des droits constate que les fonctionnaires de police gradés sollicités par les adjoints de sécurité précités ont commis les mêmes manquements.

Enfin, il constate que le délai de 11 jours s'étant écoulé avant qu'un équipage de police ne se déplace à l'hôpital pour recueillir les déclarations de l'épouse du réclamant a été excessivement long.

Le Défenseur des droits a été informé par le directeur départemental de la sécurité publique (DDSP) de l'Isère que les fonctionnaires concernés, adjoints de sécurité et policiers titulaires, ont fait l'objet d'un « rappel très ferme des consignes en matière de prise de plaintes et d'accueil des victimes » et que « toute nouvelle entorse de leur part à ces principes donnera lieu à l'établissement d'une procédure disciplinaire ».

Si le Défenseur des droits estime que ce rappel ferme aux adjoints de sécurité est adapté, il considère que les circonstances de l'espèce justifient des mesures plus sévères à l'encontre des fonctionnaires de police expérimentés, et recommande l'engagement de poursuites disciplinaires à leur encontre.

## Recommandations générales

Des recommandations générales ont été émises en 2016, principalement concernant la prise en charge de migrants : sur les modalités d'évacuation des lieux occupés par des exilés ; sur les méthodes de contrainte utilisées au cours des reconduites à la frontière ; et sur le marquage de migrants interpellés. Le Défenseur des droits a également émis des recommandations dans deux affaires concernant le traitement de conflits intra-familiaux : l'une sur les violences intra-familiales, l'autre sur un enlèvement d'enfant dans le cadre d'une séparation.

### Décision MDS-2016-009 du 17 février 2016 relative aux circonstances de l'évacuation une esplanade qui était occupée par des personnes réfugiées

Le Défenseur des droits a été saisi par l'association Groupe d'information et de soutien des immigrés (GISTI) d'une réclamation relative aux circonstances de l'évacuation par les forces de l'ordre de l'esplanade Nathalie Sarraute, dans le 18<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, occupée par une centaine d'exilés, le 8 juin 2015.

Ce jour-là, une opération de police visant des contrôles d'identité et la recherche de personnes en infraction à la législation sur les étrangers était organisée par la Préfecture de police et mise en œuvre par différentes forces de sécurité, dont des gendarmes mobiles et des agents de compagnies républicaines de sécurité. Sur place, les forces de l'ordre s'étant heurtées à l'opposition de nombreux soutiens, qui formaient une chaîne humaine pour protéger les exilés de leur évacuation, les autorités décidèrent de faire usage de la force pour procéder à l'interpellation des migrants sur les lieux.

Si aucun manquement individuel quant à la proportionnalité de l'usage de la force n'a été relevé, le Défenseur des droits regrette que cette opération ait, en elle-même, conduit à l'utilisation de la force.

Sur l'utilisation isolée, par un fonctionnaire de police, de gaz lacrymogène, le Défenseur des droits demande les suites qui ont été réservées à l'enquête menée en interne.

Le Défenseur des droits considère que l'intervention des forces de l'ordre s'inscrivant initialement dans un cadre de contrôles d'identité sur réquisition du procureur de la République n'était autre qu'une évacuation du site, hors cadre légal.

Il dénonce fermement auprès des autorités préfectorales le traitement « sécuritaire » plutôt qu'humanitaire de la situation, en contradiction avec le respect des droits fondamentaux des personnes réfugiées, dont l'accompagnement à la demande d'asile et l'accès à l'hébergement d'urgence. Aussi, le contexte particulièrement sensible de la situation des exilés, la médiatisation de cette situation depuis leur installation dans le campement du boulevard de la Chapelle puis sur l'esplanade à la Halle Pajol, la présence quotidienne d'associations, d'élus ou de militants politiques auraient dû inciter les autorités préfectorales à agir différemment, depuis le début, et en concertation avec les services compétents pour éviter toute confusion et tout recours à la force.

Le Défenseur des droits recommande au ministre de l'Intérieur que de telles interventions ne se renouvellent pas et que la prise en charge des personnes exilées qui vivent dans la rue, dont la plupart sont candidates à l'asile ou ne sont pas expulsables, se fasse en amont, en concertation avec les services compétents, comme cela a été le cas pour les migrants de la Halle Pajol quelques jours après l'intervention, objet de la présente réclamation.

Par une réponse datée du 25 juillet 2016, le ministre de l'Intérieur a contesté l'analyse du Défenseur des droits, rappelant la politique constante du gouvernement consistant à concilier fermeté et strict respect du droit, notamment pour assurer la sécurité des personnes et des biens, avec la nécessité de tenir pleinement compte des problématiques humaines et sociales.

## Décision MDS-2016-139 du 19 mai 2016 relative aux gestes et techniques employés dans le cadre d'une mesure de reconduite à la frontière par voie aérienne

Le Défenseur des droits a été saisi de la réclamation de M. Z., ressortissant italien, qui affirme avoir été victime de propos déplacés en raison de son handicap et de ses origines tunisiennes de la part des fonctionnaires de la police aux frontières du centre de rétention administrative dans lequel il était retenu, et de violences volontaires de la part des policiers de l'unité nationale d'escorte, de soutien et d'intervention (UNESI) ayant procédé à son éloignement forcé, lors d'une troisième tentative de reconduite à la frontière, le 19 juillet 2013.

A l'issue des investigations réalisées par ses agents compétents dans le domaine de la déontologie de la sécurité, les propos déplacés n'ont pas été établis. Concernant les violences alléguées lors de la tentative de reconduite du 19 juillet 2013, il ressort des investigations qu'en raison de son refus d'embarquer et de la résistance opposée, M. Z. a été entravé par un dispositif de protection individuelle (DPI). Celui-ci est prévu par l'instruction de la direction générale de la police nationale du 17 juin 2003 relative à l'éloignement par voie aérienne des étrangers en situation irrégulière et consiste dans l'entrave de menottes aux poignets derrière le dos et l'entrave de bandes velcro au niveau des genoux et des chevilles.

Contrairement à ce que le réclamant a affirmé, l'analyse médicale de ses lésions ne permet pas de conclure à un usage disproportionné de la force, au regard des instructions et de son comportement.

Cependant, eu égard à la nature de l'invalidité physique qui sensibilise l'ensemble de ses membres et au titre de laquelle M. Z. a été reconnu handicapé, il peut ici être regretté qu'un avis médical n'ait pas été requis quant au recours à un DPI et, in fine, quant à l'adaptation d'une reconduite par voie aérienne.

De même, en raison de l'agitation de M. Z. au sein de l'unité locale d'éloignement, qui cherchait à se taper la tête contre les murs, un casque de protection en mousse encerclant son visage et sa mâchoire mais laissant libres ses yeux, son nez, sa bouche et son menton lui a été apposé. M. Z. a ensuite conservé l'ensemble de ses entraves: menottes, bandes velcro et casque de protection, durant son transport jusqu'à l'aéronef, puis à bord une fois placé sur son siège pendant plus de quarante minutes, avant d'être désanglé en cellule de l'ULE une fois débarqué à la demande du commandant de bord.

Eu égard au calme retrouvé par M. Z. dans le fourgon, et malgré son agitation réitérée à bord de l'aéronef, il peut être déploré que les policiers de l'UNESI aient maintenu ce casque, par nature susceptible de caractériser un traitement dégradant portant atteinte à l'intégrité physique de la personne et à sa dignité, au sens des articles 2 et 3 de la Convention européenne des droits de l'homme et de l'article 1er de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, en l'absence de tout cadre d'emploi préétabli.

De manière constante, le Défenseur des droits et le Contrôleur général des lieux de privation de liberté ont demandé à ce qu'un tel dispositif soit strictement encadré et que l'état d'excitation ainsi manifesté fasse l'objet d'une prise en charge médicale dans les meilleurs délais. Le Défenseur des droits rappelle également sa recommandation MDS-2013-237 du 13 novembre 2013 concernant l'interdiction de tout recours à un casque intégral de type « moto », l'élaboration d'un casque de protection homologué, encadré et dont l'usage doit être exceptionnel dans les lieux de privation de liberté. A ce titre, son usage doit être systématiquement rapporté par les fonctionnaires de police et les militaires de la gendarmerie, ce qui a été fait en l'espèce. De même, il demande d'interdire le port d'un casque de protection en dehors des lieux de privation de liberté et a fortiori à bord d'un aéronef, au regard de l'atteinte à la dignité de la personne elle-même, du trouble causé pour les autres passagers en leur apparaissant comme un moyen de contrainte supplémentaire, et des difficultés auxquelles se retrouvent confrontés les policiers dans l'accomplissement de leur mission d'escorte.

Dans le prolongement de ses recommandations formulées dans sa décision MDS-2015-294 du 25 novembre 2015, il recommande de réformer l'instruction du 17 juin 2003 dans un plus grand respect de la dignité des personnes faisant l'objet d'un éloignement forcé.

Par un courrier daté du 28 juin 2016, le ministre de l'Intérieur a répondu que l'instruction du 17 juin 2003 est en cours de révision.

### Décision MDS-2016-304 du 1er décembre 2016 relative aux conditions dans lesquelles deux migrants ont fait l'objet d'une retenue le 6 octobre 2014 par des militaires d'une brigade de gendarmerie de Seine-Maritime

Le Défenseur des droits a été saisi par l'association Plateforme de Service aux Migrants des conditions dans lesquelles deux migrants ont fait l'objet d'une retenue le 6 octobre 2014 par des militaires d'une brigade de gendarmerie de Seine-Maritime.

A l'issue de ses investigations, le Défenseur des droits constate que les migrants retenus dans les locaux de la brigade de gendarmerie ont été identifiés par des numéros attribués suite à la mise en place d'un tableau. Il tient pour établi que certains migrants, dont l'une des deux personnes concernées par la saisine du Défenseur des droits, avaient des numéros marqués sur leurs mains correspondant visiblement aux numéros mis en place sur le tableau précité, sans être en mesure d'établir avec certitude qui a apposé ces numéros.

Si le Défenseur des droits ne relève pas de manquement individuel à la déontologie de la sécurité – au regard de l'incertitude qui demeure sur l'auteur de ce marquage, et des déclarations unanimes des militaires réalisées devant les agents du Défenseur des droits selon lesquelles ce type de pratique porterait atteinte à la dignité humaine des personnes ainsi marquées –, il considère, au-delà du cas de l'espèce, que tout procédé consistant à « marquer » des migrants afin de les identifier est susceptible de porter atteinte à leur dignité. Il considère que tout procédé de ce type est à proscrire.

Par ailleurs, le Défenseur des droits constate des incohérences dans les deux procédures concernant les deux migrants concernés par la saisine, et considère donc que les deux officiers de police judiciaire (OPJ) qui en avaient la charge ont manqué de rigueur. Dès lors, il recommande qu'il leur soit rappelé l'obligation qui pèse sur les militaires de gendarmerie s'agissant de la diligence avec laquelle ils doivent remplir les actes de procédure concernant les personnes appréhendées. Enfin, le Défenseur des droits observe que les militaires de gendarmerie entendus par ses agents en charge de la déontologie de la sécurité ont fait part des difficultés qu'ils rencontraient régulièrement pour avoir accès à un interprète dans les procédures qu'ils avaient à traiter. En conséquence, il transmet la présente décision au ministre de la Justice afin qu'il remédie à ces difficultés dans le ressort de la Cour d'appel de Rouen.

### Décision MDS-2016-175 du 7 juillet 2016 relative à la prise en charge d'une victime de violences conjugales et au traitement de ses plaintes par les militaires d'une brigade territoriale de la gendarmerie nationale, et à l'amélioration du dispositif relatif aux violences intrafamiliales (VIF) comme aux usages entre professionnels, dans un contexte de séparation rapidement dégradé, et en présence d'enfant.

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation par Madame X. concernant son accueil, sa prise en charge et les suites données à ses différentes plaintes pour divers faits de menaces et de violences physiques avec ou sans arme par son conjoint dont elle était séparée, Monsieur Y., par les militaires de la gendarmerie nationale de la brigade territoriale de proximité de Z.

A l'issue de ses investigations, le Défenseur des droits constate que chaque appel et chaque plainte déposée par les époux ont engagé 11 procédures en 6 mois et ont donné lieu, en temps réel, à une intervention des forces de l'ordre de la brigade ou de celles environnantes, sans que les actes accomplis n'établissent de manquement professionnel ou déontologique à l'encontre des gendarmes, ni dans le traitement de la situation de Madame X. ni davantage dans la médiation concernant les enfants.

Le Défenseur des droits est toutefois amené à déplorer l'absence de mesures dissuasives pour faire respecter l'interdiction de contact entre les époux, prévenir l'escalade du conflit dans lequel le couple s'était engagé et stopper une judiciarisation à outrance de la séparation, exposant les gendarmes à la difficulté d'être régulièrement pris à partie par chacun.

Il est également amené à déplorer, en parallèle de l'urgence à protéger la victime de violences conjugales, l'absence d'une résolution rapide et apaisée du conflit eu égard à la présence des deux enfants du couple. Dans ces circonstances, le Défenseur des droits recommande diverses améliorations du dispositif VIF et des usages existants entre professionnels. A titre d'information, il recommande une notification régulière par les forces de l'ordre auprès des conjoints/parents de leur droit à saisir le juge aux affaires familiales, lors du dépôt de plainte pour non-représentation d'enfant ou violation des obligations de l'ordonnance de protection ou du contrôle judiciaire, pour introduire une requête relative à l'exercice de l'autorité parentale, ou pour demander un accompagnement protégé par exemple.

Il recommande également une meilleure transmission des informations entre les forces de l'ordre et le parquet, en mettant davantage en évidence les « obligations juridiques » auxquelles la personne entendue déclare être soumise, par l'introduction dans la rédaction des procès-verbaux d'une rubrique spécifique. Il préconise aussi un meilleur échange d'informations entre le substitut de permanence et le substitut dédié. De même, il invite à une large sensibilisation auprès des gendarmes des différents dispositifs existants en matière de constatation et de sanction de la soustraction à une obligation d'éloignement par un « (ex-) partenaire ». A

titre de spécialisation, indépendamment de la présence des services sociaux au sein des brigades pour accompagner les victimes et au-delà des formations VIF reçues par les gendarmes, le Défenseur des droits recommande d'envisager la mise en place d'unités de gendarmerie spécialisées, à l'instar des « brigades de protection de la famille » en police et des pôles « mineurs-famille » au sein des parquets, qui ont extrait le traitement spécifique des violences intrafamiliales des missions courantes.

De même, le Défenseur des droits poursuit les recommandations de la Défenseure des enfants dans son rapport thématique publié en 2008, pour une approche plus globale de la séparation parentale et du traitement des incidences d'un conflit violent sur les enfants, et recommande d'informer systématiquement le juge aux affaires familiales des procédures pénales existantes auprès du parquet pour une famille, comme des jugements correctionnels rendus en matière de violences intrafamiliales.

Par courrier daté du 29 septembre 2016, la ministre des familles, de l'enfance et des droits des femmes, a rappelé au Défenseur des droits que la prévention et la lutte contre l'ensemble des violences faites aux femmes étaient des enjeux majeurs de l'action du gouvernement, comme en témoigne le 4<sup>ème</sup> plan interministériel sur le sujet (2014-2016). Elle a précisé que les présentes recommandations feraient l'objet d'un examen attentif au cours de l'élaboration du 5<sup>ème</sup> plan.

Par courrier daté du 3 novembre 2016, le ministre de la Justice a rappelé la création en 2014 d'un pôle « mineurs-familles » ainsi que la désignation d'un référent violences intra-familiales au sein de chaque parquet, et a précisé partager la recommandation visant à une meilleure circulation de l'information au sein des juridictions entre les parquets, les formations de jugement et les parquets.

Décision du Défenseur des droits n°MSP-MDE-MDS-2016-166 du 29 juillet 2016, concernant l'absence de prise en compte par les militaires de la brigade territoriale de R. de ses craintes concernant le déplacement illicite de ses deux fils au Maroc par son épouse, Mme B.

Le Défenseur des droits a été saisi par M. A. qui dénonce l'absence de prise en compte par les militaires de la brigade territoriale de R. de ses craintes concernant le déplacement illicite de ses deux fils au Maroc par son épouse, Mme B. Il remet en cause l'intervention des services sociaux et celle de la gendarmerie qui auraient facilité leur départ.

A l'issue de ses investigations, le Défenseur des droits constate la méconnaissance globale du dispositif d'opposition à sortie de territoire par l'ensemble des professionnels ayant eu à traiter la situation et rappelle donc l'intérêt et le fonctionnement de ce dispositif.

Il retient un défaut de vigilance de la part de l'assistante sociale mandatée pour enquête par la cellule de recueil des informations préoccupantes concernant les risques de départ avec ses enfants de Madame B. qui réside au Maroc. Il retient également différents manquements de la part des militaires de gendarmerie ayant eu à connaître de la situation du couple, par une déperdition des informations connues par chacun, par un manque de discernement concernant les risques de déplacement des enfants à l'étranger, par un manquement aux conditions d'accueil de M. A. par l'adjoint au commandant d'unité et divers manquements individuels de la part de l'officier de police judiciaire intervenu au domicile de M. A., dans la prise en compte de la parole de ce dernier et dans la supervision de l'enquête.

De même, le Défenseur des droits constate la déperdition des informations entre les militaires de gendarmerie et le parquet de S., ainsi que l'absence d'accompagnement des « référents VIF » (violences intrafamiliales) et de contact privilégié avec le substitut dédié.

Le Défenseur des droits recommande par conséquent, à titre général : - une sensibilisation de tous les intervenants sur le dispositif OST (opposition à sortie du territoire) et une diffusion d'une fiche pratique annexée à la présente décision ; - un rappel auprès des professionnels des droits liés à l'autorité parentale et de l'infraction de soustraction d'enfant et sur les droits de l'enfant à maintenir des relations avec chacun de ses parents ; - un rappel à la vigilance sur le contexte transfrontalier de la séparation d'un couple encore marié lorsque le départ des enfants est évoqué, auprès des services sociaux comme de la brigade ; - l'amélioration des pratiques de circulation des informations, entre la brigade et le parquet, et l'amélioration du partage d'informations entre le parquet de permanence et le substitut dédié aux violences intrafamiliales ; - de réfléchir à la création d'unités de gendarmerie spécialisées dans le traitement des conflits familiaux, à l'instar de la « brigade de protection de la famille » en police, et des pôles « mineurs-famille » au sein des parquets, qui ont extrait le traitement spécifique des violences intrafamiliales des missions courantes.

Le Défenseur des droits recommande, à titre individuel : - un rappel de textes pour les gendarmes D. et H. en matière d'accueil des victimes et de recueil de plainte ; - un rappel à ses obligations de discernement, de vigilance et de contrôle en sa qualité d'officier de police judiciaire et une formation relative aux dispositifs de violences intrafamiliales et déplacement d'enfant pour le MLC D.

A la suite de ces recommandations, le garde des Sceaux a indiqué que ses services travaillent actuellement à la rédaction d'un guide pratique sur les aspects civils et pénaux des déplacements illicites d'enfants et qu'il y intégrera la question des IST/OST ainsi que des précisions sur l'article 227-7 du code pénal.

Le conseil départemental a informé le Défenseur des droits d'une action de sensibilisation des agents de la CRIP et des travailleurs sociaux sur les conflits ayant un caractère transfrontalier, notamment par l'envoi d'une note juridique à ces services.

Le procureur de la République a également rappelé les éléments constitutifs de l'infraction visée à l'article 227-7 du code pénal aux magistrats du parquet.

Le président du Conseil national des Barreaux a informé le Défenseur des droits qu'il allait diffuser la décision aux deux commissions compétentes en son sein.

M.A., tout en remerciant le travail réalisé par le Défenseur des droits, considère cependant que l'assistante sociale est toujours fautive.

## Observations devant la Cour de cassation sur les contrôles d'identité

### Décision MDS-2016-132 du 29 avril 2016 relative à des contrôles d'identité discriminatoires

Dans le cadre des recours engagés contre l'Etat pour la réalisation de contrôles d'identité au faciès, le Défenseur des droits a déposé des observations, en qualité d'amicus curiae, devant la Cour de cassation saisie des treize pourvois exercés à la suite des arrêts rendus par la Cour d'appel de Paris le 24 juin 2015.

Dans ses arrêts, la Cour d'appel, qui avait repris à son compte en grande partie l'argumentaire du Défenseur des droits, a considéré qu'un contrôle d'identité opéré sur des motifs discriminatoires – en particulier la race ou l'origine – constituait une atteinte au principe d'égalité de traitement et une violation flagrante des droits fondamentaux, ainsi qu'une faute lourde engageant la responsabilité de l'Etat au sens de l'article 141-1 du COJ. Se tournant ensuite vers les cas d'espèce, la Cour a constaté que la législation en vigueur n'imposait aucune obligation de rédaction de procès-verbal, d'enregistrement ou de récépissé et qu'il y avait, de fait, une absence de traçabilité des contrôles d'identité. Estimant que cela constituait une entrave au contrôle juridictionnel effectif, elle a jugé que pour contester utilement un contrôle d'identité susceptible d'être discriminatoire, un aménagement de la charge de la preuve était nécessaire. Dans cinq affaires, la Cour d'appel a conclu que les contrôles d'identité présentaient un caractère discriminatoire engageant la responsabilité de l'Etat.

Comme devant la Cour d'appel, le Défenseur des droits porte à l'attention de la Cour de cassation les constats qu'il a pu dresser à travers le traitement des réclamations individuelles dont il a été saisi et les travaux qu'il a pu mener ces dernières années, sur le cadre juridique, les garanties existantes, et les pratiques en matière de contrôles d'identité, notamment dans le cadre des réquisitions du procureur de la République, considérées comme les plus problématiques en matière de dérive discriminatoire. S'il demande à la plus haute juridiction de suivre les principaux raisonnements de la cour d'appel, le Défenseur des droits émet néanmoins une réserve sur la question des règles d'admissibilité des moyens de preuve. En effet, si la Cour d'appel de Paris a admis le principe de l'aménagement de la charge de la preuve, elle a estimé que la preuve de l'atteinte au principe d'égalité puisse être rapportée, « conformément à la jurisprudence de la Cour européenne, par un faisceau de circonstances graves, précises et concordantes, l'autorité publique devant quant à elle démontrer le caractère justifié de la différence de traitement ». Cependant, sur l'exigence d'un « faisceau de circonstances graves, précises et concordantes », il ne semble pas ressortir du droit européen qu'un tel fardeau de preuve soit requis pour constituer un commencement de preuve. Une telle exigence risquerait d'ailleurs d'aller à l'encontre de l'objectif recherché, à savoir garantir une protection effective contre la discrimination. Le Défenseur des droits fait valoir qu'en matière de discrimination ces règles doivent être appliquées avec souplesse, car en matière de contrôles d'identité, il est bien établi que la personne contrôlée ne disposera que d'éventuels témoignages et/ou de statistiques.

Dans ces arrêts du 9 novembre 2016, la Cour de cassation, à l'instar de la Cour d'appel, estime qu'un contrôle d'identité discriminatoire engage la responsabilité de l'Etat sur le fondement de l'article 141-1 du COJ. Elle estime en effet que « la faute lourde résultant d'une déficience caractérisée par un fait ou une série de faits traduisant l'incapacité du service public de la justice à remplir la mission dont il est investi, au sens de l'article L. 141-1 du code de l'organisation judiciaire, doit être regardée comme constituée lorsqu'il est établi qu'un contrôle d'identité présente un caractère discriminatoire ».

Selon la Cour, un contrôle d'identité est discriminatoire lorsqu'il est réalisé selon des critères tirés de caractéristiques physiques associées à une origine, réelle ou supposée, sans aucune justification objective préalable.

Sur le mode de preuve, reconnaissant implicitement l'absence d'obligation légale de traçabilité des contrôles d'identité et la nécessité de mettre à disposition du justiciable un recours effectif au sens de l'article 13 de la Convention européenne des droits de l'homme, permettant de dénoncer le caractère discriminatoire d'un contrôle et d'obtenir réparation du préjudice, la Cour de cassation confirme qu'un aménagement des règles de la charge de la preuve doit être appliqué, principe qui prévaut en matière de discrimination.

Elle estime en effet qu'« il appartient à celui qui s'en prétend victime d'apporter des éléments de fait de nature à traduire une différence de traitement et laissant présumer l'existence d'une discrimination, et, le cas échéant, à l'administration de démontrer, soit l'absence de différence de traitement, soit que celle-ci est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination ».

## Améliorer les relations entre forces de sécurité et population

Dans un contexte sécuritaire et social très tendu, et au-delà des recommandations s'appuyant sur des manquements constatés dans des réclamations individuels, le Défenseur des droits a souhaité apaiser les tensions entre les acteurs de la sécurité et la population et à poursuivre le dialogue avec l'ensemble des acteurs concernés. Il a ainsi développé de nouvelles réponses notamment en

expérimentant le règlement amiable par les délégués territoriaux pour régler certains litiges au niveau local, en participant à des forums d'échanges entre forces de sécurité et représentants de la société civile et en renforçant ses actions de formation auprès des forces de sécurité. Les règlements amiables réalisés par ses délégués

Initiée le 1<sup>er</sup> octobre 2015, cette expérimentation visant à faire traiter par six délégués couvrant cinq régions et deux départements des affaires mettant en cause des policiers et gendarmes nationaux, dans des affaires de propos déplacés et de refus de plainte, par le biais de règlements amiables, est un succès de l'avis des délégués concernés mais aussi des forces de l'ordre et surtout des réclamants. Elle a permis de résoudre 43 situations dont 27 refus de plainte, et 16 propos ou comportements déplacés.

Convaincu de l'intérêt pour le réclamant, comme pour les forces de l'ordre d'un traitement amiable de ces affaires qui peuvent s'envenimer au préjudice de tous, si elles ne sont pas traitées rapidement, le Défenseur des droits a annoncé lors de la convention des délégués des 28 et 29 novembre 2016 qu'il allait pérenniser et étendre le dispositif.

Ce nouveau mode de traitement de certains litiges mineurs mais nombreux permet d'apporter une réponse individualisée et pédagogique et contribue au plan local à l'apaisement des tensions dans les relations forces de l'ordre/population.

## La participation à des comités réunissant les acteurs de la sécurité

Le Défenseur des droits est membre du comité d'orientation du contrôle interne de la police nationale (COCIPN), créé en septembre 2013, qui se réunit deux fois par an et qui a pour but de promouvoir l'ouverture et la transparence de la police nationale.

Le Défenseur des droits participe également à la cellule nationale d'animation Amélioration des relations entre la population et les forces de sécurité de l'Etat, créée en mars 2015, qui pour objectif de recenser les bonnes pratiques en la matière, de permettre leur développement et leur diffusion.

## La formation des acteurs de la sécurité

Pour l'année 2016, les agents du Défenseur des droits ont assuré des sessions de formations initiales en direction des promotions des élèves gardiens de la paix dans toutes les écoles de police touchant au total 5388 élèves policiers.

Ces actions de formation ont pour objectif d'apporter des éléments de connaissances sur :

les missions et les actions du Défenseur des droits ;

les discriminations directes et indirectes prohibées par la loi ;

l'action du Défenseur des droits concernant le respect des règles de déontologie.

L'adjointe du défenseur des droits chargée de la déontologie intervient régulièrement dans les écoles de police des officiers et des commissaires pour chacune des promotions.

Le Défenseur des droits a, en collaboration avec les responsables de la formation continue du ministère de l'Intérieur, élaboré un module de formation à destination des formateurs de la police nationale. Ce module visant la formation continue a été expérimenté le 10 novembre 2016 auprès de 30 formateurs de la police, et devra être déployé sur l'ensemble du territoire national en 2017 pour toucher l'ensemble des acteurs de sécurité expérimentés qui auront eux-mêmes vocation à diffuser leurs connaissances en matière de déontologie.

Parallèlement, le Défenseur des droits, à la demande de certaines collectivités territoriales disposant d'une police municipale, a entrepris l'élaboration d'un module de formation en direction des fonctionnaires de police municipale pour 2017.

Une présentation du Défenseur des droits à destination de ces agents de sécurité est programmée en février 2017.

Un partenariat avec le Conseil national des activités de sécurité (CNAPS), est également en cours de discussion, afin notamment que le Défenseur des droits intervienne dans la formation des agents de sécurité privé.

L'objectif poursuivi est que dès 2017, toutes les personnes exerçant une activité de sécurité bénéficient d'une présentation du Défenseur des droits, de ses pouvoirs, de leurs droits et obligations lorsqu'ils sont sollicités par lui, et de leurs droits et obligations en matière de déontologie.

Pôle Emploi, biens et services privés

Le pôle « Emploi, Biens et Services Privés » est spécialisé dans le traitement des réclamations liées non seulement aux discriminations prohibées par le droit du travail mais également aux réclamations portant discriminations dans l'accès aux biens et services privés (assurance, crédit, logement privé, loisirs...).

La réorganisation entreprise en 2016 au sein de l'Institution a permis la création d'un pôle principalement dédié au secteur privé. A cette logique de création sectorielle, s'est ajoutée une logique juridique avec la modification défendue par le Défenseur des droits de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 qui vise maintenant l'ensemble des critères prohibés de discrimination sur ceux de l'article 225-1 du code pénal.

Cette modification tend à rendre plus efficiente la protection prévue en matière civile, sans contraindre les victimes à s'adresser au juge pénal. Dans son avis n°15-23 sur le Projet de loi de modernisation de la justice (dite Justice du 21<sup>ème</sup> siècle), le Défenseur des droits rappelait l'importance d'une telle modification en énonçant : « les conventions internationales et les directives européennes ont hiérarchisé les critères de discrimination de manière à exiger des protections variables, d'un critère à l'autre. Les critères de l'origine et du sexe font ainsi l'objet d'interdictions quasi-universelles, alors que les critères de l'orientation sexuelle, de l'âge, de la religion, du handicap et des convictions politiques ne sont visés que par les textes relatifs aux discriminations en emploi et par le code pénal. Sauf en ce qui concerne les critères de la race et de l'origine ethnique, d'une part, et du sexe, de la grossesse, d'autre part, les discriminations fondées sur d'autres critères en matière d'accès aux biens et services (loisirs, crédit, assurance ...) ne sont couvertes que par les articles 225-1 et 225-2 du code pénal (contrairement au domaine de l'emploi qui est ouvert, certes par le code pénal, mais aussi par le code du travail). La capacité d'intervention dans le cadre pénal demeure cependant limitée, le régime d'aménagement de la preuve étant exclu, tandis que les affaires sont le plus souvent classées sans suite par le juge pénal. Au-delà, le droit français a adopté ses propres critères qui s'alignent sur l'un ou l'autre régime, sans explication apparente des différences de protection. Aussi la création d'une voie de recours civile en matière d'accès aux biens et aux services apparaît-elle tout à fait opportune, à l'instar d'une harmonisation du champ d'application des différents critères. »

Ainsi, le pôle « Emploi, Biens et Services privés » disposera d'un outil juridique pour combattre les discriminations dans l'accès aux biens et services privés, en utilisant la voie civile et le principe d'aménagement de la charge de la preuve.

En 2016, le pôle a été saisi d'environ 900 réclamations, chiffre en hausse par rapport à l'année précédente.

## Les discriminations dans le secteur privé

Avec la dégradation du marché du travail et ses tensions, les discriminations sont de plus en plus nombreuses. Elles reflètent toujours des logiques d'exclusion, de rejet de l'autre, de repli sur soi.

Dans le cadre du travail, ce rejet peut être le fait d'une personne, d'un supérieur hiérarchique, d'un collègue, mais il peut aussi être le fait d'un collectif de travail.

Il en est ainsi de la réclamation traitée par le Défenseur des droits relative à des faits de harcèlement discriminatoires fondés sur l'orientation sexuelle du salarié.

Ce harcèlement discriminatoire se caractérise par la réception, sur sa messagerie professionnelle, de courriels à connotation sexuelle dans lesquels son supérieur hiérarchique et ses collègues font référence à son homosexualité, assortis de moqueries et d'humiliations. Il ressort de l'instruction menée par les services du Défenseur des droits que le réclamant, qui travaille au sein d'une équipe en charge de marchés financiers, a été marginalisé. De plus, la comparaison de sa situation avec des salariés occupant le même poste montre que sa rémunération fixe a été baissée et sa rémunération variable a été supprimée et ce, sans justification objective. Le réclamant dit avoir été contraint d'adhérer à un plan de départs volontaires. Il ressort des éléments recueillis au cours de l'instruction que le harcèlement discriminatoire qu'il avait subi en raison de son orientation sexuelle a vicié le consentement qu'il a donné à cette fin pour rompre son contrat de travail. Le Défenseur des droits a constaté que le réclamant avait été victime d'un harcèlement discriminatoire fondé sur son orientation sexuelle, que cette discrimination se traduisait également par une baisse arbitraire de sa rémunération et que la rupture de son contrat de travail dans le cadre d'un plan de départs volontaires était nulle en raison du vice du consentement résultant de la situation de discrimination antérieure. Le réclamant a été débouté de sa demande de voir reconnaître la discrimination dont il s'estimait victime et de la nullité de la rupture de son contrat de travail par le Conseil de prud'hommes, le Défenseur des droits a décidé de présenter ses observations devant la Cour d'appel qu'il a saisie.

Dans son arrêt du 22 septembre 2016, la Cour d'appel a suivi les observations du Défenseur des droits en retenant, comme lui, que le réclamant a été victime d'un harcèlement discriminatoire et d'une discrimination salariale fondée sur son orientation sexuelle, mais aussi qu'il existe un climat de travail machiste et sexiste au sein de la société mise en cause qui encourage les comportements homophobes. La cour constate également que la discrimination a vicié le consentement du salarié à la convention de rupture de son contrat de travail (première jurisprudence explicitant le droit sur ce point). Par conséquent, la cour d'appel a condamné la société mise en cause à verser au salarié plus de 608 000 euros de dommages et intérêts. Elle distingue les préjudices nés, d'une part, des humiliations qu'il a subies et, d'autre part, de la dégradation consécutive de son état de santé. Si la cour juge que le réclamant doit rembourser à la société mise en cause la somme de 230 000 euros, c'est parce qu'il s'agit des sommes qu'il a perçues dans le cadre du plan de départs volontaires à l'origine de la rupture de son contrat de travail jugée nulle et réputée non avenue.

## Les discriminations dans l'emploi privé

### Décision MLD-2016-171 du 21 juin 2016 relative à un harcèlement discriminatoire lors de l'évolution de carrière.

Mais, ces mêmes pratiques discriminatoires se manifestent également dans la vie courante, par exemple dans l'accès à un logement, pour l'obtention d'un crédit, d'une mutuelle, où encore dans l'accès à un loisir.

Aussi, les actions du Défenseur des droits tendent-elles à renforcer l'effectivité du droit de la non-discrimination, mais également à prononcer la sanction de ces discriminations.

La stratégie déployée en cette matière par le Défenseur des droits vise à utiliser l'ensemble des pouvoirs que le législateur lui a confié. En fonction des éléments dont il disposera, le Défenseur des droits mobilisera le pouvoir qui lui permettra au mieux de caractériser une discrimination. C'est ainsi qu'en 2016, le pôle Emploi, Biens et Services Privés a eu recours à plusieurs testings auprès de praticiens refusant de soigner des patients bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS ou de l'AME.

En effet, saisi de plusieurs réclamations relatives au refus de prendre en compte la dispense d'avance des frais des patients bénéficiaires de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS), le pôle EBSP a effectué des tests téléphoniques qui ont permis d'établir que le secrétariat des cabinets mis en cause, informé par le patient du fait qu'il était bénéficiaire de l'ACS, indiquait ignorer l'existence de ce type d'aide médicale et l'application du tiers payant. Pour un des médecins, une enquête complémentaire auprès de la CPAM a permis de disposer de données supplémentaires relatives au tiers payant, établissant que le médecin concerné pratiquait bien le tiers payant aux bénéficiaires de la CMU-C et de l'AME. Il ne l'appliquait cependant pas systématiquement aux bénéficiaires de l'ACS. L'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS) est réservée aux personnes dont les ressources sont légèrement supérieures au plafond pour la CMU. Elle permettait, à l'époque des faits, de réduire et, dans certains cas, de prendre en charge totalement le montant de la cotisation annuelle pour la complémentaire santé. Les bénéficiaires de l'ACS étaient dispensés d'avance des frais pour la part des dépenses prises en charge par l'assurance maladie, à condition de respecter le parcours de soins coordonnés. À compter du 1er juillet 2015, le régime de l'ACS était aligné sur celui de la CMU-C : les bénéficiaires de l'ACS ayant adhéré à un des contrats complémentaires proposés par la Sécurité sociale sont désormais dispensés de l'avance des frais de sorte que le tiers payant intégral leur est applicable. Le tiers payant partiel reste applicable aux autres bénéficiaires de l'ACS. Le Défenseur des droits a décidé de rappeler les règles applicables aux bénéficiaires de l'ACS aux cabinets mis en cause et de recommander une sensibilisation des médecins aux dispositifs d'aide existants et le respect du tiers payant intégral ou partiel.

Outre les rappels à la loi adressés aux cabinets médicaux et dentaires, le Défenseur des droits a recommandé au ministre en charge de la santé et aux différents acteurs concernés de renouveler une campagne d'information et de sensibilisation au sujet des refus de soins, des différents dispositifs d'aide médicale et l'application respective de la dispense d'avance des frais et du tiers payants partiel ou intégral, notamment au vu des dernières modifications législatives. Il a également demandé à ce que le ministère en charge de la santé veille à la publication du décret d'application prévu par l'article L.4122-1 du code de la santé publique. Il a demandé à être informé des suites réservées à cette recommandation dans un délai de trois mois à compter de la notification du 16 avril 2016. Le décret d'application n° 2016-1009 relatif aux modalités d'évaluation des pratiques de refus de soins a été publié le 21 juillet 2016. Le fond CMU en coopération avec les autres acteurs a mis un focus sur l'ACS dans son rapport annuel. Enfin, le Conseil national de l'ordre des médecins a informé le Défenseur des droits qu'il travaillait sur la mise en place d'un observatoire des refus de soins en coopération avec les associations agréées d'usagers.

### Décision cadre MLD-2016-058 du 12 février 2016 relative à la prise en compte de l'apparence physique dans l'emploi

Enfin, la même stratégie a été utilisée par le Défenseur des droits dans le domaine de l'accès aux biens et aux services en ce qui concerne le droit au compte bancaire.

La procédure de droit au compte, recours après saisine de la Banque de France, permet de contraindre une banque à accepter l'ouverture d'un compte (article L. 312-1 du code monétaire et financier). Cette démarche est gratuite. Si la banque n'est pas tenue de motiver son refus d'ouverture de compte, elle doit cependant informer le demandeur de l'existence de ce recours auprès de la Banque de France et fournir au demandeur une attestation de refus d'ouverture de compte. Elle doit également lui proposer d'effectuer les démarches nécessaires auprès de la Banque de France. Sur présentation de certaines pièces, le demandeur peut obtenir de la Banque de France l'ouverture d'office d'un compte dans un délai de trois jours. Les services dits « de base » sont alors gratuits. Si les établissements de crédit peuvent refuser l'ouverture d'un compte bancaire - du moins avant l'intervention de la Banque de France -, ils ne peuvent opposer un tel refus pour des motifs discriminatoires sous peine de méconnaître les articles 225-1 et 225-2 du code pénal. Conformément à l'article R. 312-2 du Code monétaire et financier, le banquier doit pouvoir vérifier le domicile et l'identité du postulant, qui est tenu de présenter un document officiel comportant sa photographie. Le Défenseur des droits a eu l'occasion de constater certaines dérives discriminatoires d'établissements de crédits, lesquels exigeaient des documents attestant la régularité du séjour. Or, un simple passeport en cours de validité suffit à justifier de l'identité de son titulaire. Le Défenseur des droits, après consultation du collège compétent en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité, a recommandé aux établissements de crédit de prendre les mesures nécessaires pour garantir l'effectivité du droit au compte, en particulier en formant ses personnels et a rappelé le cadre du dispositif du droit au compte afin de le porter à la connaissance du public.

## En raison de l'Origine

### Décision MLD-2015-315 du 8 janvier 2016 relative à un refus d'embauche en raison du patronyme et de l'origine

Le Défenseur des droits a été saisi du refus d'embauche qui a été opposé par une société de travail temporaire à une candidate en raison de son patronyme et de son origine. La réclamante a en effet postulé sur un poste d'assistant en communiquant son curriculum vitae, qui précise qu'elle est de nationalité française. Par courriel, le responsable de l'agence de travail temporaire en charge du recrutement lui indique que sa candidature n'est pas retenue parce que le poste à pourvoir nécessite d'avoir la nationalité française. Interrogé sur les motifs de cette condition de nationalité, le responsable de l'agence répond qu'il a commis une erreur de droit en pensant qu'elle était requise pour les recrutements au sein de la société d'armement en cause. Il explique donc que c'est à tort, mais de bonne foi, qu'il a écarté la réclamante en raison de sa nationalité. Le Défenseur des droits relève toutefois qu'il est expressément mentionné sur le curriculum vitae adressé à l'agence qu'elle est de nationalité française. Le rejet de sa candidature ne s'explique donc que par un amalgame entre son patronyme à consonance étrangère avec sa nationalité. En conséquence, le Défenseur des droits a décidé de recommander à l'agence de travail temporaire de se rapprocher de la réclamante en vue de l'indemniser du préjudice qu'elle a subi du fait du refus d'embauche discriminatoire en raison du patronyme et/ou de son origine et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 3 mois.

La société de travail temporaire a informé le Défenseur des droits qu'un protocole d'accord transactionnel a été conclu avec la réclamante aux fins de l'indemniser du préjudice subi. D'autre part, reconnaissant le caractère discriminatoire de ce refus d'embauche, elle a procédé à une sensibilisation de son personnel.

### Décision MLD-2016-064 du 23 février 2016 relative à une discrimination en raison de l'origine

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à la francisation du prénom d'un salarié imposée par son employeur. Le réclamant a été embauché en qualité de réceptionniste au sein d'un hôtel. Dès ses premiers jours de service, il lui a été demandé de modifier sa signature électronique afin de faire figurer un prénom d'usage différent de son prénom à consonance étrangère. Cette modification est également intervenue sur le planning à destination du personnel de l'hôtel. Interrogé par les services du Défenseur des droits sur la francisation du prénom de son salarié, qu'il ne conteste pas, le directeur de l'hôtel indique qu'elle a été sollicitée expressément par ce dernier dès son embauche. Le Défenseur des droits relève toutefois que cette affirmation entre en contradiction avec les pièces recueillies dans le cadre de l'instruction. Le Directeur ne démontre pas que cette pratique était justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination. Le fait pour un employeur d'exiger d'un salarié qu'il change son prénom à consonance étrangère pour un prénom à consonance française constitue une discrimination à raison de l'origine, peu importe que le salarié ait donné son accord. En conséquence, le Défenseur des droits a décidé de recommander à l'hôtel de se rapprocher du réclamant en vue de l'indemniser du préjudice qu'il a subi du fait de la francisation imposée de son prénom et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 3 mois.

Le réclamant a informé le Défenseur des droits qu'un accord transactionnel a été conclu pour réparer son préjudice.

### Décision MLD-2016-073 du 10 mars 2016 relative à un harcèlement discriminatoire motivé par le sexe et l'origine

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative aux difficultés rencontrées par une femme effectuant un stage, puis un contrat de professionnalisation, dans le cadre d'un programme de féminisation des métiers du BTP. La réclamante montre qu'elle a été victime de propos racistes selon lesquels son origine serait un « handicap pire » que son sexe pour pouvoir s'intégrer sur un chantier et qu'elle a ensuite été affectée à des tâches de nettoyage au lieu d'être formée. Elle indique également que l'accès à des sanitaires et à des vestiaires féminins lui a été refusé. Interrogé par les services du Défenseur des droits sur les conditions dans lesquelles la salariée a exécuté son contrat de professionnalisation, l'employeur nie l'existence de toute discrimination à son égard et l'absence d'infrastructures dédiées aux femmes. Le Défenseur des droits relève toutefois que cette carence est corroborée par des attestations et que les échanges du responsable des ressources humaines avec l'organisme de formation montrent qu'il avait connaissance du traitement hostile et humiliant subi par la réclamante en raison de son sexe et de son origine. En conséquence, il constate, d'une part, qu'elle a fait l'objet d'un harcèlement discriminatoire en raison de son sexe et de son origine tel que défini et prohibé par l'article 1er de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 et l'article L. 1132-1 du code du travail, d'autre part, que son employeur, qui ne pouvait l'ignorer, n'a pas pris toutes les mesures appropriées afin de les faire cesser et a ainsi manqué à son obligation de protéger la santé et la sécurité de ses salariés prévue par l'article L. 4121-1 du code du travail. Le Défenseur des droits a décidé de recommander à l'employeur d'indemniser la réclamante du préjudice subi, de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 3 mois, et de renforcer son plan d'actions en faveur de la mixité afin de prévenir les comportements sexistes ainsi que de garantir son effectivité en adoptant des mesures concrètes pour protéger la santé et la sécurité des femmes intervenant sur les chantiers tels qu'un suivi particulier de ces salariées et l'installation systématique de vestiaires et de sanitaires féminins.

A la demande des parties, le Défenseur des droits a engagé une médiation pour qu'elles puissent trouver un accord. Cette médiation a permis la signature d'un protocole d'accord transactionnel à hauteur de 60 000 euros aux fins de réparer le préjudice subi par la réclamante. Par courrier séparé, la société mise en cause a également détaillé les mesures mise en œuvre pour renforcer son plan d'action en faveur de la mixité.

## Décision MLD-2016-214 du 30 août 2016 relative au harcèlement moral et au licenciement discriminatoires fondés sur l'origine

Le Défenseur des droits a été saisi de faits de harcèlement moral discriminatoires en raison de l'origine et du licenciement de la salariée après les avoir dénoncés. Chargée de clientèle dans une société de service, la réclamante a fait l'objet d'une mise à l'écart et de propos racistes par sa supérieure hiérarchique. Elle aurait dénoncé oralement cette situation à son directeur à plusieurs reprises, en vain. Le 19 décembre 2013, elle dénonce les faits de harcèlement discriminatoire par courriel à sa supérieure hiérarchique, en mettant son directeur en copie. Le 30 janvier 2014, elle est mise à pied et contrainte de quitter son lieu de travail immédiatement. Elle est licenciée pour faute grave le 17 février 2014, pour insuffisance professionnelle, insubordination et injures à l'égard de sa supérieure hiérarchique, à qui elle aurait dit « sale raciste ». La réclamante fournit un certain nombre d'attestations corroborant les propos racistes dont elle était victime de la part de sa supérieure hiérarchique, ainsi que la rétention d'information. Certains collègues attestent avoir personnellement informé le directeur de la société, en vain. Interrogée par le Défenseur des droits, la société fournit des attestations de salariés affirmant n'avoir jamais été témoin de discrimination dans l'entreprise. Aucun élément ne vient démentir les propos racistes de la supérieure hiérarchique. S'agissant du licenciement, la société n'apporte aucun élément attestant des propos prêtés à la réclamante. Elle n'apporte pas suffisamment d'éléments de nature à démontrer l'insuffisance professionnelle de la réclamante, ni son insubordination. Dès lors, il résulte de la concomitance entre la dénonciation du harcèlement discriminatoire et le déclenchement d'une procédure de licenciement infondée, que ce licenciement constitue une mesure de rétorsion pour avoir dénoncé, de bonne foi, le harcèlement discriminatoire. Le licenciement encourt donc la nullité. Le Défenseur des droits a présenté ses observations devant la juridiction saisie.

Le 27 octobre 2016, le conseil de prud'hommes a constaté que la réclamante avait fait l'objet d'un harcèlement moral. Il a déclaré la nullité du licenciement par application de l'article L.1152-3 du code du travail. La société mise en cause est condamnée au versement de plus de 25.000 euros de dommages et intérêts et indemnités.

## Décision MLD-2016-289 du 5 décembre 2016 relative à des faits de harcèlement discriminatoire en raison de l'origine et à un manquement à l'obligation de sécurité de l'employeur

Agent au sein d'un technicentre d'une importante société ferroviaire depuis 2010, le réclamant est affecté au secteur électrique. Il constate dès le début d'exécution de son contrat de travail l'existence de propos à caractère raciste de la part de ses collègues de travail dont certains en position d'encadrement. En novembre 2014, il dénonce ces agissements à sa direction ainsi qu'à sa hiérarchie directe. En décembre 2014, les représentants du personnel déposent un droit d'alerte concernant la situation de souffrance subie par le réclamant et par un de ses collègues, également victime des agissements susvisés. En janvier 2015, une affiche représentant une bande dessinée à caractère raciste est apposée dans les locaux, affiche qui aurait été immédiatement retirée. Dans ce contexte et suite au droit d'alerte déposé par une organisation syndicale, une enquête interne est diligentée par la direction visant à entendre des témoins, victimes et auteurs présumés des faits afin de recueillir leurs observations sur les faits allégués. Il ressort de cette enquête que les agissements n'apparaissent pas contestés dans leur réalité et dans leur matérialité mais que pour les auteurs et certains membres de la direction, ils s'apparenteraient davantage à de l'humour ou à de la camaraderie sans aucune intention d'heurter le réclamant et son collègue. Ce contexte de travail dégradé contraint le réclamant à être placé en arrêt maladie à plusieurs reprises. Il est ensuite affecté sur un autre poste au sein d'un nouvel établissement et ce, à compter de juin 2015. Au vu des éléments du dossier, le Défenseur des droits a décidé de procéder à une vérification sur place et auditionné la direction et plusieurs agents en vue de recueillir leurs observations. A l'issue de son enquête, le Défenseur des droits a constaté que ces agissements, minimisés par leurs auteurs, pouvaient s'apparenter à du harcèlement discriminatoire en raison de l'origine du réclamant et que l'employeur n'a pas eu une réaction proportionnée à la gravité des agissements, manquant ainsi à son obligation de sécurité. Le Défenseur des droits a décidé de formuler à la société mise en cause plusieurs recommandations.

## En raison de la situation de famille

### Décision MLD-2016-044 du 11 février 2016 relative au versement de prestations enfant par un comité d'entreprise en raison de la situation de famille

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative au critère de « rattachement fiscal de l'enfant » formulé par un comité d'entreprise pour octroyer certaines prestations sociales destinées aux enfants des salariés, ce que le réclamant estime discriminatoire en raison de sa situation de famille. Le réclamant vit maritalement avec la mère de ses enfants. N'étant ni marié ni pacsé, il n'a d'autre choix que d'effectuer une déclaration fiscale en tant que célibataire sans enfants à charge. Il déplore le fait qu'en 2013, le comité d'entreprise a modifié les règles d'attributions de certaines prestations sociales telles que bons de rentrée scolaire et remboursement de frais afférents aux enfants des salariés, et que désormais, c'est le critère du rattachement fiscal de l'enfant au salarié qui est retenu. Le Défenseur des droits a constaté que ce critère, en apparence neutre, entraînait un désavantage particulier pour les salariés ayant des enfants à charge mais n'étant ni mariés ni pacsés puisqu'un seul des deux parents peut rattacher son/ses enfant(s) sur ses déclarations fiscales. La situation maritale étant une composante de la situation de famille, le choix de ce critère constitue une discrimination indirecte en raison de la situation de famille. Après enquête, le Défenseur des droits a estimé que le critère posé par le comité d'entreprise est objectivement justifié par un but légitime, celui de s'assurer que le salarié a la charge de l'enfant, mais que les moyens pour réaliser ce but ne sont pas appropriés puisque la preuve de la charge de l'enfant peut être rapportée par des documents officiels autres que les avis d'imposition, tels que justificatifs de résidence commune et permanente des enfants et parents, relevés de prestations familiales reçues par les parents pour les enfants, relevés de situation CAF et CPAM...

C'est pourquoi, le Défenseur des droits conclut que le critère de rattachement fiscal de l'enfant constitue une discrimination indirecte liée à la situation de famille des salariés qui n'est pas justifiée. Néanmoins, il prend acte de la volonté du comité d'entreprise de faire évoluer sa pratique afin que celle-ci ne soit plus discriminatoire. Il lui recommande de se rapprocher du réclamant afin de procéder à une juste réparation de son préjudice et de rendre compte des suites données à ces recommandations dans un délai de 2 mois.

Suite à ces recommandations, le comité d'entreprise procédait à l'indemnisation des prestations non perçues depuis 2013, ainsi qu'à la modification des critères d'attribution des prestations destinées aux enfants de salariés afin de respecter le principe de non-discrimination.

## En raison de l'âge

### Décision MLD-2016-065 du 24 février 2016 relative à une procédure de recrutement mise en place en raison d'une limite d'âge

L'attention du Défenseur des droits a été attirée par un réclamant sur des offres d'emploi publiées par une société souhaitant recruter des personnes âgées de 18 à 26 ans sous contrat de professionnalisation. La preuve de la discrimination en raison de l'âge dont le réclamant s'estime victime n'a pas pu être rapportée dans le cadre de l'instruction, mais celle-ci a montré que la société mise en cause a subordonné une offre d'emploi sous contrat de professionnalisation à une limite d'âge illicite, laquelle a ensuite induit en erreur les recruteurs qui se sont fondés sur cette condition discriminatoire pour opposer des refus d'embauche. Le Défenseur des droits rappelle que le contrat de professionnalisation a pour but de favoriser autant l'insertion que la réinsertion professionnelle et qu'il est, à ce titre, non seulement ouvert aux personnes âgées de 16 à 26 ans, mais aussi aux demandeurs d'emploi âgés de plus de vingt-six ans et aux bénéficiaires de revenus sociaux spécifiques. Dès lors, les employeurs ne sont pas autorisés à subordonner le bénéfice d'un contrat de professionnalisation à la seule condition d'avoir moins de 26 ans, dès lors que cela revient à fixer une limite d'âge et à exclure arbitrairement les candidats qui le dépassent, alors qu'ils peuvent être éligibles au contrat de professionnalisation au titre de leur statut de demandeur d'emploi ou de bénéficiaire de revenus sociaux. En conséquence, le Défenseur des droits décide de rappeler les termes de la loi à la société mise en cause, de lui recommander de modifier le libellé des offres d'emploi sous contrat de professionnalisation afin qu'elles ne comportent plus de mention discriminatoire relative à l'âge et visent l'ensemble du public éligible, d'effectuer une démarche pédagogique sur le recrutement sous contrat de professionnalisation auprès de l'organisme auquel elle délègue le recrutement, et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 3 mois.

En mai 2016, la société mise en cause a fait savoir qu'elle a modifié la rédaction de ses offres d'emploi et qu'elle a diffusé une note visant à clarifier les conditions non-discriminatoires de recrutement sous contrat de professionnalisation, laquelle a également été remise à ses partenaires chargés du recrutement.

### Décision MLD-2016-081 du 15 mars 2016 relative au caractère discriminatoire d'un refus d'embauche sous contrat de professionnalisation opposé en raison de l'âge

Le Défenseur des droits a été saisi d'un refus d'embauche sous contrat de professionnalisation au motif que les mentions indiquées sur le curriculum vitae montrent que le réclamant a plus de 30 ans. La société mise en cause a expliqué que la personne en charge du recrutement a confondu les régimes juridiques du contrat d'apprentissage, seulement ouvert aux candidats de moins de 30 ans, et du contrat de professionnalisation. Le Défenseur des droits rappelle que le contrat de professionnalisation a pour but de favoriser autant l'insertion que la réinsertion professionnelle et qu'il est, à ce titre, non seulement ouvert aux personnes âgées de 16 à 26 ans, mais aussi aux demandeurs d'emploi âgés de plus de vingt-six ans et aux bénéficiaires de revenus sociaux spécifiques. En l'espèce, le réclamant est, en tant que demandeur d'emploi de plus de 26 ans, éligible au recrutement sous contrat de professionnalisation et s'est donc vu opposer un refus d'embauche illégal, motivé par un critère discriminatoire. La société mise en cause ne peut se prévaloir de son erreur pour s'exonérer de sa responsabilité dès lors que le candidat, illégalement écarté, a subi un préjudice qu'il convient de réparer. En conséquence, le Défenseur des droits constate un refus d'embauche discriminatoire, décide de rappeler les termes de la loi à l'employeur, lui recommande d'indemniser le préjudice subi, et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 3 mois. En suivi de cette décision, la société s'est rapprochée du réclamant afin de procéder à la réparation de son préjudice.

### Décision MLD-2016-125 du 23 juin 2016 relative à un refus d'embauche constitutif d'une discrimination à raison de l'âge du candidat

Le Défenseur des droits a été saisi d'un refus d'embauche que le réclamant considère discriminatoire à raison de son âge. Le réclamant âgé de 48 ans postule à une offre de gestionnaire technico-commercial portant la mention « Le poste est proposé à une personne plutôt jeune (- de 30 ans) ». L'employeur lui répond qu'il conserve son curriculum vitae pour en discuter avec ses collaborateurs, tout en lui précisant : « Vous n'êtes pas sans savoir que nous recherchons un profil « -30 ans ». Ceci pour faire rentrer des jeunes dans notre équipe, afin de compenser 6 départs à la retraite d'ici 8 ans ». A l'issue de son enquête, le Défenseur des droits considère que le délit de subordination d'une offre d'emploi à un critère prohibé tel que défini et sanctionné par les articles 225-1 et 225-2 5° du code pénal est constitué, l'employeur ayant clairement confirmé son intention de ne pas recruter des salariés de plus de 30 ans. Le Défenseur considère également que le refus d'embauche opposé au réclamant constitue une discrimination au sens des articles 225-1 et 225-2 3° combinés du code pénal et de l'article L.1132-1 du code du travail dans la mesure où ce refus est

établi et que l'employeur ne justifie pas que l'âge constitue une exigence professionnelle essentielle et déterminante au sens de l'article L.1133-1 du même code. En conséquence, il décide de rappeler les textes applicables à l'employeur, lui recommande de réparer le préjudice subi par le réclamant du fait de la discrimination constatée et, à défaut d'accord entre les parties, décide de présenter ses observations devant les juridictions compétentes si elles sont saisies du dossier.

### Décision MLD-2016-248 du 10 octobre 2016 relative au caractère discriminatoire de la mise en œuvre d'une procédure de recrutement par curriculum vitae anonyme

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à la mise à l'écart d'une candidate à un emploi dans le cadre d'une procédure de recrutement par curriculum vitae anonyme. En l'espèce, la réclamante a postulé pour pourvoir une offre d'emploi et a ensuite été convoquée par courrier à des tests de sélection devant avoir lieu à une date donnée. Il lui était précisé qu'elle devait prendre contact avec l'employeur en cas d'impossibilité de se présenter. Étant dans cette situation, la réclamante a pris contact avec l'employeur qui lui a demandé de communiquer sa date de naissance afin de pouvoir être de nouveau convoquée à une session de tests. Elle a refusé de répondre à cette demande, estimant qu'elle peut occasionner une discrimination, alors que la procédure de recrutement se veut anonyme. L'instruction du Défenseur des droits a montré que l'employeur a levé l'anonymat des candidatures qu'il s'est engagé à respecter en subordonnant la réintégration de la réclamante dans la procédure de recrutement à la communication de sa date de naissance. Or, le Défenseur des droits relève que le poste à pourvoir n'a pas les caractéristiques d'un emploi pour lequel l'âge constitue une condition professionnelle essentielle et déterminante et que le recrutement n'est pas effectué dans le cadre d'une politique de l'emploi spécifique. Par conséquent, l'employeur mis en cause n'apporte pas de justification objective des raisons pour lesquelles la réclamante a pu avoir accès à une première session de tests sans communiquer sa date de naissance, mais pas à une seconde, pour laquelle cette information a été présentée comme essentielle à la continuation de son recrutement. En conséquence, le Défenseur des droits constate que la réclamante a été victime d'une discrimination à l'embauche fondée sur son âge, décide de recommander à l'employeur de se rapprocher d'elle en vue de réparer son préjudice, de modifier sa procédure de recrutement afin qu'elle soit garante du principe de non-discrimination, notamment en raison de l'âge, et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 3 mois. Les modifications au sein de la société sont en cours afin de finaliser une procédure de recrutement objective.

## En raison de la grossesse

### Décision MLD-2016-067 du 23 février 2016 relative à une transaction civile suite à une médiation menée par le Défenseur des droits

La réclamante, responsable éditoriale au sein d'un groupe de presse, a saisi le Défenseur des droits s'estimant victime d'un licenciement discriminatoire à l'issue de son congé de maternité et pendant son congé parental. En effet, pendant son congé de maternité, une réorganisation importante a lieu au sein de la société, ce qui entraîne la suppression du poste de la réclamante. Elle se voit proposer des reclassements à des postes de qualification inférieure qu'elle refuse. Elle est alors licenciée pour motif économique. Le Défenseur des droits propose à la réclamante et à la société de procéder à une médiation en vue d'aboutir à une solution amiable. La réclamante et la société acceptent le principe de la médiation conduite par le Défenseur des droits, notamment sur la question de la réparation du préjudice. Le Défenseur des droits, à l'issue de ce processus de médiation, a décidé de proposer aux parties de conclure une transaction civile dont il recommande les termes.

Les parties ont informé les services du Défenseur des droits, avoir signé un protocole transactionnel sur cette base.

### Décision MLD-2016-072 du 21 mars 2016 relative à un refus d'embauche constitutif d'une discrimination en lien avec la grossesse

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à une rupture de promesse d'embauche en lien avec la grossesse. A l'issue d'un processus de recrutement, la réclamante a été retenue pour occuper un poste de comptable. Elle précise rapidement à la directrice des ressources humaines qu'elle risque de s'absenter 6 jours dans les mois suivants son embauche, sans que cette annonce ne remette en cause son recrutement. Lors de sa venue dans l'entreprise pour transmettre les documents nécessaires à l'établissement de son contrat de travail, elle annonce sa grossesse. Son embauche est alors annulée, la directrice des ressources humaines lui indiquant que la grossesse n'est pas un problème mais que la société recrute pour pallier un surcroît d'activité nécessitant la présence d'un comptable supplémentaire dans le service à temps plein, sans différé. Interrogé par les services du Défenseur des droits sur les motifs de cette rupture de promesse d'embauche, la société confirme que les 6 jours d'absence annoncés par la réclamante aurait pénalisé l'entreprise et que la priorité économique avait été donnée à un recrutement sans délai ni différé sur ce poste. Lors de son enquête, le Défenseur des droits relève que les absences annoncées par la réclamante n'avaient initialement pas remis en cause son recrutement et que la société lui avait même proposé une embauche sous CDI à temps plein ou sous contrat de professionnalisation à temps partiel. Dès lors, l'argument de la nécessité d'une activité à temps plein opposé par l'employeur ne saurait justifier sa décision. De plus, la jurisprudence, communautaire notamment, considère que les difficultés liées à l'indisponibilité temporaire d'une femme enceinte ou ayant accouché ne sauraient justifier un refus d'embauche. Dès lors, les éléments fournis par l'employeur ne permettent pas d'écarter le lien entre la rupture de la promesse d'embauche de la réclamante et sa grossesse. Le Défenseur des droits décide de recommander à la société mise en cause de se rapprocher de la réclamante en vue de l'indemniser du préjudice qu'elle a subi du fait de la rupture de sa promesse d'embauche discriminatoire et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 6 mois.

## En raison du sexe

### Décision MLD-2016-057 du 18 février 2016 relative à une mesure de rétorsion suite à la dénonciation de faits de discrimination

Le Défenseur des droits a été saisi de faits de discrimination à raison du sexe qu'aurait subis une salariée. Au vu des éléments présentés par la réclamante, le Défenseur des droits a décidé d'engager une enquête auprès de l'association mise en cause. L'enquête du Défenseur des droits a permis de constater que le licenciement pour faute grave de la réclamante est en lien avec sa dénonciation des faits de discrimination et constitue une mesure de rétorsion sanctionnée par la nullité, dès lors qu'il n'est pas démontré qu'elle a dénoncé de mauvaise foi les faits de discrimination qu'elle estimait subir. L'enquête a également permis de constater que la réclamante n'a pas fait l'objet de visite médicale d'embauche et de suivi par le médecin du travail, malgré plusieurs demandes de sa part auprès de l'employeur, ce qui caractérise un manquement de l'employeur à son obligation de sécurité de résultat prévue par le code du travail. C'est d'ailleurs ce qu'a relevé le conseil de prud'hommes dans son jugement de départage, bien qu'il ait débouté la réclamante de l'ensemble de ses autres demandes, notamment au titre de la discrimination. La réclamante ayant interjeté appel de ce jugement, le Défenseur des droits a décidé de présenter ses observations devant la cour d'appel saisie du litige.

Par son arrêt du 31 octobre 2016, la cour d'appel retient l'existence d'une discrimination sexiste concernant la prise en charge par l'employeur de la mutuelle au détriment de la salariée comparativement à son collègue et condamne l'employeur à lui verser la somme de 1 000 euros à titre de dommages et intérêts en réparation de la discrimination subie. Dans sa décision MLD-2016-057 du 18 février 2016, le Défenseur des droits avait constaté que le licenciement de la réclamante constituait une mesure de rétorsion fondée sur la dénonciation des faits de discrimination au sens de l'article L.1132-3 du code du travail. Le Défenseur des droits avait également constaté le manquement de l'employeur à son obligation de sécurité de résultat définie par les articles L.4121-1 et suivants du code du travail, pour défaut de visite médicale d'embauche et de suivi auprès du médecin du travail, ce qui a nécessairement causé un préjudice à la réclamante. Sur ces deux points, la cour d'appel a suivi les observations du Défenseur des droits en déclarant nul le licenciement et en condamnant l'employeur à lui verser la somme de 36 000 euros de dommages et intérêts sur ce fondement et la somme de 1 200 euros de dommages et intérêts pour défaut de visite médicale périodique.

### Décision MLD-2016-071 du 3 mars 2016 relative aux conditions d'attribution d'autorisations d'absence pour rentrée scolaire et soins à enfants malade

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative aux conditions d'attribution de « demi-journée rentrée scolaire » et congés pour soins à enfant malade applicables au sein d'une grande entreprise. Ces avantages, prévus par instructions générales mises à jour au début des années 80, ne sont accordés aux agents masculins qu'à la condition qu'ils soient veufs, séparés ou divorcés et vivent avec les enfants dont ils ont la charge. Cette condition n'est pas prévue pour les agents féminins. Le Défenseur des droits considère discriminatoires à raison du sexe de telles différences de traitement entre les agents féminins et masculins. En effet, les dispositifs en cause ne relèvent d'aucune des exceptions au principe de non-discrimination prévues par la loi. Notamment, elles ne peuvent être considérées comme des mesures d'action positive au profit des femmes dans la mesure où elles ne sont pas destinées à faciliter l'activité professionnelle ou à prévenir ou compenser des désavantages dans la carrière professionnelle des femmes liés aux charges de famille et à l'investissement dans l'éducation des enfants. Au contraire, même si les autorisations d'absence en question permettent de concilier plus facilement vie privée et vie professionnelle, le fait de les attribuer prioritairement aux femmes, y compris quand elles ne vivent pas seules avec les enfants dont elles ont la charge, a pour effet de perpétuer un schéma de répartition des fonctions domestiques entre les femmes et les hommes in fine préjudiciable aux femmes. De telles pratiques concourent indubitablement à la survivance des stéréotypes sexistes. Le Défenseur des droits a pris acte de l'engagement de l'entreprise concernée d'ouvrir des discussions avec les organisations syndicales afin de modifier les conditions d'attribution de ces autorisations d'absence. Il a demandé à être tenu régulièrement informé de l'avancée de ces négociations. Le Défenseur des droits a recommandé enfin à l'entreprise de se rapprocher de l'auteur de la saisie en vue de la réparation du préjudice éventuellement subi du fait de l'application des instructions générales en cause.

La société en cause a informé le Défenseur des droits du fait qu'une première phase de négociation sur le sujet, avec les partenaires sociaux, aurait lieu au 3<sup>ème</sup> trimestre 2016 (juillet-septembre), pouvant se prolonger. Le Défenseur des droits sera tenu régulièrement informé de l'évolution de cette négociation.

### Décision MLD-2016-080 du 23 mars 2016 relative à la rupture d'un contrat de collaboration discriminatoire en raison du sexe

Le Défenseur des droits a été saisi par une avocate d'une réclamation relative à la rupture de son contrat de collaboration qu'elle estime discriminatoire en raison de son sexe. La réclamante est engagée en qualité d'avocate collaboratrice à compter d'avril 2011. Bien qu'elle n'ait fait l'objet d'aucun grief particulier et qu'elle ait bénéficié de bonus et primes ainsi que d'un entretien individuel positif, le cabinet met fin à son contrat de collaboration sans motif le 25 septembre 2013. Il ressort de l'enquête menée par le Défenseur des droits qu'aucun grief professionnel ne vient justifier la rupture du contrat de la réclamante. Il apparaît également que le jour où son contrat était brutalement rompu, il était également mis fin au contrat de deux autres collaboratrices. Pour l'une d'entre elles, le Défenseur des droits a considéré, après enquête, que la rupture, qui intervenait le jour de la fin de la protection dont elle bénéficiait au retour de son congé maternité, était discriminatoire en raison de son sexe et de sa maternité. Il ressort également de l'enquête qu'à la même période, trois collaboratrices venant d'accoucher ne sont pas revenues au cabinet, et qu'il était procédé au recrutement de cinq collaborateurs de sexe masculin. Il apparaît enfin que les associés du cabinet sont toujours des hommes et

que les candidats de sexe masculin ont plus de chance que les candidates de se voir proposer un entretien dans ce cabinet. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits : - constate que la réclamante a subi une rupture de son contrat de collaboration discriminatoire en raison de son sexe, dans un contexte de discrimination systémique à l'encontre des femmes au sein du cabinet ; - recommande au cabinet mis en cause de se rapprocher de la réclamante afin de procéder à une juste réparation de son préjudice, et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 3 mois à compter de la notification de la présente ; - A défaut d'accord dans le cadre de cette recommandation, décide de présenter ses observations devant toute juridiction judiciaire compétente ; - décide de transmettre ses observations au Bâtonnier ainsi qu'à l'Ordre des avocats de la ville concernée pour information. Une procédure disciplinaire est donc en cours.

### Règlement amiable 16-000970 du 22 février 2016 relatif à une offre d'emploi discriminatoire en raison du sexe

Le réclamant a appelé l'attention du Défenseur des droits sur une offre d'emploi d'un établissement comportant une mention discriminatoire, indiquant être à la recherche d'« une serveuse/barmaid ». Le Défenseur des droits est intervenu auprès de la direction de l'entreprise, qui s'est engagée à modifier l'offre d'emploi litigieuse en vertu des dispositions légales et à être vigilante à l'avenir afin d'être en phase avec la réglementation du travail.

### Décision MLD-2016-178 du 13 septembre 2016 relative à une offre d'emploi signalée comme discriminatoire en raison du sexe

Le réclamant a saisi le Défenseur des droits pour signaler une offre d'emploi qu'il juge discriminatoire en raison du sexe, celle-ci étant rédigée exclusivement au féminin. Le Défenseur des droits a recommandé à la société de modifier ses pratiques de recrutement, de veiller à la rédaction des offres d'emploi afin de garantir le principe de non-discrimination, et de rendre compte des suites données à cette recommandation.

## En raison du handicap et/ou de l'état de santé

### Règlement amiable 15-011528 du 12 janvier 2016 relatif à une discrimination supposée en raison de l'état de santé et/ou du handicap

Embauchée en CDD en 2009, la réclamante a été engagée en CDI à partir de janvier 2010. Elle est reconnue travailleur handicapé. Le médecin du travail préconise qu'elle puisse intégrer un poste plus proche de son domicile. Pourtant, depuis septembre 2014, aucun reclassement ne lui a été proposé. En dépression, elle est depuis en congés sans solde, sans aucune ressource et seule avec deux enfants à charge. Le Défenseur des droits est intervenu auprès de l'organisme, qui a donné une suite favorable à la demande de mobilité de la réclamante, mutée près de chez elle.

### Décision MLD-2016-122 du 20 mai 2016 relative à des recommandations de modifier certaines pratiques au sein d'une entreprise

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à des faits de discrimination à raison du handicap. Au vu des éléments présentés par la salariée, il a décidé d'engager une enquête. Celle-ci a permis de caractériser l'existence d'un harcèlement discriminatoire fondé sur le handicap de la salariée, du manquement de l'employeur à son obligation de sécurité de résultat et du manquement à l'obligation de procéder à tout aménagement raisonnable permettant de maintenir un travailleur handicapé dans son emploi. Afin d'éviter le renouvellement de situations similaires, le Défenseur des droits a décidé de formuler plusieurs recommandations à la société concernée, visant à modifier ses pratiques et procédures internes en matière de harcèlement et de discrimination et de rendre compte des suites données à ces recommandations.

### Décision MLD-2016-121 du 20 mai 2016 relative un harcèlement discriminatoire à raison du handicap

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à des faits de discrimination à raison du handicap. Au vu des éléments présentés par la salariée, il a décidé d'engager une enquête. Celle-ci a permis de caractériser l'existence d'un harcèlement discriminatoire fondé sur le handicap de la salariée résultant d'un agissement unique, à savoir l'envoi d'un courriel anonyme dénonçant la qualité de travailleur handicapé de la réclamante. Le Défenseur des droits a constaté le manquement de l'employeur à son obligation de sécurité de résultat prévue par les articles L.4121-1 du code du travail qui s'est poursuivi en l'absence de mesures prises pour protéger la santé et la sécurité de la salariée à sa reprise. L'enquête a également permis de constater que l'employeur n'avait pas aménagé le poste de travail de la salariée malgré plusieurs préconisations de la médecine du travail et d'un ergonomiste. Le Défenseur des droits a constaté qu'il a, par conséquent, également manqué à l'obligation de procéder à tout aménagement raisonnable permettant de maintenir un travailleur handicapé dans son emploi. Il a recommandé à la société de se rapprocher de la réclamante afin de procéder à une juste réparation de son préjudice et de rendre compte des suites données à ces recommandations. À défaut d'accord dans le cadre de cette recommandation, le Défenseur des droits présentera ses observations en cas de saisine du conseil de prud'hommes.

## Décision MLD-2016-270 du 28 novembre 2016 relative à une discrimination liée à l'absence de reclassement et au licenciement d'un salarié qu'il estime en lien avec son état de santé et/ou son handicap.

Le réclamant est engagé en septembre 1990 en qualité de secrétaire médical attaché à la rédaction de comptes rendus d'examen par un centre de radiologie et d'imagerie médicale. En 2011, il est victime d'un accident du travail qui entraîne un arrêt de travail prolongé jusqu'au 31 mai 2015. En 2014, il est reconnu travailleur handicapé. Par avis des 2 et 17 juin 2015, la médecine du travail le déclare « inapte à son poste de secrétaire médical au centre de frappe [...] Apté à un poste de secrétaire médical en télétravail à domicile à temps plein ». Par courrier du 2 juillet 2015, le réclamant est convoqué à un entretien préalable à licenciement, son employeur affirmant avoir étudié toutes les possibilités de reclassement, y compris le réaménagement de son poste en télétravail. Le réclamant est licencié pour inaptitude et impossibilité de reclassement le 20 juillet 2015. Après enquête, le Défenseur des droits a constaté que la société mise en cause n'a pas pris toutes les mesures appropriées, visant l'aménagement du poste du réclamant en télétravail, permettant son maintien dans l'emploi en conformité avec les préconisations du médecin du travail et au regard de son handicap. Le Défenseur a constaté en outre que la société n'apporte pas la preuve que de telles mesures auraient constitué une charge disproportionnée. A ce titre, il souligne que la société n'a pas répondu au SAMETH lorsque ce dernier a proposé une aide financière pour l'aménagement du poste du réclamant. Il en résulte que le licenciement du réclamant constitue une discrimination liée à son handicap et son état de santé en violation des articles L.1132-1, L.1133-3, L.1132-4 et L.5213-6 du code du travail du code du travail. C'est pourquoi, le Défenseur des droits a recommandé à la société mise en cause de se rapprocher du réclamant afin de lui proposer une juste indemnisation de son préjudice et de rendre compte des suites données à cette recommandation. Il précise qu'à défaut d'accord trouvé dans le cadre de cette recommandation, il présentera ses observations devant toute juridiction judiciaire saisie.

## Décision MLD-2016-324 du 21 décembre 2016 relative à la privation d'un avantage du comité d'entreprise en raison de l'état de santé de la réclamante.

La réclamante exerce ses fonctions dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) depuis novembre 2004. Suite à un accident du travail, cette dernière est placée en arrêt maladie à compter du 10 février 2014. Depuis son absence, elle constate qu'elle ne bénéficie plus de l'intégralité des chèques vacances qui lui étaient auparavant remis par le comité d'entreprise. Elle indique que la moitié de ces chèques vacances serait versée à sa remplaçante. Le Défenseur des droits a adressé un courrier d'instruction au comité d'entreprise de l'EHPAD, le 23 février 2016. N'ayant reçu aucune réponse à ce courrier, il a adressé une relance le 20 avril 2016. Aucune réponse n'ayant été reçue par le Défenseur des droits, il a adressé une note récapitulative, le 15 juin 2016, à laquelle le comité d'entreprise a répondu par courriel du 13 décembre 2016. Le secrétaire du comité d'entreprise a communiqué le règlement intérieur qui précise que pour bénéficier des avantages du comité d'entreprise, tout salarié doit justifier de six mois de travail effectif et consécutif au cours de l'année. Le Défenseur des droits considère qu'en étant ainsi privée du bénéfice d'une partie de ses chèques vacances, la réclamante a été victime d'une discrimination indirecte en raison de son état de santé. Le Défenseur des droits a décidé de formuler au comité d'établissement mis en cause plusieurs recommandations.

## En raison des convictions religieuses

### Décision MLD-2016-112 du 30 mai 2016 relative à l'exclusion d'une femme musulmane portant le foulard

La réclamante, voilée, a été exclue de la procédure de validation de son certificat de compétences professionnelles conduisant au titre professionnel « assistant de vie aux familles ». Les pièces du dossier indiquent qu'elle a été priée par le jury d'ôter son signe distinctif religieux en application « des règles de laïcité ». La DIRECCTE locale chargée de la validation des acquis et titres professionnels s'est assurée qu'il était possible de contrôler l'identité de la réclamante et que son voile ne dissimulait ni oreillette ni appareil auditif. Elle a relevé que le principe de neutralité était inapplicable en l'espèce et a demandé à l'organisme de formation de convoquer la réclamante rapidement pour une nouvelle session de validation. Malgré cette demande, la réclamante n'a pas été convoquée. Il ressort de l'enquête du Défenseur des droits que la personne directement mise en cause dans la gestion de cette affaire ne fait plus partie des effectifs de l'organisme de formation. Ce dernier indique être disposé à re-convoquer la réclamante. Le Défenseur des droits a relevé que l'exclusion de la procédure de validation du certificat de compétences professionnelles est fondée sur le port du foulard et caractérise une discrimination. Il a recommandé de réexaminer la situation individuelle de la réclamante en lui permettant de se représenter à une nouvelle session de validation. Il en a informé la DIRECCTE locale ainsi que la préfecture de sa décision.

L'organisme de formation a invité la réclamante à s'inscrire à la prochaine session de formation en novembre 2016.

### Décision MLD-2016-032 du 12 juillet 2016 relative à l'exclusion d'un centre de formation associatif fondé sur le port du foulard

Le Défenseur des droits a été saisi par une femme musulmane qui porte un foulard et qui a été exclue d'un centre de formation associatif. Cette exclusion est fondée sur un règlement intérieur qui interdit notamment toute pratique religieuse et toute activité politique. Les membres de cette association ont expliqué au Défenseur des droits que c'est le comportement irrespectueux de l'intéressée à l'égard de leur règlement intérieur qui est à l'origine de son exclusion. Toutefois, hormis l'évocation d'un retard le

premier jour de la formation, les motifs avancés par les membres de l'association sont très vagues et ne précisent pas quels éléments du comportement de l'intéressée n'auraient pas été en adéquation avec le règlement intérieur. L'association ne présente ainsi aucune justification ni ne fournit le moindre avertissement qui permettrait d'attester d'un comportement irrespectueux du règlement intérieur. Le Défenseur des droits a précisé qu'en l'absence de justifications permettant d'affirmer que l'exclusion de la réclamante n'était pas fondée sur un critère prohibé, leur règlement intérieur ainsi que son application à cette dernière étaient susceptibles d'être qualifiés de discrimination directe fondée sur la religion en matière de formation professionnelle. Aucune justification complémentaire n'a été apportée au Défenseur des droits. Le Défenseur des droits a recommandé la modification du règlement intérieur de l'association et des pratiques discriminatoires à l'encontre des personnes portant un signe religieux, ainsi que l'indemnisation de l'intéressée et a demandé à être informé des suites de sa décision. Des discussions sont en cours avec l'association.

## En raison des activités syndicales

### Décision MLD-2016-126 du 4 mai 2016 relative à un harcèlement discriminatoire en raison des activités syndicales

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à une discrimination en lien avec les activités syndicales. Le réclamant est engagé en 1997 en qualité de demi-chef de partie. Il est promu chef de partie en 1998, puis second de cuisine en 2001. En 2006, il est nommé délégué syndical CGT et indique faire l'objet d'un harcèlement discriminatoire à compter de cette date. Il fournit 9 attestations de collègues non équivoques à ce sujet. Cinq mois après sa désignation en qualité de délégué syndical, son employeur tente de lui imposer une modification importante de ses horaires de travail. Par la suite, il a fait l'objet de six procédures disciplinaires en 4 ans, qu'il conteste. Interrogée par le Défenseur des droits, la société mise en cause ne conteste pas que les relations ont été conflictuelles, mais affirme qu'elles se sont améliorées ces dernières années, le réclamant ne faisant d'ailleurs état d'aucune mesure discriminatoire depuis 2013. Le Défenseur des droits prend acte de l'amélioration des relations entre le réclamant et la société. Néanmoins, il apparaît que la société n'apporte pas suffisamment d'éléments permettant d'expliquer de manière objective les mesures prises à l'encontre du réclamant entre 2006 et 2011. Il en résulte que le réclamant a fait l'objet d'un harcèlement discriminatoire en lien avec ses activités syndicales entre 2006 et 2013. C'est pourquoi, le Défenseur des droits a recommandé à la société mise en cause de se rapprocher du réclamant afin de procéder à une juste réparation de son préjudice, et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 3 mois. A défaut d'accord dans le cadre de cette recommandation, le Défenseur des droits présentera ses observations devant toute juridiction compétente que saisira le réclamant.

Le Défenseur des droits a été sollicité pour conduire la médiation. Celle-ci a donné lieu à la conclusion d'un accord transactionnel valant réparation du préjudice à hauteur de 35 000 euros.

### Décision MLD-2016-200 du 27 juillet 2016 relative à une discrimination en raison de l'activité syndicale du réclamant

Monsieur B. est embauché en septembre 1983 en qualité de conducteur vérificateur. Par ailleurs, depuis 1984, il détient plusieurs mandats syndicaux. En 1990, il est reçu à l'épreuve d'aptitude technique (EAT) pour pouvoir être nommé assistant technique, ce qu'il ne deviendra jamais contrairement à ses collègues de travail. Il indique également avoir suivi plusieurs formations et ne jamais avoir été nommé agent de maîtrise. Il aurait également sollicité à plusieurs reprises un rapprochement familial et la possibilité d'effectuer des astreintes, en vain. En juin 2005, il précise avoir été le dernier agent au sein de sa catégorie à être nommé « surveillant spécialisé d'inspection ». Le 1er janvier 2010, une nouvelle entité juridique devient l'opérateur unique du service de l'eau et le contrat de Monsieur B est ainsi transféré vers le nouvel opérateur. Lors du transfert et jusqu'à ce jour, Monsieur B n'a eu de cesse de dénoncer la discrimination syndicale qu'il estime subir en termes de décisions et d'évolution de carrière. Le Défenseur des droits a diligenté une enquête auprès de son employeur et considère que les éléments apportés par ce dernier pour justifier un retard dans la carrière du réclamant ne sont pas suffisamment objectifs et étrangers à toute discrimination en raison de ses activités syndicales. Le Défenseur des droits a considéré alors que Monsieur B a subi un désavantage dans sa carrière professionnelle en raison de ses mandats. Le Défenseur des droits a décidé de recommander à l'employeur de réparer le préjudice du réclamant et de lui en rendre comptes.

### Décision MLD-2016-261 du 19 octobre 2016 relative au harcèlement discriminatoire en lien avec les activités syndicales

Le réclamant, salarié d'un restaurant, saisit le Défenseur des droits qui constate, après enquête, qu'il a fait l'objet d'un harcèlement discriminatoire en lien avec ses activités syndicales. Il a recommandé à la société mise en cause de se rapprocher du réclamant afin de procéder à une juste réparation de son préjudice. Les parties ont désigné le Défenseur des droits afin de les aider à trouver un accord. Le Défenseur, à l'issue de ce processus de médiation, a décidé de proposer aux parties de conclure une transaction civile dont il recommande les termes. Les parties ont adopté une transaction civile mettant fin au conflit en reprenant les termes du Défenseur des droits.

## Les discriminations dans l'accès aux biens et services privés

### Décision MLD-2016-083 du 15 avril 2016 relative aux pratiques de refus de soins des bénéficiaires de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé

Au niveau de la sanction de la discrimination, le Défenseur des droits souhaite accompagner cette logique.

Il en est ainsi de la réclamation relative à un refus d'accès à une discothèque opposé à un groupe d'amis, dont certains d'origine maghrébine. Un des membres du groupe avait reçu des invitations et avait réservé une table dans l'établissement. À leur arrivée, le groupe s'est vu refuser l'accès. Seule la personne ayant réservé a pu entrer pour parler avec le gérant de l'établissement qui lui a indiqué que « cinq maghrébins ce n'était pas possible ».

Le gérant de l'établissement a ensuite confirmé ses propos devant tout le groupe en assumant le caractère discriminatoire de son refus. Le réclamant ayant porté plainte, l'autorisation d'instruire a été accordée par le parquet au Défenseur des droits. Le procureur a ultérieurement adressé une demande d'avis au Défenseur des droits en lui soumettant les résultats de l'enquête de police. L'analyse des éléments de l'enquête de police confirme les informations portées à la connaissance du Défenseur des droits. Les propos de l'ancien gérant lors de son audition par la police ne laissent aucun doute quant au caractère discriminatoire du refus. Il confirme contrôler l'accès des personnes d'origine maghrébine pour éviter d'avoir une réputation « de boîte à racaille » car « quand il y a trop de maghrébins, un établissement a rapidement une telle réputation ». Le Défenseur des droits considérant que le refus d'accès à la discothèque en question caractérise une discrimination en raison de l'origine au sens des articles 225-1 et 225-2 du code pénal avait adressé un avis en ce sens au procureur de la République par sa décision MLD-2015-164 du 24 juillet 2015. Le Procureur de la République ayant décidé d'engager des poursuites pénales contre la personne mise en cause, le Défenseur des droits a décidé de porter ses observations à la connaissance du tribunal correctionnel compétent.

Le prévenu n'étant plus gérant de la discothèque et représentant de la personne morale, cette dernière n'a pas été correctement convoquée à l'audience. L'audience contre le prévenu en sa fonction d'ancien gérant de la discothèque s'est déroulée le 23 février 2016. Dans son jugement, le tribunal est allé au-delà de ce que le procureur avait demandé soit six mois de prison avec sursis et 3000 euros d'amende délictuelle.

Le prévenu a été condamné à 6 mois d'emprisonnement avec sursis et 8000 euros d'amende délictuelle. Le tribunal a condamné le prévenu à payer à chacune des parties civiles la somme de 500 euros outre 100 euros au titre des frais d'avocat.

### Décision MLD-2016-019 du 5 février 2016 relative à un refus d'accès dans une discothèque

Une des stratégies mises en œuvre par le Défenseur des droits consiste, lorsque la problématique est soit nouvelle, soit récurrente, à adopter une décision-cadre. Celle-ci fixe la doctrine du Défenseur des droits avec pour objet de développer l'accès aux droits.

C'est ainsi que dans le domaine de l'emploi privé, suite à sa décision concernant un processus de recrutement fondé sur le physique des candidats au sein d'une grande enseigne de prêt à porter, le Défenseur des droits a adopté, après avis du collègue compétent en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité réuni le 12 février 2016, une décision cadre MLD-2016-58 afin d'appréhender plus largement cette notion de discrimination liée à l'apparence physique. L'objectif de cette décision est de définir la notion d'apparence physique et les règles encadrant sa prise en compte, puis d'analyser sa prise en compte par les employeurs tout au long du parcours professionnel. La notion d'apparence physique peut être définie comme l'ensemble des caractéristiques physiques (taille, poids, etc...) et des attributs (tenue vestimentaire, coiffure...) propres à une personne. Elle recouvre un périmètre particulièrement large puisqu'on peut y inclure les caractéristiques inaltérables d'une personne - telles que la couleur de peau, les traits du visage, les stigmates ou la taille - et les caractéristiques manipulables par une personne : piercing, vêtements, coiffure... La règle est l'interdiction faite à tout employeur de discriminer ses salariés ou les candidats à un emploi sur le fondement de leur apparence physique. Cette interdiction est consacrée par les articles L.1132-1 du code du travail, 6 de la loi le PORS du 13 juillet 1983, et 225-1 du code pénal. Toutefois, à titre exceptionnel, les discriminations liées à l'apparence physique peuvent être autorisées lorsque l'employeur démontre que leur prise en compte répond à une exigence essentielle et déterminante pour l'exercice d'un métier. Il appartiendra alors au juge, au cas par cas, de contrôler : la légitimité de l'objectif poursuivi par l'employeur, l'existence d'une exigence professionnelle réellement essentielle et déterminante au regard de cet objectif et du poste concerné, et la proportionnalité de la mesure discriminatoire à l'objectif poursuivi, ce qui suppose de vérifier que cet objectif ne peut pas être atteint autrement que par la mise en œuvre de la mesure discriminatoire. Le code du travail prévoit également, de façon plus générale, la possibilité pour l'employeur d'apporter à la liberté individuelle des salariés des restrictions justifiées par la tâche à accomplir. Ces restrictions, qui figureront de préférence dans le règlement intérieur, peuvent évidemment peser sur la liberté des salariés de disposer de leur apparence. Le juge contrôlera également leur proportionnalité au but recherché. Le risque de discrimination liée à l'apparence est particulièrement prégnant dans le cadre du processus de recrutement, lors du premier contact entre le recruteur et les candidats. C'est pourquoi il est essentiel d'insister sur le fait que la sélection préalable des candidatures pour un poste, aussi bien au stade de l'examen des CV que lors des entretiens d'embauche - phase déterminante du recrutement - doit se fonder sur des considérations objectives de compétences professionnelles, sans que soit prise en compte l'apparence physique. Les employeurs doivent ainsi s'abstenir de solliciter des candidats l'envoi de photographies, sauf pour certains postes pour lesquels ils démontreraient que l'apparence répond à une exigence professionnelle, notamment pour les métiers de représentation (mannequin, comédien...). Concernant les postes de nature commerciale, ou les métiers de services nécessitant une part d'interaction directe avec la clientèle, le recruteur pourra attacher de l'importance au caractère soigné de la présentation des

candidats, sans pour autant tenir compte de leurs caractéristiques corporelles non manipulables. Ces exigences perdureront généralement durant toute la relation de travail. Pour certains postes, en particulier lorsque les salariés doivent véhiculer une certaine image de marque, l'employeur peut estimer nécessaire d'encadrer leur façon de se vêtir ou de se coiffer. Ces restrictions peuvent également correspondre à des impératifs d'hygiène ou de sécurité. En tout état de cause, elles doivent demeurer proportionnées au but recherché. Lorsque ces restrictions sont clairement énoncées - par exemple, dans un règlement intérieur - et proportionnées, le salarié qui les enfreint encourt des sanctions, pouvant aller, in fine, jusqu'au licenciement. Enfin, les salariés peuvent souffrir, au sein de leur collectif de travail, de préjugés liés à leur apparence physique. Le risque est particulièrement élevé lorsque l'apparence d'un salarié change significativement. Ceux-ci peuvent donner lieu à des faits de harcèlement caractérisés par des moqueries, injures, mises à l'écart... Ces faits peuvent dégrader l'état de santé des salariés. L'employeur doit donc tout mettre en œuvre pour les prévenir et, le cas échéant, les sanctionner.

## Décision cadre MSP-MLD-2016-179 du 24 novembre 2016 relative au droit au compte

Cette décision-cadre s'accompagne d'un vade-mecum qui donne les exemples de pièces pouvant être demandées par l'établissement de crédit pour la vérification du profil du demandeur, les obligations de l'établissement en cas de refus d'ouverture de compte et les pièces pouvant être demandées lors de la constitution et du dépôt du dossier auprès de la Banque de France.

Vade-mecum : Les droits et obligations au droit au compte

## En raison de la nationalité

### Décision MLD-2016-007 du 12 février 2016 relative au refus d'ouvrir des comptes bancaires aux personnes de nationalité américaine ou résidant aux États-Unis

Le Défenseur des droits a été saisi de réclamations relatives à des clôtures de comptes bancaires décidées par un établissement de crédit en raison de la double nationalité franco-américaine des réclamants. Le mis en cause justifie ces décisions par l'application de la loi américaine FATCA. Cette loi, qui a pour objet de renforcer la lutte contre la fraude et l'évasion fiscales internationales, impose à tous les établissements financiers du monde de transmettre automatiquement aux États-Unis des informations sur les revenus et les actifs de leurs contribuables. Un accord a été signé entre la France et les États-Unis le 14 novembre 2013 afin de permettre l'échange d'informations entre les autorités françaises et américaines. Cette réglementation implique pour les établissements de crédits français d'identifier les clients soumis à déclaration afin que les données financières recueillies soient transmises à l'administration fiscale américaine. Il ressort des constatations du Défenseur des droits que le formulaire mis en ligne par l'établissement de crédit mis en cause pour les demandes d'ouverture de compte ne propose pas la nationalité américaine parmi les diverses nationalités sélectionnables. De même, il a été constaté que le formulaire imprimable de demande d'ouverture de compte exige du titulaire qu'il déclare ne pas être citoyen américain ou résident fiscal américain. Cette pratique qui revient à subordonner la fourniture d'un bien et d'un service à une condition fondée sur la nationalité des personnes est contraire aux articles 225-1 et 225-2 du code pénal qui interdisent les discriminations. Le Défenseur des droits a décidé de recommander à l'établissement de crédit de modifier ses procédures d'ouverture de compte afin de permettre la souscription à toute personne quelle que soit sa nationalité ou son lieu de naissance. Il a demandé au ministre de l'Économie de procéder à l'analyse de l'impact de la réglementation FATCA sur les politiques commerciales des institutions financières françaises à l'égard des clients de nationalité américaine, des binationaux et des Français résidant aux États-Unis et de l'informer des mesures qu'il entend prendre pour prévenir les refus d'ouverture de compte et les résiliations décidées par des établissements de crédit en considération de la nationalité ou du lieu de résidence.

Le 15 juin 2016, l'établissement répondait au Défenseur des droits. Sur la mise en œuvre de la réglementation FATCA, il expliquait : « Cette mise en œuvre aurait nécessité des modifications importantes de nombreux composants de notre système d'information (progiciel de suivi de la relation clients, progiciels d'octroi et de gestion des comptes, ...) dont notamment ceux nécessaires pour la production et la transmission à l'administration fiscale des informations attendues sur l'ensemble des clients concernés, avec des coûts financiers estimés à plus d'un million d'euros, comprenant également ceux relatifs à la mise en place des procédures. Le Défenseur des droits est en pourparlers avec les ministères concernés.

### Décision MLD-2016-258 du 3 novembre 2016 relative à un refus de location de véhicule opposé par un magasin en raison de la nationalité

Un magasin d'ameublement d'une grande enseigne propose des camionnettes à la location. Le réclamant, titulaire d'un permis de conduire britannique, s'est vu opposer un refus de location par les employés de ce magasin au motif qu'il faut présenter un permis de conduire européen. Par ailleurs, le Défenseur des droits constatait qu'un âge minimum de 21 ans était fixé pour la location. Interrogé par le Défenseur des droits, le directeur du magasin répondait que pour louer, il faut présenter une pièce d'identité française et un justificatif de domicile en France, en plus d'un permis européen. Le fait d'exiger un permis de conduire français ou européen, comme le fait de demander des pièces d'identité françaises, subordonne la fourniture de la location à une condition fondée sur la nationalité des personnes. Ces comportements relèvent de la discrimination interdite par les articles 225-1 et 225-2 4° du code pénal. De même, le fait de fixer une limite d'âge pour louer un véhicule caractérise une discrimination interdite par les articles du code pénal précités. Le Défenseur des droits a décidé de rappeler au magasin mis en cause que le refus qui a été opposé au réclamant caractérise le délit de discrimination prévu à l'article 225-2 1° du code pénal, comportement puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende. Il a recommandé à l'enseigne de mettre ses procédures en conformité avec

l'interdiction des discriminations et de rappeler à ses collaborateurs que les passeports et cartes nationales d'identité étrangers permettent à leur titulaire de justifier de leur identité. Il a recommandé à la société qui loue les véhicules à l'enseigne d'améliorer ses supports de formation et ses conseils relatifs à la location aux particuliers. La société s'est conformée aux recommandations.

## En raison de l'origine

### Règlement amiable 15-004401 du 29 juillet 2016 relatif à la condition supplémentaire posée par un assureur aux personnes d'origines étrangères pour la souscription d'une assurance-vie (attestation bilingue)

Le réclamant a saisi le Défenseur des droits concernant le refus de souscription d'une assurance-vie en raison de sa nationalité italienne. En effet, la banque lui avait demandé de compléter sa demande de souscription par « une attestation en double langage français-italien ». La banque expliquait que l'attestation rédigée dans la langue de nationalité du réclamant avait pour objet de recueillir la confirmation que celui-ci comprenait et acceptait l'application de la loi française tout au long de la vie du contrat qu'il entendait souscrire. Le Défenseur des droits estime qu'il n'est pas nécessaire de demander systématiquement une confirmation de leur consentement aux clients de nationalité étrangère, dès lors que ces derniers ont démontré comprendre le français. Dans un arrêt du 25 novembre 1997, la Cour de cassation a, d'ailleurs, retenu le caractère discriminatoire de la démarche consistant à imposer des exigences supplémentaires pour la fourniture d'un service, dès lors qu'elles n'ont d'autres justifications que le critère de discrimination prohibé. En conséquence, le Défenseur des droits a rappelé à l'assureur que subordonner la souscription d'un contrat d'assurance-vie à la délivrance d'une attestation bilingue pour tous les ressortissants étrangers revient à leur imposer une condition supplémentaire en considération de leur nationalité. L'assureur a indiqué que ses procédures étaient en cours de modification afin de supprimer l'exigence d'une attestation bi-langue pour les clients de nationalité étrangère dans la mesure où les documents contractuels fournis par ces derniers ainsi que les justificatifs de résidence suffisaient à procéder aux vérifications.

### Règlement amiable 16-007119 du 13 juillet 2016 relatif au refus d'une agence bancaire d'effectuer un virement Western Union à destination du Cameroun

L'attention du Défenseur des droits a été appelée sur le comportement d'une agence bancaire qui a refusé à la réclamante un virement WESTERN UNION à destination du Cameroun. La réclamante est italienne. Elle est née à Douala au Cameroun. Elle est titulaire d'une carte d'identité italienne. Le virement lui a été refusé au motif qu'elle est née au Cameroun et aurait dû présenter un passeport. Il a été précisé à la réclamante que si elle était née en Italie sa carte d'identité italienne aurait été acceptée. Le Défenseur des droits a signalé ce comportement à l'établissement de crédit auquel appartient l'agence, lui rappelant qu'il est susceptible de relever des articles 225-1 et 225-2 du code pénal, qui interdisent les discriminations fondées sur l'origine d'une personne. Le Défenseur des droits lui a demandé de rappeler à l'agence mise en cause les règles relatives à l'acceptation des pièces d'identité pour effectuer des virements internationaux et notamment, que le lieu de naissance d'une personne n'est pas une donnée permettant d'exiger un passeport, dès lors que le demandeur présente sa carte d'identité délivrée par un pays de l'Union européenne dont il est ressortissant. Enfin, il a demandé à l'établissement de crédit d'informer la réclamante des mesures prises afin de prévenir le renouvellement des difficultés telles qu'illustrées par sa réclamation. L'établissement de crédit a demandé au responsable du secteur auquel appartient l'agence de prendre des mesures correctives. Le directeur du secteur a informé la réclamante de ces mesures et lui a présenté au nom de l'établissement de crédit ses excuses.

## En raison de l'âge

### Décision MLD-2016-106 du 28 juillet 2016 relative aux limites d'âge fixées dans les contrats d'assurance pour le bénéfice de garanties incapacité de travail et invalidité

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative au refus de versement d'une rente complémentaire d'invalidité (prévoyance) opposé à un assuré en raison de son âge. En effet, le contrat de prévoyance souscrit par l'employeur stipulait que la rente d'invalidité cesse au 60ème anniversaire de l'assuré. L'enquête du Défenseur des droits a permis d'établir que cette limite d'âge résultait de la pratique de l'assureur. Ce dernier expliquait cependant au Défenseur des droits que depuis l'entrée en vigueur au 1er janvier 2009 de l'article 113 de la loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites, il avait supprimé les limites d'âge de l'ensemble de ses contrats de prévoyance. Il indiquait que le contrat appliqué au réclamant avait été résilié le 31 décembre 2008, raison pour laquelle la limite d'âge avait été opposée à ce dernier. Le Défenseur des droits souligne d'une part que la sélection des risques en assurance est autorisée dans son principe, mais le code pénal autorise les discriminations en assurance lorsqu'elles sont fondées sur l'état de santé, il n'a pas étendu cette autorisation au critère de l'âge. Par ailleurs, le Défenseur des droits rappelle à l'assureur que l'interdiction des discriminations fondées sur l'âge résulte de la loi du 16 novembre 2001 et que l'article 113 de la loi n°2003-775 ne saurait s'analyser comme justifiant la licéité des limites d'âge en prévoyance antérieurement à son entrée en vigueur (jusqu'en 2009). Enfin, le Défenseur des droits prend acte de la prise en charge effective par l'assureur de la rente invalidité du réclamant suite à la note récapitulative qu'il lui a adressée. Il rappelle toutefois que conformément à la règle générale, la qualification d'une infraction s'apprécie au temps de l'action. Le délit est donc consommé par le refus discriminatoire et la circonstance que le mis en cause revienne ultérieurement sur sa décision ne constitue qu'un repentir actif inopérant. En conséquence, le Défenseur des droits a rappelé à l'assureur que le refus qui a été opposé au réclamant caractérise le délit de

discrimination prévu à l'article 225-2 1° du code pénal et lui a recommandé de réparer le préjudice moral qui résulte de la discrimination.

L'assureur a informé le Défenseur des droits qu'il avait indemnisé le réclamant à hauteur de 2 000 euros. S'agissant des limites d'âge pour l'octroi des garanties, il rappelait que l'ensemble de ses contrats de prévoyance ont fait l'objet d'un avenant en 2008 supprimant la clause discriminatoire. De ce fait, il assure que « cette affaire restera exceptionnelle ». Il estime cependant que l'indemnité versée au réclamant « n'a pas pour but de réparer le préjudice causé par une infraction pénale ». En effet, s'il prend « bonne note » de la position du Défenseur des droits, l'assureur maintient en effet qu'il a exécuté ses engagements conformément au contrat et qu'il n'a pas considéré que la cessation du versement de la rente au soixantième anniversaire en exécution du contrat d'assurance pourrait constituer le refus de fourniture d'un service incriminé par l'article 225-2 1° du code pénal. Malgré la position de l'assureur qui ne comprend pas les termes pourtant clairs de l'article 225-2 1° du code pénal, il convient de considérer que la position du Défenseur des droits a été suivie d'effet.

## Règlement amiable 15-006191 du 7 mars 2016 relatif à une limite d'âge pour l'accès à des garanties d'assurance et d'assistance

Les réclamants ont saisi le Défenseur des droits de la suppression de trois de leurs garanties liées à leur carte de crédit en raison de leur âge (plus de 75 ans). Un des réclamants s'est vu en outre opposer un refus de prise en charge en raison de son âge. L'activité d'assurance consiste à assurer les risques présentés par des personnes, ces risques étant mutualisés sur l'ensemble de la population assurée. Des données statistiques permettent de calculer la probabilité de survenance du risque (fréquence) et de calculer le coût du risque ou prime pure. Les statistiques corrélées aux risques propres aux individus permettent en outre d'établir des catégories de population (segmentation), qui permettent de calculer une prime moyenne pour cette catégorie (prime moyenne). L'assureur sélectionne les risques qu'il entend assurer : il peut refuser une personne présentant un risque qu'il estime aggravé. S'il l'accepte, il peut également modifier sa tarification (surprime) ou prévoir des exclusions ou des limitations de ses garanties. En l'espèce, l'assureur invoquait une forte augmentation de la sinistralité à partir de 75 ans et une augmentation de ses coûts mettant en péril l'équilibre du contrat. Le Défenseur des droits a précisé que la pratique consistant à fixer des limites d'âge pour l'accès à des garanties d'assurance et de rapatriement est contraire aux articles 225-1 et 225-2 du code pénal, qui interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un service à une condition fondée sur l'âge. Si le critère de l'âge peut être pris en compte par l'assureur dans le cadre de l'analyse du risque en lui permettant d'adapter sa tarification, qu'il s'agisse d'augmenter les cotisations de l'ensemble des assurés (mutualisation), d'augmenter celles d'une catégorie déterminée selon l'âge (surprime) ou de prévoir une franchise, son utilisation ne saurait justifier une exclusion totale des garanties fondée sur ce motif. Il lui rappelait en outre que la cour d'appel de Nîmes dans son arrêt n°08/00307 du 6 novembre 2008 rappelait que « la sélection du risque par l'assureur, autorisée dans son principe à pour limite la prohibition résultant des dispositions des articles 225-1 et suivants du code pénal ». Enfin, il rappelait que si, en matière de couverture du risque décès, des risques portant atteinte à l'intégrité physique de la personne ou des risques d'incapacité de travail ou d'invalidité, le législateur a prévu, à l'article 225-3-1 du code pénal, une autorisation des discriminations fondées sur l'état de santé, il n'a pas entendu étendre cette possibilité au critère de l'âge. Le 18 décembre 2016, le mis en cause indiquait qu'une étude était en cours pour trouver des solutions alternatives aux limites d'âge et conformes au code pénal. Ces mesures pourraient consister en une surprime ou une modification du plafond des garanties ou des franchises. Il indiquait par ailleurs avoir décidé de faire un geste commercial envers les réclamants.

## Décision MLD-2016-236 du 20 septembre 2016 relative à un refus de crédit opposé à une personne en raison de son âge

Le Défenseur des droits a été saisi du refus de prêt opposé par son conseiller financier à un emprunteur en raison de son âge. Le réclamant est âgé de 76 ans au moment des faits. Il ressort de l'instruction que l'établissement de crédit a mis en place une procédure d'octroi dérogatoire pour les personnes âgées de plus de 75 ans et qu'une limite d'âge est fixée à 80 ans. Ainsi, les demandes des emprunteurs âgés de plus de 75 ans sont traitées par un service spécifique et non par les conseillers en agence. En l'espèce, la limite d'âge de 75 ans a été opposée au réclamant sans que la procédure dérogatoire soit enclenchée. Il ressort des pièces recueillies lors de l'instruction qu'en pratique les conseillers financiers n'ont pas tous connaissance de l'existence de la procédure dérogatoire. Le directeur de l'agence indique en outre dans un écrit adressé au siège de la banque que le refus a été opposé au réclamant en considération d'un dépassement de la limite d'âge. Ces éléments permettent de retenir l'existence d'un refus discriminatoire fondé sur l'âge. Si le fait de prévoir une procédure dérogatoire à partir d'un certain âge ne relève pas d'un comportement discriminatoire, le Défenseur des droits a rappelé à l'établissement de crédit que le fait de fixer des limites d'âge relevait de l'infraction prévue à l'article 225-2 4° du code pénal. En réponse au Défenseur des droits, l'établissement de crédit indiquait avoir amélioré ses procédures existantes, notamment par une meilleure information de ses conseillers financiers sur la mise en œuvre de la procédure dérogatoire. Elle décidait en outre de supprimer les procédures dérogatoires et de mettre fin à l'application des limites d'âge. En conséquence, le Défenseur des droits a pris acte des mesures prises par l'établissement de crédit. Il a décidé de lui recommander de sensibiliser ses conseillers financiers à l'interdiction des discriminations dans la fourniture de produits et services financiers et notamment, aux discriminations fondées sur l'âge.

L'établissement de crédit a suivi la recommandation visant à réparer le préjudice du réclamant et a rédigé une transaction civile en ce sens. Les termes de cette transaction ont été soumis au Défenseur des droits et un accord a été trouvé s'agissant du montant de l'indemnisation (750 euros). Le réclamant a signé la transaction.

## Décision MLD-2016-245 du 4 octobre 2016 relative aux conditions de souscription publiées par un courtier pour souscrire une assurance automobile

L'attention du Défenseur des droits a été appelée sur les conditions de souscription d'assurances automobiles mises en ligne par un courtier en assurance, qui indiquent que l'assuré ne peut être âgé de moins de 25 ans ou de plus de 75 ans, qu'il doit être titulaire du permis de conduire valable en France et obtenu depuis plus de 3 ans dans un pays de l'Espace économique européen et ne pas être atteint de maladie grave ou d'infirmité légalement incompatible avec le maintien ou la délivrance du permis de conduire. Or, les articles 225-1 et 225-2 4° du code pénal interdisent les discriminations fondées sur l'âge, l'état de santé, le handicap, l'origine et la nationalité. Le Défenseur des droits rappelle donc le caractère discriminatoire des limites d'âge fixées pour la fourniture d'un service. Le Défenseur des droits décide en conséquence de recommander au courtier de supprimer de ses conditions de souscription les limites d'âge et de supprimer de son logiciel de traitement automatisé toutes les restrictions fondées sur l'âge des utilisateurs. S'agissant de la condition d'obtention du permis dans un pays membre de l'Espace économique européen, le Défenseur des droits souligne que cette condition est discriminatoire, seule pouvant être exigée pour les permis de conduire délivrés à l'étranger la condition qu'ils soient en cours de validité et autorisent leur titulaire à conduire en France conformément aux dispositions du code de la route sur les permis délivrés à l'étranger. Le Défenseur des droits décide de recommander au courtier de supprimer de ses conditions de souscription l'exigence d'un permis obtenu dans un pays de l'Espace économique européen et de la remplacer par celle d'un permis de conduire en cours de validité et reconnu en France comme donnant droit à son titulaire de conduire un véhicule. Enfin s'agissant de l'exigence relative aux maladies graves ou aux infirmités, le Défenseur des droits souligne que la rédaction actuelle est susceptible de dissuader des personnes handicapées ou atteintes de troubles de la santé de souscrire. Il a décidé de recommander au courtier et à l'assureur de remplacer la référence à la « maladie grave ou d'infirmité légalement incompatible avec le maintien ou la délivrance du permis de conduire » par celle de « l'affection médicale incompatible avec l'obtention ou le maintien du permis de conduire conformément au cadre légal prévu par l'arrêté du 18 décembre 2015 modifiant l'arrêté du 21 décembre 2005 ».

## Décision MLD-2016-279 du 24 novembre 2016 relative aux locations de véhicules par le biais d'un site internet proposant des locations entre particuliers réservées aux conducteurs titulaires d'un permis de conduire français et âgés de plus de 21 ans

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation concernant les conditions d'utilisation d'un service de location de véhicules entre particuliers réservant la location aux titulaires d'un permis de conduire français âgés de plus de 21 ans. Exiger un permis de conduire français et fixer une limite d'âge pour la location d'un véhicule, subordonnent la fourniture de ce service à une condition fondée sur la nationalité et sur l'âge des conducteurs, comportements discriminatoires prohibés par les articles 225-1 et 225-2 4° du code pénal. En réponse à la note récapitulative, la société mise en cause a ouvert ses conditions d'utilisation aux permis de conduire étrangers et indiquait que les limites d'âge seraient supprimées d'ici un délai de trois mois. A l'issue de ce délai, les agents du Défenseur des droits constataient cependant qu'une limite d'âge était toujours en vigueur, qu'il s'agisse des informations relatives à l'utilisation des services ou de l'accès à l'assurance. Ils constataient par ailleurs que les informations relatives aux permis de conduire étrangers avaient bien été mises en conformité avec la réglementation en vigueur. En conséquence, le Défenseur des droits a décidé de recommander à la société mise en cause et à son assureur de mettre en conformité les conditions de location et le contrat d'assurance avec l'interdiction des discriminations fondées sur l'âge.

### En raison du handicap

## Décision MLD-2016-027 du 18 février 2016 relative à un refus d'accès à un vélorail

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation de trois personnes atteintes d'une trisomie 21 qui se seraient vues refuser l'accès à l'activité de loisir vélorail en raison de leur handicap. Dans le cadre d'un stage professionnel, les personnes concernées ont souhaité participer à cette activité de loisir durant le week-end. L'organisateur du stage a pris contact avec l'entreprise, il lui a été indiqué qu'en période estivale, l'accueil des personnes handicapées au vélorail ne pouvait pas être assuré. Aucune appréciation concrète de la capacité et du handicap des intéressés n'a été entreprise par le prestataire mis en cause. Si la sécurité est, dans le cadre du vélorail, une préoccupation légitime, l'accès des personnes handicapées à cette activité de loisir doit être basé sur l'appréciation objective et individualisée de l'aptitude pour utiliser les vélos en toute sécurité. Le Défenseur des droits a décidé de rappeler qu'en l'absence d'évaluation objective de la situation et de l'aptitude des intéressés, un refus opposé en considération du handicap est contraire aux articles 225-1 et 225-2 du code pénal. Il a recommandé au prestataire de réexaminer les procédures d'accueil afin de s'assurer qu'elles ne soient pas susceptibles de caractériser une discrimination notamment en raison du handicap. Le Défenseur des droits a demandé à être tenu informé des suites réservées à cette recommandation.

## Lieu de résidence

### Décision MLD-2016-003 du 17 mars 2016 relative au refus de prise en charge de soins hospitaliers et de frais d'évacuation opposés par un assureur en raison du lieu de résidence

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative au refus de prise en charge de soins hospitaliers et de frais d'évacuation opposés par un assureur en raison du lieu de résidence et de la résiliation du contrat qui en a découlé. Il ressort de l'enquête menée par le Défenseur des droits que la domiciliation en France métropolitaine est requise pour la souscription d'un contrat d'assurance complémentaire. Les personnes résidant dans les départements et régions d'outre-mer ne peuvent dès lors ni demander de devis, ni souscrire l'assurance souhaitée. Ces constatations permettent de conforter la version de la réclamante selon laquelle son contrat a été résilié en raison de sa résidence guyanaise. La politique commerciale actuelle est contraire aux articles 225-1 et 225-2 du code pénal qui interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un service à une condition fondée sur le lieu de résidence. En application de l'article 112-1 du code pénal, selon lequel sont seuls punissables les faits constitutifs d'une infraction à la date à laquelle ils ont été commis, la loi n°2014-173 du 21 février 2014, qui a interdit dans le code pénal les discriminations fondées sur le lieu de résidence, ne peut cependant pas être invoquée concernant les faits dénoncés par la réclamante intervenus en 2013. Les dispositions de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 interdisant les discriminations indirectes en raison de l'origine étaient toutefois applicables aux faits reprochés. Le Défenseur des droits a décidé de recommander à l'assureur de mettre sa politique commerciale en conformité avec l'interdiction des discriminations fondées sur le lieu de résidence et d'étendre l'accès à ses services aux départements et régions d'outre-mer et d'indemniser le préjudice matériel et moral de la réclamante.

En novembre 2016, l'assureur a informé le Défenseur des droits avoir adressé à la trésorerie de l'hôpital la somme de 2 886,01 euros pour la prise en charge des frais médicaux. Il confirmait également « procéder dans les meilleurs délais au paiement d'un montant de 2 000 euros pour indemniser la réclamante de son préjudice moral ». Enfin, s'agissant de la mise en conformité de sa politique commerciale avec l'interdiction des discriminations fondées sur le lieu de résidence et l'extension de l'accès à ses services aux départements et régions d'outre-mer, il informait avoir donné instruction « en interne pour une application immédiate de la recommandation au sein de ses différents services ».

### Décision MLD-MSP-2016-134 du 18 mai 2016 relative au refus d'ouverture de compte bancaire

Les réclamants, domiciliés dans un centre d'hébergement, se voient refuser l'ouverture de comptes bancaires au motif qu'ils doivent fournir la copie de la carte d'identité du directeur de cet établissement en plus de leur certificat d'hébergement qui vaut domiciliation et est accepté en tant que tel par de nombreux services administratifs. D'une part, le Défenseur des droits rappelle l'importance de l'accès et du droit au compte et notamment de la procédure prévue par l'article 312-1 du Code monétaire et financier qui n'a manifestement pas été respectée concernant les réclamants. En effet, les refus d'ouverture de comptes bancaires n'ont donné lieu ni à une attestation écrite ni à une quelconque information du droit de saisir la Banque de France pour obtenir la désignation d'un établissement. D'autre part, le Défenseur des droits distingue l'attestation sur l'honneur d'un hébergeant individuel du certificat d'hébergement d'une association dont l'objet consiste précisément à accueillir et héberger des personnes en réinsertion, d'autant que selon la préfecture, les centres d'hébergement sont réputés domicilier eux-mêmes leurs résidents. Dès lors, imposer au représentant légal d'un tel centre de fournir une copie de sa pièce d'identité personnelle pour que les bénéficiaires de ce service d'hébergement puissent ouvrir un compte est susceptible d'entrer en conflit avec son droit au respect de ses données personnelles et paraît disproportionné. Cette pratique caractérise une discrimination fondée sur le lieu de résidence. Le Défenseur des droits a rappelé à l'établissement concerné la procédure du droit au compte et lui a recommandé de mettre fin à sa pratique consistant à subordonner l'ouverture de comptes bancaires de personnes résidant dans des centres d'hébergement à l'obligation de présenter la copie de la carte d'identité du directeur ou de la directrice des centres.

L'établissement a modifié ses procédures relatives aux pièces justificatives devant être produites par les personnes sans domicile stable ou hébergées de façon pérenne par les centres d'hébergement. Ces procédures seront communiquées aux personnels en août et septembre 2016. Les personnes hébergées de manière stable dans des centres d'hébergement et qui peuvent y recevoir leur courrier doivent produire un certificat original d'hébergement en cours de validité comportant le tampon et la signature du représentant de l'organisme. Les personnes hébergées de façon très temporaire par des tiers et qui recourent aux centres d'hébergement d'urgence de façon inconstante doivent produire l'original de l'attestation d'élection de domicile en cours de validité conforme aux articles L 264-2 et D264-1 du code de l'action sociale et des familles (modèle CERFA).

### Décision MLD-2016-246 du 29 septembre 2016 relative au refus discriminatoire d'une entreprise de livrer et de mettre en service des produits électroménagers en raison du lieu de résidence

Le Défenseur des droits a été saisi du refus de livrer du matériel électroménager et d'en assurer la mise en service fondés sur le lieu de résidence du réclamant, qui a acheté en ligne du matériel électroménager. Sa commande devait lui être livrée gratuitement et les livreurs –techniciens devaient effectuer gratuitement la mise en service des appareils. Ni le service de livraison, ni la mise en service, n'ont finalement été effectués comme prévu et ce, sans aucune information préalable. En fait, il s'avère que l'entreprise a refusé de livrer en raison de l'adresse de livraison. Lors de l'enquête, l'entreprise mise en cause confirme qu'elle ne livre pas dans certaines

zones urbaines afin de ne pas exposer ses salariés aux risques de violences, d'agressions ou de vols. Le Défenseur des droits relève néanmoins que les circonstances telles que celles de l'espèce ne peuvent pas être considérées comme bénéficiant de l'exception posée par l'article 225-3-6 du code pénal, qui autorise les refus de service fondés sur le lieu de résidence « lorsque la personne chargée de la fourniture d'un bien ou service se trouve en situation de danger manifeste ». Il a recommandé à l'entreprise de réparer les préjudices financier, matériel et moral du réclamant et de modifier ses pratiques en assurant une livraison effective ainsi qu'une mise en service des produits électroménagers dans toutes les zones urbaines sans discrimination à raison du lieu de résidence.

## Identité sexuelle

### Décision MLD-2016-247 du 29 septembre 2016 relative à un refus discriminatoire de souscription d'un contrat d'abonnement à un service de téléphonie mobile opposé à une personne transgenre

La réclamante est une personne transidentitaire qui, par un jugement du TGI, a changé de sexe et de prénom à l'état civil. Elle se présente en boutique en vue de souscrire un abonnement téléphonique et dit avoir présenté sa pièce d'identité, un extrait d'acte de naissance, un justificatif de domicile et un relevé d'identité bancaire. Son extrait d'acte de naissance comporte les mentions marginales indiquant son changement de sexe et de prénom. Sa facture EDF justifiant de son domicile et son RIB sont établis à sa nouvelle identité contrairement à sa carte nationale d'identité où ces mentions n'ont pas été retranscrites. Le vendeur refuse de prendre en compte les documents établis sous sa nouvelle identité féminine et s'en suit, selon les dires non étayés de la réclamante, une altercation violente. La preuve d'un comportement transphobe de la part du vendeur mis en cause n'est pas rapportée. Toutefois, après avoir estimé que seule l'identité figurant sur la CNI est une garantie d'authenticité, l'opérateur de téléphonie reconnaît que le vendeur en question a fait une application « sans doute stricte » concernant les pièces justificatives admises. Il assure vouloir faire évoluer ces règles en précisant aux vendeurs que certaines pièces justificatives peuvent modifier des pièces d'identité et qu'elles peuvent donc être acceptées. Après avoir rappelé les distinctions entre les documents valant pièces d'identité et ceux dotés de force probatoire, le Défenseur des droits a décidé de recommander l'indemnisation de la réclamante de son préjudice moral et d'élargir la liste des pièces justificatives d'identité exigées pour l'ouverture d'une ligne téléphonique, afin notamment de couvrir les cas des personnes transgenres dont l'apparence physique et les pièces d'identité peuvent être discordants.

L'opérateur de téléphonie a indemnisé la réclamante à hauteur de 1000 euros. Il indique qu'il va accepter, en plus de la pièce d'identité non encore modifiée, les jugements autorisant à procéder au changement d'état civil, ou l'acte de naissance modifié, accompagné d'un justificatif de domicile ou d'un RIB.

## Pôle Santé

Le Pôle Santé participe activement à l'effectivité des droits des usagers de la santé alors que la loi du 26 janvier 2016, relative à la modernisation de notre système de santé a consacré la création d'une Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé (UNAASS) qui verra le jour au cours du premier semestre 2017.

Le Défenseur des droits est parfaitement identifié par les acteurs de santé, professionnels et associations de patients comme la seule structure en capacité d'initier une démarche éthique et pédagogique s'appuyant sur une expertise juridique et médicale solide, des pouvoirs d'investigations étendus et une impartialité garantie par la constitution. Il apparaît aujourd'hui comme un acteur clé dans la santé et la protection des personnes vulnérables.

Au-delà des saisines qui font l'objet d'un examen dans le but de rétablir l'accès aux droits et libertés des personnes qui saisissent le pôle Santé, le Défenseur des droits agit comme un observatoire de l'évolution de la protection et du respect des droits dans le domaine de la santé. Comme les années précédentes les réclamations mettent en cause le non-respect du droit des malades (65%), la qualité du système de santé, la sécurité des soins et l'accès aux soins (17%). On assiste par ailleurs un développement constant des saisines relatives aux faits de maltraitance des personnes vulnérables âgées et handicapées (16%). Les violences constatées sont en majorité des violences par excès ou négligences ainsi que par défaut de prise en charge qui ont pour effet d'accélérer la perte d'autonomie des personnes âgées.

## La problématique de l'accès aux soins des détenus

La personne détenue bénéficie du droit fondamental à l'accès aux soins et, le cas échéant, du droit à la prise en compte de son handicap. Les différentes réclamations des détenus soumises à l'attention du Défenseur des droits permettent de faire le constat que, dans nombre de cas, la situation d'une personne incarcérée n'est pas identique à celle d'une personne libre. Et pourtant, l'amélioration et la préservation de la santé des détenus doivent être une priorité pour l'administration pénitentiaire et constituent un élément essentiel pour favoriser la réinsertion de la personne.

La loi prévoit explicitement la prise en charge sanitaire des détenus par les hôpitaux publics, qui doivent assurer les examens de diagnostic et la dispensation des soins en milieu pénitentiaire et, si nécessaire, en milieu hospitalier.

Le Défenseur des droits, en lien avec ses délégués territoriaux, intervient au cas par cas afin de définir la stratégie la plus adaptée pour apporter une réponse efficace à la situation personnelle du détenu.

Le Défenseur des droits a pu constater que l'organisation de la permanence pour la délivrance de soins en détention est parfois complexe, ne garantissant ni la sécurité ni la qualité des soins.

Par exemple, l'accès du détenu à des soins urgents est soumis presque obligatoirement à l'appréciation du surveillant pénitentiaire, exposant au risque de retarder les soins et posant la question du respect du secret médical.

Concernant l'accès à des soins courants, la procédure exige que le détenu dépose sa demande de consultation écrite dans la boîte aux lettres de l'unité sanitaire, et quand cela n'est pas possible, c'est encore au surveillant pénitentiaire de transmettre la demande. Enfin, l'automédication n'étant pas la règle admise en détention, toute demande de médicament, même le plus usuel, requiert une prescription médicale et l'inscription du détenu dans un planning de distribution de médicaments, rendant aléatoire, précisément, la prise en charge de la douleur.

L'absence ou le nombre insuffisant de médecins spécialistes ou de chirurgiens-dentistes intervenant au sein des établissements pénitentiaires constituent d'autres difficultés rencontrées par les détenus, à l'origine de délais d'attente extrêmement longs, de souffrances parfois inacceptables et de situations de tension, de crise ou de violence.

Se pose la question du respect du secret médical quand les consultations se déroulent en présence d'une escorte, au motif que les agents pénitentiaires sont soumis au secret professionnel ou du fait de la dangerosité potentielle des patients détenus.

Enfin, s'agissant des détenus présentant une pathologie lourde, une maladie chronique ou dans le cas de personnes âgées, le Défenseur des droits a pu observer que leur suivi médical régulier n'était pas toujours assuré et qu'il était nécessaire que des contacts privilégiés soient engagés entre les unités sanitaires et les hôpitaux de rattachement pour garantir le meilleur suivi possible.

Concernant la situation des personnes âgées en prison, la part des condamnés qui sont âgés de plus de 60 ans a quasiment doublé entre janvier 1997 et janvier 2013, passant de 2 à 3,5 %. L'administration pénitentiaire doit désormais prendre en compte la perte d'autonomie des nombreuses personnes dont elle a la charge, alors qu'elle n'y est pas préparée. En effet, la plupart des établissements pénitentiaires ne sont pas adaptés pour accueillir les personnes âgées. Ainsi, le Défenseur des droits est régulièrement saisi par des détenus âgés dont la mobilité est de surcroît réduite, qui réclament des soins de kinésithérapie que nécessite leur état de santé, voire même leur transfert dans un autre établissement pénitentiaire faute de pouvoir en bénéficier dans l'établissement actuel.

## Règlement amiable 15-010492 du 28 janvier 2016 relatif à la prise en charge dentaire d'un détenu

Monsieur X est incarcéré au sein d'une maison d'arrêt. Il a subi, en décembre 2014, plusieurs extractions dentaires. Il est en attente depuis de deux prothèses dentaires (maxillaires inférieure et supérieure). Ne parvenant pas à s'alimenter convenablement, il perd régulièrement du poids. Il est transféré, en mai 2015. Contraint de recommencer sa prise en charge dentaire au début, il est averti que la durée d'attente pour se voir poser les prothèses maxillaires est de 12 mois. De surcroît, Monsieur X ne bénéficie pas encore d'une couverture maladie complémentaire gratuite. Inquiet de l'évolution de son état de santé en raison de son amaigrissement constant, il a décidé de faire appel au Défenseur des droits. Celui-ci a organisé une rencontre avec le conciliateur de la CPAM pour obtenir le traitement en urgence de la demande de la couverture médicale universelle complémentaire (CMU-C). Il a également obtenu du chirurgien-dentiste le raccourcissement du délai de prise en charge dentaire de Monsieur X. Le détenu bénéficie, à ce jour, de prothèses maxillaires provisoires, lui permettant de reprendre une alimentation solide, en attendant les prothèses définitives.

## Règlement amiable 15-016272 du 26 février 2016 relatif à un rendez-vous médical pour un détenu

Monsieur X a été incarcéré et a subi une extraction de toutes ses dents avant d'être transféré dans une nouvelle maison d'arrêt. Après 6 mois d'attente, il a enfin obtenu un rendez-vous avec le chirurgien-dentiste, au sein de l'école dentaire, pour envisager une prothèse dentaire bi maxillaire. A l'issue de la consultation, le chirurgien-dentiste lui a établi un devis laissant à la charge de Monsieur X une somme de 1150 euros, alors qu'il bénéficie de la CMU complémentaire en cours de validité et d'aucun moyen financier pour faire face à cette dépense de soins. Il a fait appel au Défenseur des droits. Celui-ci est intervenu auprès de l'établissement de soins en rappelant la situation sociale de Monsieur X, que ce dernier bénéficiait d'une CMU complémentaire valide et qu'à ce titre, il était dispensé d'avancer des frais. Les soins prothétiques de Monsieur X ont été pris en charge gratuitement comme il est d'usage avec la CMU complémentaire. Il bénéficie, à ce jour, de prothèses maxillaires provisoires, lui permettant de reprendre une alimentation solide, en attendant les prothèses définitives.

## Règlement amiable 15-014106 du 29 février 2016 relatif à un traitement médical en établissement pénitentiaire

Monsieur X est incarcéré au sein de la maison d'arrêt depuis plusieurs mois. Il a subi, quelques années auparavant, une greffe rénale et doit observer un traitement immunosuppresseur pour éviter le rejet de son rein greffé. Les médicaments doivent être pris tous les jours et à heures fixes de surcroît. Depuis son incarcération, Monsieur X doit faire face à certains surveillants pénitentiaires qui, par leur comportement, entraveraient l'accès à l'unité sanitaire de telle sorte que son traitement lui est fréquemment délivré avec plusieurs heures de retard. Il lui est même arrivé de ne pas bénéficier de son traitement le jour même. Malgré ses protestations et en raison de l'inquiétude grandissante pour son état de santé, il décide de faire appel au Défenseur des droits. Le Défenseur des droits est intervenu auprès du directeur de l'établissement pénitentiaire afin de le prier d'effectuer sans tarder une enquête sur les conditions de délivrance du traitement immunosuppresseur. Le médecin responsable de l'unité sanitaire l'a assuré de l'absence de difficultés dans la distribution des médicaments. L'enquête a confirmé que les difficultés d'accès au traitement médical étaient bien inhérentes au personnel pénitentiaire qui, par sa négligence, ne permettait pas à Monsieur X de respecter les horaires des prises des médicaments ainsi que les visites médicales fixées. Monsieur X ne rencontre plus désormais aucune difficulté pour accéder à son traitement médical et en dispose dorénavant à heures régulières.

## Règlement amiable 16-003715 du 20 juin 2016 relatif à l'état de santé et des conditions de détention

Monsieur X, 26 ans, est incarcéré au sein de la maison d'arrêt depuis 2013. Il a perdu l'usage normal de sa jambe gauche depuis un accident. Monsieur X se plaint de son affectation, sans motif sérieux, dans une cellule du 2ème étage, desservie par un ascenseur souvent en panne, ce qui l'empêche notamment de se rendre en promenade et aux douches. Il estime que les conditions de détention qui lui sont ainsi imposées et que rien ne justifie - aucune procédure ni rapport administratif n'ayant été établi à son encontre - portent atteinte à sa dignité et accentuent son isolement. Le médecin de l'unité sanitaire, qui suit régulièrement Monsieur X depuis son incarcération, a rappelé, à de nombreuses reprises, à l'administration pénitentiaire, que son état de santé contre-indiquait son placement en étage. En dépit de multiples démarches, Monsieur X n'est pas parvenu à obtenir les aménagements prescrits et a décidé de faire appel au Défenseur des droits. Ce dernier est intervenu auprès de l'établissement pénitentiaire afin de le prier d'effectuer sans tarder une enquête sur les conditions de détention de Monsieur X. Le réclamant avait été affecté dans une cellule du 1er étage, avec autorisation exceptionnelle d'utiliser l'ascenseur de charge, qui est désormais en état de fonctionnement après intervention technique. Par ailleurs, un dossier d'orientation a été établi en faveur de Monsieur X pour qu'il puisse être affecté dans un établissement pénitentiaire plus adapté à son handicap. Monsieur X dispose des aménagements préconisés par l'unité sanitaire en raison de son état de santé.

## La persistance des difficultés d'accès au dossier médical

Les réclamations liées à l'accès à l'information médicale, et notamment au dossier médical sont constantes. En effet, il est indéniable que des demandes de dossier médical non satisfaites, ou satisfaites avec retard, génèrent de la suspicion pour le patient, alors qu'elles s'expliquent le plus souvent par les contraintes d'organisation administrative et non par une volonté de « dissimulation ».

Dans sa recommandation relative à la gestion des dossiers médicaux dans un établissement de santé en date du 30 novembre 2015, le Défenseur des droits a rappelé l'importance de ce droit d'accès. Dans le cadre de son pouvoir de proposition de réforme de la loi, il a formulé plusieurs axes d'amélioration : permettre au concubin ou au partenaire de PACS d'un patient décédé d'accéder au dossier médical de ce patient, dans les mêmes conditions que celles prévues pour les ayants-droit ; allonger le délai laissé aux établissements ou professionnels de santé, afin de transmettre aux demandeurs, leurs informations médicales ; renforcer les conséquences d'un refus ou d'une abstention de communication de dossier médical ; permettre au(x) titulaire(s) de l'autorité parentale d'une personne mineure décédée, de conserver, sans obligation de motivation, son droit d'accès à la totalité de son dossier médical (sauf opposition antérieure du mineur). Certaines de ces propositions ont été adoptées par le législateur lors de l'examen de la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé

## Décision MSP-2016-005 du 19 janvier 2016 relative au rappel à un établissement de santé des délais impartis par la loi pour communiquer un dossier médical à un patient

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à un défaut de communication du dossier médical d'un patient mineur au titulaire de l'autorité parentale. Le Défenseur des droits rappelle que la communication du dossier médical doit intervenir dans les conditions de délai fixées par la loi.

L'établissement médical a informé le Défenseur des droits de la future mise en place d'une nouvelle procédure de gestion des demandes de dossiers médicaux, de l'organisation de formations sur la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé concernant le droit d'accès au dossier médical des patients et de leurs ayant droit ainsi que de la réalisation d'une fiche d'information sur la communication du dossier médical d'un mineur destinée aux professionnels de la pédiatrie.

## Une permanence des soins sous tension

Les situations de saturation des lits d'hospitalisation sont fréquentes dans les établissements de santé et sont source d'engorgement et de désorganisation de ces mêmes établissements. De façon exceptionnelle, elles peuvent conduire à de véritables situations de « tension hospitalière », conséquence d'une inadéquation entre les moyens disponibles (structure, personnels, lits d'hospitalisation...) d'un établissement et le flux de patients présents au service d'accueil des urgences et/ou les besoins immédiats d'hospitalisations non programmées. Ce dysfonctionnement de la gestion des flux de patients représente une situation critique pour un établissement, pouvant évoluer vers une crise.

Cette situation est le plus souvent la résultante de facteurs associés qui peuvent être classés de la manière suivante – les causes peuvent être cumulatives :

Affluence de patients dans le service (liée à une épidémie, à une saisonnalité ou hebdomadaire...);  
Insuffisance de personnel en raison d'un défaut structurel (inadéquation avec l'activité, congés, mouvement social, épidémie...) et/ou défaut par « charge en soins » (patients « lourds » en réanimation...);  
Carence de lits d'aval par déficit du flux sortant dans les différents secteurs.  
Les conséquences d'une telle situation sont parfois graves, pouvant aboutir :

à une augmentation de la morbi-mortalité ;  
à une saturation du service d'accueil des urgences (stagnation des patients dans les couloirs, augmentation des durées de passage, patients séjournant plus de 24 heures sur un brancard en attente) ;  
à une répartition inadéquate des patients dans des services non adaptés au motif et au diagnostic d'hospitalisation ;  
à la mise en jeu de la sécurité des patients et à l'inadaptation de leur surveillance ;  
au retard de prise en charge spécialisée ;  
à la perte de temps et d'énergie pour les personnels du service d'accueil des urgences et les services de soins ;  
à l'insatisfaction des patients et du personnel soignant.

Concernant les services d'accueil des urgences, les motifs les plus largement exprimés dans les réclamations dont est régulièrement saisi le Défenseur des droits sont : le défaut d'organisation, les délais excessifs et le défaut de prise en charge de la douleur.

Dans le cas des SAMU, la sous-estimation de la gravité par le médecin régulateur et, par conséquent, l'envoi de moyens inadaptés est le motif le plus fréquent. Au niveau des SMUR, il s'agira de l'arrivée tardive sur les lieux surtout si ce retard engage le pronostic.

Une des particularités de ces réclamations est la volonté souvent exprimée par les réclamants d'obtenir des sanctions (pénales, disciplinaires) contre les professionnels mis en cause. Ceci pourrait s'expliquer par le contexte particulier de la gravité de l'évolution des patients (décès, troubles neurologiques graves...), que celle-ci soit en relation ou non avec le défaut de prise en charge et que cette évolution survienne de façon rapprochée ou très à distance alors que le patient a été admis en service d'hospitalisation.

Il convient également d'insister sur l'importance de la traçabilité des données médicales recueillies à l'admission mais aussi tout au long de la prise en charge, qui est souvent défaillante lors de l'analyse des dossiers soumis au Défenseur des droits.

## Règlement amiable 15-007972 du 31 mai 2016 relatif à la prise en charge de patients au sein du service des urgences d'un établissement de santé public

La mère de Madame X a été admise au sein du service des urgences d'un établissement de santé et y est décédée quelques jours plus tard. Madame X s'interroge sur un éventuel retard et un défaut dans la prise en charge de sa mère, qui auraient entraîné son décès. Elle saisit le Défenseur des droits. Celui-ci a encouragé Madame X à rencontrer le médecin médiateur de l'établissement de santé mis en cause et a sollicité de cet établissement la mise en œuvre de cette médiation. Le Défenseur des droits est ensuite intervenu auprès de l'établissement de santé afin que Madame X obtienne le compte-rendu de cette médiation. L'établissement de santé a transmis le compte-rendu de médiation à Madame X. Il s'est engagé à prendre en compte les insuffisances observées et à améliorer l'organisation des urgences, notamment lors d'affluence de patients, par la mise en place d'un logiciel permettant aux personnels soignants de voir les différentes étapes du parcours de soins et le temps d'attente, pour chaque patient. Enfin, l'établissement a proposé à Madame X de la recontacter ultérieurement afin de constater l'avancée des processus d'améliorations mis en œuvre.

## L'émergence des réclamations liées à la contestation de facture

Bien que sensible aux difficultés financières rencontrées par les établissements de santé, le Défenseur des droits demeure intransigeant quant au respect des droits des usagers du système de santé. Plusieurs saisines ont concerné la facturation de suppléments « chambre individuelle », réclamés le plus souvent pour des hospitalisations au sein d'établissements publics de santé. Le Défenseur des droits intervient afin d'aider les établissements à améliorer les modalités pratiques de facturation de telles prestations, et notamment l'information des patients. L'absence d'information préalable est en effet souvent évoquée lors des contestations de factures hospitalières. Ainsi, dans une réclamation relative à la facturation systématique, par un établissement privé de santé, d'un forfait d'assistance aux démarches administratives, le Défenseur des droits a souhaité que soit revu le formulaire « Informations et Tarifs » dans des termes susceptibles de fournir suffisamment d'éléments d'information afin de permettre de recueillir une adhésion explicite du patient à la souscription d'un tel forfait.

## Décision MSP-2016-120 du 12 mai 2016 relative à la charge des frais de transfert d'un défunt hors d'un EHPAD vers une chambre funéraire

Madame X signe, à la demande du directeur de l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) au sein duquel est décédée sa mère, une demande de transfert du corps vers la chambre funéraire de la ville puis, sollicite le remboursement des frais qu'elle a engagés. Le Défenseur des droits recommande de renforcer l'information des familles s'agissant du transfert du corps à la demande de l'établissement, en présentant les différentes solutions envisageables ainsi que leurs conséquences financières. Il rappelle que le corps du défunt peut reposer durant six jours au sein de l'établissement médico-social, considéré comme le domicile du défunt.

## Décision MSP-2016-119 du 12 mai 2016 relative aux frais d'une ré-hospitalisation en urgence en lien avec une première hospitalisation

Madame X bénéficie, au sein d'un établissement de santé, d'un acte conventionné, pris en charge par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM). La survenue d'une fièvre dans les suites immédiates conduit la patiente à être ré-hospitalisée au service d'accueil des urgences de l'établissement. Les frais relatifs à cette ré-hospitalisation ne bénéficient pas de la même couverture par la CPAM. Le Défenseur des droits recommande à la direction de l'établissement que toute prise en charge d'une complication en lien avec un acte médical conventionné réalisé au sein de l'établissement ne puisse donner lieu à des dépassements d'honoraires. Par ailleurs, il rappelle que la pratique de l'activité de médecine d'urgence est soumise à l'autorisation de l'Agence régionale de santé et recommande à la direction de l'établissement d'adopter toutes les mesures propres à satisfaire aux exigences légales en la matière, en s'abstenant d'organiser en l'absence d'autorisation légale tout service constituant en fait un service d'urgence médicale.

## Règlement amiable 15-011361 du 20 janvier 2016 relatif à l'annulation d'une facture d'une chambre individuelle du fait d'une indisponibilité de chambres

Monsieur X a été opéré puis hospitalisé. L'établissement dans lequel il a été hospitalisé, n'avait plus aucune chambre double de libre ; Monsieur X a alors été installé dans une chambre individuelle. Sa mutuelle ne prenant pas en charge le supplément résultant d'une hospitalisation en chambre individuelle, il en a immédiatement fait la remarque à l'équipe soignante qui lui a assuré qu'aucun frais supplémentaire ne lui serait facturé. Monsieur X a reçu une facture lui demandant de régler le supplément dû à son hospitalisation en chambre individuelle. Monsieur X a alors envoyé un courrier explicatif à l'établissement afin d'annuler la facture qu'il a reçue, ce qui lui est refusé. Monsieur X saisit le Défenseur des droits. Le Défenseur des droits a rappelé le droit du patient de disposer d'une information complète sur les conditions, notamment financières, de son hospitalisation et de voir être recueillie, le cas échéant, son approbation préalable. L'établissement de santé a annulé la facture mise à la charge de Monsieur X.

## Règlement amiable 15-004654 du 30 mars 2016 relatif à l'annulation d'une facture en raison d'une erreur de codification dans un établissement de santé

La mère de Madame X a été hospitalisée à la suite d'un infarctus au sein d'un service de soins de suite et de réadaptation pour sa rééducation. A la suite de son décès, Madame X a reçu une facture de l'établissement au sein duquel sa mère avait été hospitalisée. La mutuelle a refusé de prendre en charge cette facture pour une hospitalisation en chambre particulière au-delà de trente jours, en raison de la codification par l'établissement, de l'hospitalisation en « séjour de convalescence ». Se prévalant d'une défaillance administrative, Madame X a tenté, en vain, d'obtenir l'annulation de ce refus auprès de la mutuelle de sa mère, et l'annulation de la facture auprès de l'établissement. Le Défenseur des droits a pris appui sur l'erreur de codification ainsi que sur le défaut d'information de la patiente sur les conditions financières de son hospitalisation. L'établissement a annulé la facture et a amélioré les fiches informatives sur la prise en charge financière de leur hospitalisation.

## Règlement amiable 15-004374 du 1er mars 2016 relatif à la prise en charge du surcoût résultant de la pose d'un dispositif auditif non conforme à celui du devis initial

Monsieur X bénéficie de la pose d'un pilier pour prothèse auditive à ancrage osseux au sein d'un établissement de santé. Toutefois, le dispositif posé ne correspond pas à celui prévu dans le devis initial. L'utilisation de cet autre dispositif entraînant un surcoût important, Monsieur X demande une indemnisation à l'établissement de santé. Monsieur X saisit le Défenseur des droits du refus qui lui est opposé. Le Défenseur des droits a proposé un accord amiable à l'établissement de santé qui a pris en charge le surcoût du devis initial de Monsieur X.

## Règlement amiable 16-004348 du 18 août 2016 relatif au remboursement d'un dépassement d'honoraires à la suite d'une erreur de facturation

Monsieur X a bénéficié d'une intervention chirurgicale au sein d'un établissement de santé pour laquelle des dépassements d'honoraires ont été facturés. Le secrétariat de l'établissement de santé l'avait assuré de l'entier remboursement de ces frais par sa mutuelle. Après paiement de la facture, Monsieur X s'aperçoit que sa mutuelle ne lui a remboursé qu'un très faible montant. Monsieur X demande le remboursement du reste à payer à l'établissement de santé pour défaut d'information. En l'absence de réponse de la part de l'établissement, Monsieur X saisit le Défenseur des droits par l'intermédiaire d'une association de consommateurs. Le Défenseur a sollicité la direction de l'établissement de santé afin de trouver une issue favorable à la réclamation.

de Monsieur X. A la suite de cette intervention, l'établissement de santé a remboursé Monsieur X en raison d'une erreur de facturation reconnue par le médecin ayant pratiqué l'opération.

## Le droit à la dignité : de la négligence aux comportements déviants

Tout comme les années précédentes, le pôle santé a pu constater que le pourcentage de ses saisines relatives aux faits de maltraitance des personnes âgées et handicapées restait malheureusement constant : entre 20 % et 25 % des saisines globales du pôle santé.

De plus en plus de professionnels saisissent le pôle santé, étayant ainsi les plaintes des proches de résidents. Habituellement sollicité par des personnels soignants, ces derniers mois, le pôle a pu constater que ces signalements émanaient également d'éducateurs, cadres administratifs...

Les motifs de saisines dans ce domaine vont de la simple demande d'orientation ou de demande d'information, de témoignage, d'avis sur pièces, jusqu'aux demandes d'alerte auprès des autorités sanitaires (agences régionales de santé...) et de sanctions de certains établissements sanitaires, médico-sociaux et professionnels de santé...

Les violences constatées se déroulent en majorité dans le secteur médico-social et sont majoritairement des violences par excès ou négligences à l'égard, en particulier, des capacités de la personne vulnérable dont elles accélèrent la perte d'autonomie.

### Règlement amiable 15-012859 du 3 mars 2016 relatif aux démarches administratives entreprises la suite du décès d'un patient, en l'absence d'information sur sa famille

Par un courrier de la caisse de retraite, Madame X a appris le décès de son père dans un établissement de santé, plusieurs mois après son inhumation. Se plaignant de l'absence de démarches pour retrouver la famille de son père et la contacter à la suite de son décès, Madame X saisit le Défenseur des droits. Celui-ci a demandé à l'établissement de santé les démarches administratives effectuées par l'établissement, à la suite du décès d'un patient qui n'a pas laissé à sa connaissance d'informations sur l'identité d'un membre de sa famille ou d'un proche. Madame X a pu être informée des démarches administratives entreprises par l'établissement de santé à la suite du décès de son père.

### Règlement amiable 15-014241 du 26 décembre 2016 relatif au suicide d'un patient au sein d'un établissement de santé

Madame X s'interroge sur les circonstances du suicide par défenestration de son oncle, Monsieur Y, au sein de l'unité de soins palliatifs d'un établissement de santé et déplore la prise en charge psychologique de la famille par l'établissement à la suite de cet événement. Selon Madame X, l'annonce des circonstances du décès a été faite de façon inappropriée et une nièce de Monsieur Y, mineure au moment des faits et volontairement protégée par la famille, a été très marquée par les propos tenus par les professionnels de santé. Madame X et sa famille s'interrogent sur les mesures de sécurisation des fenêtres dans les chambres de l'unité de soins palliatifs. Après avoir pris connaissance des premières actions engagées par l'établissement dans le traitement de cette réclamation, le Défenseur des droits a interrogé le directeur de l'établissement de santé afin qu'il porte à sa connaissance les décisions prises quant à l'actualisation de la procédure d'annonce du décès et sur l'amélioration du processus de sécurisation des fenêtres, afin d'éviter qu'un tel drame ne se reproduise.

Le Défenseur des droits souhaite tout d'abord saluer la part active prise par l'établissement dans la gestion de la réclamation de Madame X, notamment l'initiative prise d'associer les ayants-droits du défunt aux processus d'amélioration. De plus, grâce à l'intervention de l'institution, l'établissement a engagé des travaux de sécurisation des fenêtres, renforçant ainsi la sécurité des patients. Enfin, une procédure dédiée à la prise en charge des familles en cas de décès inattendu ou accidentel a été établie : mise en place d'un binôme de professionnels accompagnant les familles, élaboration d'un guide de conduite à tenir à destination des professionnels de santé, mise en place de soutiens psychologiques disponibles pour les familles ou les professionnels de santé dans la gestion d'un décès difficile.

### Décision MSP-2016-148 du 7 juin 2016 relative à un dispositif de vidéosurveillance au sein d'une maison d'accueil spécialisée

Madame X a porté à la connaissance du Défenseur des droits, la mise en place d'un dispositif de vidéosurveillance continue au sein d'une maison d'accueil spécialisée et notamment dans la chambre où réside son fils majeur dont elle est la tutrice, dispositif auquel elle n'a pas consenti. A la suite de l'instruction du dossier, le Défenseur recommande à la direction de l'établissement d'adopter sans délai toutes les mesures propres à satisfaire aux exigences légales en la matière, en cessant les pratiques illégales, en sollicitant les autorisations requises, en informant les personnes concernées et en adoptant un usage de la vidéosurveillance raisonné et respectueux de la vie privée. Il demande également à la direction de l'établissement, sans préjudice le cas échéant d'une transmission au procureur de la République, de rendre compte des suites données à ces recommandations dans un délai impératif de deux mois à compter de la notification de la présente décision. Enfin, le Défenseur recommande à la Ministre des Affaires sociales et de la Santé de rappeler les exigences légales relatives aux dispositifs de vidéosurveillance aux établissements sanitaires et médico-sociaux.

## Les structures de médiations locales : un manque visibilité dans le secteur sanitaire et une absence d'organe de médiation dans secteur médicosocial

Face aux droits des patients, les devoirs et obligations des soignants sont souvent ressentis par ces derniers comme des entraves à l'appréciation de la bonne stratégie de prise en charge. Le respect des bonnes pratiques, du secret professionnel, l'obligation de recueil du consentement éclairé et l'observance d'une juste communication avec le patient et sa famille sont parfois malheureusement oubliés.

L'analyse des dossiers par le Défenseur des droits montre bien que dans plus des deux tiers des cas, la communication entre patient et soignant est, au-delà de l'erreur technique, à l'origine de la réclamation ou de la plainte. Il faut donc envisager que les professionnels de santé puissent impérativement organiser et privilégier un temps d'échange, précieux pour les patients comme pour eux-mêmes.

Le Défenseur des droits encourage à chaque fois que cela est nécessaire l'accomplissement d'une telle démarche et, lorsque tout dialogue semble rompu, mobilise autant que faire se peut chacune des parties pour que soit instaurée une médiation médicale reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers, en l'occurrence le Défenseur des droits favorise par des entretiens confidentiels le rétablissement de la confiance, la prévention ou le règlement de la situation en cause.

Dans la résolution des différends pouvant opposer un établissement de santé à ses patients, la médiation est devenue un point de passage obligé. Or, le Défenseur des droits constate encore "le désarroi" de certaines familles dont les parents ou proches, rencontrent des difficultés pour se faire entendre par l'établissement avec lequel elles sont en conflit. Certains évoquent aussi la suspicion de conflit d'intérêt, structurel, du médiateur de l'établissement.

En s'appuyant sur le travail et l'esprit d'engagement des médiateurs, le Défenseur des droits encourage les directions des établissements à s'impliquer en ce sens. Il s'agit là d'un levier essentiel pour l'amélioration de la prise en charge des patients.

Le pôle santé déplore encore la quasi inexistence des organes de médiation dans les établissements médico-sociaux en dépit du décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles.

Les litiges au sein des établissements médico-sociaux interviennent presque exclusivement entre les directions d'établissements et les familles de résidents. Cette année nous avons pu constater que les limitations de visites ou interdictions, ainsi que les ruptures de contrats de séjour s'étaient quelques peu atténuées.

Il a été observé que si les contrats de séjour comportent généralement une clause de médiation, prévoyant la saisine du conseil de la vie sociale ou de la personne qualifiée avant saisine éventuelle du juge, la difficulté reste que ces dispositifs ne sont pas connus du public et des acteurs. De même, les personnes qualifiées (PQ) n'étant que rarement nommées et leurs compétences mal définies, et les conseils de la vie sociale ne fonctionnant pas dans tous les établissements, la clause de médiation rédigée en l'état semble inefficace.

C'est pourquoi, lors des avis rendus dans le cadre des débats sur le projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement, le Défenseur des droits a préconisé de mettre en place un dispositif effectif de médiation en procédant à l'évaluation du dispositif existant, à une clarification des compétences des Personnes qualifiées ainsi qu'à un renforcement des dispositifs de médiation pouvant s'inspirer de la médiation en milieu hospitalier, un rôle de médiation permettant que des situations ne dégénèrent en conflits ; les conflits naissant bien souvent d'une rupture de dialogue ou d'une absence d'interlocuteur.

### Règlement amiable 15-016646 du 21 octobre 2016 relatif à la réalisation d'une médiation par un établissement de santé afin d'informer la famille d'un patient sur les mesures de surveillance mises en œuvre en son sein

Monsieur X, hospitalisé au sein d'une unité cognitivo-comportementale a été victime de plusieurs agressions physiques de la part d'un patient de la même unité. Selon la famille du patient, aucune mesure de sécurité supplémentaire n'a été prise par l'établissement après le signalement de ces faits. Monsieur X a donc été transféré au sein d'un autre établissement à la demande de sa famille. Son épouse, Madame X estime qu'il y a eu des négligences et un défaut de surveillance de la part du personnel de l'établissement. Une réunion de médiation a eu lieu avec les ayants droits de Monsieur X lors de laquelle une erreur de communication a été reconnue par l'établissement. Madame X n'étant pas satisfaite de la réunion de médiation, saisit le Défenseur des droits. Celui-ci est entré en contact avec la direction de l'établissement afin de se voir transmettre le compte rendu de médiation et les éventuelles actions correctives ayant pu être engagées. Grâce à l'intervention de l'institution, l'établissement a transmis le compte rendu de médiation à la famille de Monsieur X et nous a indiqué avoir mis en place un système de bracelets permettant pour chaque patient de commander de l'extérieur, l'ouverture de la porte de sa chambre, mais ne permettant pas l'entrée d'autres patients.

## Règlement amiable 16-011775 du 23 novembre 2016 relatif aux difficultés rencontrées dans la continuité des soins d'une personne handicapée

Le fils de Monsieur X a été victime d'un accident de voiture occasionnant, en 2014, un lourd handicap à type d'hémiplégie gauche. Le parcours de soins a été, depuis, très difficile et, aujourd'hui, son fils bénéficie de soins organisés à domicile. Le suivi régulier est assuré par le service de médecine physique et réadaptation neurologique d'un grand centre hospitalier, mais il serait insuffisant selon Monsieur X. Ce dernier rencontrerait, depuis 4 mois, de grandes difficultés pour obtenir, notamment, auprès du chef de service, un rendez-vous pour que son fils puisse bénéficier de la poursuite du traitement spécifique, initié dès mars 2015, contre la spasticité dont sont atteints ses membres. Malgré ses réitérations tous les mois et en raison de l'évolution de l'état de santé de son fils, Monsieur X décide de faire appel au Défenseur des droits. Ce dernier est intervenu auprès de l'établissement de soins afin de demander des explications sur la situation décrite par Monsieur X et de prier le chef du service de médecine physique et réadaptation neurologique de reconsidérer rapidement et avec bienveillance la situation du fils de Monsieur X, dans l'unique but que celui-ci ne souffre pas d'une trop longue rupture de la continuité des soins, compte-tenu de son handicap moteur. A la suite de l'intervention de l'institution, les soins spécifiques réclamés par Monsieur X ont depuis été dispensés à son fils, un tel traitement permettant une facilitation des soins de nursing ainsi qu'une amélioration de la motricité active.

## Règlement amiable 15-001318 du 21 janvier 2016 relatif à la décongélation accidentelle de gamètes par un laboratoire de biologie médicale

En 2013, en prévision d'une intervention chirurgicale et dans le cadre d'un futur projet d'aide médicale à la procréation, Monsieur X a fait appel aux services d'un laboratoire de biologie médicale pour recueillir et congeler ses gamètes. En janvier 2015, Monsieur X apprend que ses gamètes sont devenus inutilisables et ont été détruites. Monsieur X souhaite comprendre comment un tel incident a pu survenir et obtenir des informations afin d'être indemnisé, il saisit le Défenseur des droits. Sans intervenir sur le volet de l'indemnisation, le Défenseur des droits est intervenu auprès du laboratoire afin que Monsieur X obtienne des informations expliquant l'incident et des précisions quant aux mesures mises en œuvre à la suite de toute décongélation accidentelle des gamètes. Le laboratoire a transmis au Défenseur des droits les informations indiquant que l'incident avait été déclaré à l'Agence de Biomédecine et de l'Agence Régionale de Santé et qu'il en avait averti Monsieur X grâce à un courrier explicatif lui proposant de procéder à un nouveau recueil de gamètes en vue d'une nouvelle conservation, dont le coût serait entièrement pris en charge par le laboratoire.

## Les soins dentaires : une nouvelle source de réclamations

Les soins dentaires sont une source inépuisable de réclamations pour lesquelles le pôle santé est régulièrement sollicité. La plupart des difficultés rencontrées ont pour origine la mauvaise compréhension des informations fournies par le praticien au patient. Les différentes alternatives thérapeutiques, le devis des soins, la durée totale du traitement, les contraintes subies et les complications survenant au cours des soins sont à l'origine des principaux litiges qui sont soumis au défenseur des droits.

Certaines réclamations instruites par le Défenseur des droits posent la question du strict respect des indications et des recommandations de bonne pratique pour une mise en œuvre conforme de ces interventions spécifiques, notamment lors de réhabilitations étendues ou dans des sites anatomiques dégradés ou complexes (proximité de sinus et de trajets ou émergences de structures nerveuses). Dans quelques cas, une insuffisance voire une absence totale de concertation entre le praticien assumant la phase chirurgicale et celui assumant la conception préalable de la restauration prothétique ont pu être constatées.

Le contentieux relatif aux prises en charges en chirurgie dentaire a sensiblement augmenté. Les patients et associations de patients dénoncent des délabrements volontaires d'organes dentaires, dans le but de réaliser des poses de couronnes ou de bridges non justifiées initialement. Les bénéficiaires de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) sont particulièrement visés par ces procédés. Le cas échéant, certains centres dentaires, gérés comme de véritables sociétés commerciales, n'hésitent pas à proposer des crédits pour financer les soins requis.

Le Défenseur des droits estime qu'il est nécessaire de préserver les patients de toute tentative de commercialisation de leur prise en charge médicale et, en lien avec l'Ordre national des chirurgiens-dentistes, reste particulièrement vigilant.

De manière générale, il convient de tout mettre en œuvre afin de protéger les personnes en état de vulnérabilité des manquements déontologiques et abus de position de faiblesse.

Deux collectifs de plusieurs centaines de patients, ainsi que des patients à titre individuel, ont saisi le Défenseur des droits à la suite de la fermeture des centres de santé dentaire DENTEXIA.

Les centres DENTEXIA, gérés par une association de loi 1901 à but non lucratif, proposent des soins prothétiques et des implants dentaires, principalement à une population vulnérable, en leur proposant notamment de bénéficier de crédits dont ils prennent en charge le taux d'intérêt.

Les patients de ces centres s'interrogent sur la continuité des soins qu'ils ont engagés et, pour la plupart, réglés à l'avance alors qu'ils n'ont pas été achevés. Ils déplorent également la qualité de leur prise en charge, dénonçant des soins dentaires abusifs avec de nombreuses extractions et poses d'implants défectueux.

Le Défenseur des droits a alerté la Ministre des Affaires sociales et de la Santé sur cette situation et proposé que l'autorité sanitaire définisse un dispositif pouvant prendre en charge les patients concernés, telle la mise en place d'un guichet unique d'information et d'orientation pour assurer la reprise des soins des patients en cours de traitement ou nécessitant des actes urgents. Il a également souhaité que soit délivrée, en parallèle, une information aux professionnels de santé susceptibles d'identifier les patients victimes de ces pratiques, en associant l'Ordre national des chirurgiens-dentistes à cette démarche. Enfin, il a recommandé que soit diligentée une enquête de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) qui permettrait de réaliser un état des lieux.

La Ministre des Affaires sociales et de la Santé a ainsi fait part au Défenseur des droits de la mise en place par les agences régionales de santé (ARS) d'un dispositif d'accueil et d'information des patients pour les aider dans leurs démarches et permettre la poursuite de leurs soins, puis a sollicité un rapport de l'Igas.

Le rapport d'étape de l'Igas préconise que l'ensemble des dentistes et médecins de la chirurgie dentaire se mobilisent pour réaliser des bilans auprès des anciens patients des centres DENTEXIA et pour reprendre les soins, dont le financement relèverait de la solidarité nationale, par un système d'avance de frais dans l'attente des procédures judiciaires.

Les ARS concernées ont confirmé au Défenseur des droits la mise en place d'un numéro vert gratuit, dispositif d'information, notamment sur la mise en place d'un certificat initial de situation bucco-dentaire qui permet de sécuriser la reprise des soins par les professionnels de santé.

L'assurance maladie finalise quant à elle la procédure d'aide financière qui sera versées aux patients pour leur permettre d'engager la reprise effective des soins.

Le Défenseur des droits reste attentif aux situations de blocage qui persistent, en particulier la récupération et restitution des dossiers médicaux aux patients.

## Pôle Justice et libertés

Le pôle « Justice et libertés » est spécialisé dans le traitement des réclamations liées aux dysfonctionnement de l'administration dans des domaines portant sur l'état des personnes (identité, filiation, nationalité, capacité juridique,...) et sur les libertés individuelles et publiques (liberté de manifester, perquisitions administratives, assignation à résidence, liberté de circulation, protection des données personnelles, conditions de détention...) ainsi que sur l'effectivité du traitement judiciaire (suivi de procès-verbal, indemnisation des victimes, délai raisonnable, déroulement du procès...). La réorganisation entreprise au sein de l'Institution a conduit à l'élargissement des compétences du pôle anciennement appelé « Affaires judiciaires », notamment en raison du contexte induit par la déclaration de l'état d'urgence et de l'augmentation des saisines relatives à la protection des majeurs protégés. Elle a accompagné le transfert des dossiers relatifs aux droits des étrangers au nouveau Pôle dédié aux droits fondamentaux des étrangers.

Cette réorganisation a permis d'améliorer le traitement des réclamations portant sur des droits et libertés fondamentaux et leur mise en œuvre devant les juridictions, en intégrant davantage les dimensions constitutionnelles et internationales de la protection des droits.

En 2016, le pôle a été saisi d'environ 1 300 réclamations, chiffre en hausse par rapport à l'année précédente.

## Une action de facilitation à destination des usagers

Le Pôle Justice et libertés effectue une activité importante d'accompagnement et d'information des réclamants qui rencontrent des difficultés dans leur démarche auprès des autorités administratives et judiciaires.

Certaines saisines contribuent à identifier des défaillances structurelles ou systémiques qui ne sont pas imputables à la pratique administrative d'un agent public mais à l'organisation d'un service administratif ou d'un organisme en charge d'un service public.

## Faire face à la complexité des procédures

Le Pôle a été amené à suivre les démarches de réclamants qui font face à des réponses divergentes. Certaines administrations rencontrent des difficultés à imposer une pratique uniforme, notamment du fait de la grande complexité des procédures à mettre en œuvre.

En 2016, le Pôle a été saisi à 160 reprises de réclamations portant sur des réponses inexistantes ou défaillantes des officiers du ministère public, agents en charge d'apprécier les recours gracieux portant sur la légalité des poursuites en matière de contentieux routier (assiette des amendes, contestation des contraventions,...). L'intervention du Défenseur des droits a permis des règlements

amicales dans 49% des cas où l'administration a pu faire prévaloir l'interprétation du Défenseur des droits et/ou corriger des erreurs matérielles ou d'appréciation factuelle, contre 15% de demandes rejetées.

## Obtenir des informations sur les plaintes déposées

Le pôle Justice et libertés permet de garantir accompagnement et information de l'utilisateur quand des autorités administratives et judiciaires ne présentent pas de dispositif totalement efficace en matière d'accès au droit. Sur la base de réclamations concernant des difficultés à obtenir des informations sur les plaintes déposées, principalement par des victimes, le pôle a saisi à 87 reprises les parquets des tribunaux de grande instance. En charge de la conduite des enquêtes pénales et de l'opportunité des poursuites, la grande majorité des parquets n'a pas les moyens d'informer les plaignants ou les mis en cause du suivi de leur plainte en temps utile – après plusieurs mois voire années - obligeant le Défenseur des droits à les relancer. Les procureurs de la République sont certes fortement impliqués dans la coopération avec le Défenseur des droits et lui apportent une réponse systématique. Néanmoins, il n'existe pas de formulaires type pour les demandes de renseignement et les réponses des parquets au niveau national. Le Défenseur des droits a ainsi constaté que les difficultés à communiquer sur son action dévalorisent la perception de l'autorité judiciaire par les justiciables et particulièrement les victimes.

## Un expertise juridique et une médiation au service du réclamant

En 2016, le pôle Justice et libertés a réorienté les réclamants à de nombreuses reprises et a mis son expertise au service des réclamants et des administrations qu'il saisit. Ses analyses aident le plus souvent dans le cadre du réexamen en droit et en fait de situations personnelles. Cette double fonction de médiation et d'expertise conduit le plus souvent à des règlements amiables.

## Changement de nom, rectification d'erreur matérielle et renouvellement de carte d'identité

En 2016, le Pôle a saisi la Direction des affaires civiles et du Sceau du ministère de la Justice à 80 reprises de demandes d'information sur les demandes de changement de nom en cours dont les délais de traitement avoisinent les 3 à 4 ans. Les dispositions de la loi portant amélioration de la Justice du XXI<sup>ème</sup> siècle adoptées le 18 novembre 2016 ont vocation à simplifier le traitement de ces demandes sans toutefois régler la situation des dossiers en cours de traitement.

## Rectifier les erreurs matérielles : une exigence de sécurité juridique

Le Pôle a interagi quotidiennement avec le Parquet de Nantes notamment sur la transcription des actes civils et la rectification des erreurs matérielles sur le registre d'état civil des français nés à l'étranger qui conduit le plus souvent à un réexamen du dossier.

### [Règlement amiable 15-007053 du 20 octobre 2016 relatif à la rectification d'une erreur matérielle sur un acte de naissance transcrit dans les registres d'état civil français](#)

Lors de la retranscription de l'acte de naissance étranger de son enfant, l'intéressé a observé que les noms de naissance et de famille de sa conjointe, mère de l'enfant, ont été inversés. Une requête en rectification d'erreur matérielle a été introduite par ses soins auprès du parquet près le tribunal de grande instance (TGI) de Nantes, lequel lui a opposé une décision de refus, considérant que cette erreur n'était pas « purement matérielle ». Le Défenseur des droits a saisi le parquet civil près le TGI de Nantes afin de solliciter un réexamen de la situation de l'intéressé. Le parquet civil près le TGI de Nantes a procédé au réexamen du dossier et a autorisé la rectification administrative du nom de l'épouse du réclamant dans l'acte de naissance de leur enfant. Une instruction en ce sens a été adressée au ministère des Affaires étrangères.

La carte nationale d'identité : une condition essentielle de la liberté d'aller et venir

De la même manière, les préfectures et les autorités consulaires en charge de la délivrance des papiers d'identité ont été saisies par le Défenseur à 86 reprises en 2016. Le traitement non uniforme, notamment des demandes de renouvellement de la carte nationale d'identité, apparaît problématique compte tenu des conséquences pour les usagers (difficultés de circulation en France et à l'étranger, difficultés dans les démarches administratives). Par sa décision n° 2016 - 330 en date du 21 décembre 2016, le Défenseur souhaité formellement signaler ces difficultés au ministère de l'Intérieur et au ministère des Affaires étrangères.

### [Règlement amiable 15-010694 du 9 novembre 2016 relatif à la durée de validité et aux conditions de délivrance et de renouvellement de la carte nationale d'identité](#)

Une réclamante s'est vu opposer un refus de renouvellement de sa carte nationale d'identité (CNI) par les services de sa mairie de résidence, compte-tenu de la prorogation de la durée de validité des CNI pour une durée de 5 ans. Or, sa CNI ayant été délivrée lors de sa minorité, cette prorogation ne s'applique pas à la situation de la réclamante au regard de l'article 10 du décret n°2013-1188 relatif à la durée de validité et aux conditions de délivrance et de renouvellement de la carte nationale d'identité. En raison du refus

de renouvellement de sa pièce d'identité et de la mauvaise information donnée par les agents communaux, la réclamante n'a pu embarquer à l'aéroport, sa CNI étant périmée. Estimant son préjudice à 1014.41 euros, somme correspondant aux frais de voyage qu'elle et son compagnon auraient engagés, l'intervention du Défenseur des droits a été sollicitée. Le Défenseur des droits a saisi la mairie concernée afin de rappeler les termes de l'article 10 du décret précité et d'informer de ce que la mauvaise information imputable à une erreur d'appréciation par un agent communal était susceptible d'engager sa responsabilité, eu égard à un arrêt de principe du conseil d'État du 26 janvier 1973 Ville de Paris contre Driancourt (n°84768). Le Défenseur des droits a ainsi suggéré que les assurances « responsabilités » respectives soient mises en relation, en vue d'une réparation du préjudice subi. La mairie mise en cause a saisi son assurance afin de porter à sa connaissance le sinistre en responsabilité déclaré par la réclamante. Il est pris acte de ce que la mairie reconnaît sa responsabilité et prend en charge le sinistre.

## Décision cadre MSP-2016-330 du 21 décembre 2016 relative au renouvellement des cartes nationales d'identité

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi par des personnes qui rencontrent des difficultés en lien avec leurs cartes nationales d'identité (CNI) en apparence périmées, qui bénéficient d'une prorogation de validité de 5 ans en application du décret n° 2013-1188 du 18 décembre 2013 relatif à la durée de validité et aux conditions de délivrance et de renouvellement de la CNI. En effet, de nombreuses personnes ont pu rencontrer des difficultés au moment de voyages internationaux et/ou au moment de leur demande de renouvellement de ces cartes d'identité. Le Défenseur des droits recommande au ministre de l'intérieur et au ministre des affaires étrangères et du développement international (MAEDI) d'inviter les préfets, les maires, et les autorités consulaires françaises à l'étranger à renouveler, sur simple demande, les CNI des ressortissants français qui le sollicitent dans les conditions prévues par l'article 4-1 du décret n° 55-1397 du 22 octobre 1955 instituant la CNI. Le Défenseur des droits leur recommande également de rappeler aux administrations compétentes le cadre juridique applicable au renouvellement des CNI pour en garantir l'application et assurer l'harmonisation du traitement des demandes ; d'adopter des mesures de communication élargies à l'attention des citoyens et des prestataires privés pour les informer de la réglementation applicable. Il recommande enfin de mettre en œuvre une procédure d'indemnisation des réclamations qui lui seraient adressées suite aux refus de CNI opposés en violation de l'article 4-1 du décret n° 55-1397 du 22 octobre 1955 instituant la CNI, modifié par le décret n° 2013-1188 du 18 décembre 2013. Le Défenseur des droits demande à Monsieur le ministre de l'intérieur et à Monsieur le ministre des affaires étrangères et du développement international de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

## Les amendes et circulation routière

Les amendes et la circulation routière sont le troisième motif de saisine du Défenseur des droits et représentent 7% des quelques 100 000 situations soumises aux agents du siège du Défenseur des droits et à ses délégués. L'essentiel des réclamations traitées par le Pôle Justice et libertés portent sur les difficultés rencontrées par les automobilistes lors de leurs échanges avec les officiers du ministère public à la suite de la réception d'un avis de contravention sanctionnant une infraction au Code de la route dont l'intéressé conteste être l'auteur ou la procédure (non-réception de l'amende initiale, infractions postérieures à la cession d'un véhicule, usurpation de plaques d'immatriculation, usurpation d'identité, remboursement des frais de fourrière, verbalisation d'un administré titulaire d'une carte de stationnement pour personne handicapée).

Les réclamants s'interrogent ainsi très souvent sur les suites réservées à leur requête en exonération, en raison de l'absence d'une réponse explicite de l'officier du ministère public ou de la réception d'un titre exécutoire (amende forfaitaire majorée, avis d'opposition administrative etc.), de l'absence de précision quant au motif retenu par le ministère public pour rejeter leur requête ou le défaut de recevoir une citation à comparaître devant la juridiction compétente pour être entendu dans le cadre d'une procédure contradictoire, malgré la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme<sup>[2]</sup>.

Le Défenseur des droits constate également des difficultés récurrentes liées au paiement des amendes et aux échanges avec les trésoreries ou le remboursement d'une consignation après l'abandon des poursuites ou la relaxe, et des problèmes liés à l'invalidation du permis de conduire pour solde de points nul.

Afin d'apporter des informations aux réclamants, le Défenseur des droits prend quotidiennement attache avec les officiers du ministère public compétents, le service du Fichier National des Permis de Conduire (FNPC) du ministère de l'Intérieur, la trésorerie du contrôle automatisé, les trésoreries générales ou encore les services préfectoraux.

## Circulation routière : enjeu de citoyenneté

### Rapport « Amendes et circulation routière : état des lieux et recommandations du Défenseur des droits » Juillet 2016

Dans la lignée de ses deux rapports établis les 12 juin 2012 et 1er mars 2013 qui avaient déjà permis d'obtenir des avancées significatives pour les usagers, un nouveau rapport a été publié le 12 juillet 2016 qui souligne la nécessité de simplifier et de mettre en cohérence les règles et démarches applicables mais qui fait également des propositions afin de sécuriser les droits des automobilistes.

Constatant que certains administrés sont destinataires d'avis de contravention alors même qu'ils ne sont plus propriétaires du véhicule incriminé, en raison de délais d'enregistrement très variables des déclarations de cessions de véhicules par les services préfectoraux, le Défenseur des droits recommande notamment que le numéro de permis du nouvel acquéreur soit ajouté systématiquement aux informations figurant sur le formulaire de déclaration de cession et que des détails soient ajoutés en termes d'adresse au fichier des immatriculations. Il préconise également l'homogénéisation du délai d'opposition en matière délictuelle et contraventionnelle, la traçabilité de l'achat d'un timbre-amende et une amélioration de la pédagogie procédurale entourant le permis, le retrait de points et son renouvellement.

## Le suivi de l'état d'urgence : un contexte contraint en matière de droits

Dans le contexte exceptionnel de restriction des libertés instauré par l'état d'urgence, le 26 novembre 2015, le pôle Justice et libertés a contribué au dispositif de saisine dédié au sein du Défenseur des droits. Dès le 26 février 2016, le Défenseur des droits a présenté à la presse un bilan des situations dont il était saisi, qui l'ont amené à constater les tensions qui découlaient des opérations liées à l'état d'urgence, au sein même de la population et des familles. Le pôle a contribué aux recommandations sur les conditions de mise en œuvre des perquisitions administratives, la formalisation des relations entre les forces de l'ordre et les personnes dans le cadre de ces perquisitions, et plus spécifiquement sur le régime d'indemnisation à la suite des perquisitions ayant causé des dommages.

### Décision MSP-MDS-2016-153 du 26 mai 2016 relative à la mise en œuvre des mesures de perquisitions administratives dans le cadre de l'état d'urgence

Depuis l'adoption de l'état d'urgence, le 26 novembre 2015, le Défenseur des droits a reçu, au titre de sa mission de défense des droits et libertés individuelles, plusieurs réclamations relatives aux problèmes liés à la mise en œuvre des mesures prises en vertu de la législation sur l'état d'urgence. L'instruction de ces réclamations a permis au Défenseur des droits de faire plusieurs constats relatifs aux perquisitions administratives et de recommander, à travers cette nouvelle recommandation générale, trois séries de propositions. Sur le compte-rendu de perquisition, le Défenseur recommande d'uniformiser les pratiques par la rédaction d'une part, d'un procès-verbal de perquisition circonstancié à transmettre sans délai au procureur de la République à titre de compte-rendu et, d'autre part, d'un procès-verbal de perquisition à faire signer et à remettre à l'occupant du domicile perquisitionné. Le Défenseur des droits recommande également de faciliter l'accès au droit à l'indemnisation en prévoyant des mécanismes exceptionnels de réparation des dommages causés par des mesures de police administrative prises en application de l'état d'urgence à l'origine d'un trouble anormal et d'en informer les personnes intéressées. Enfin, le Défenseur des droits relève que dans plus de 10% des réclamations reçues relatives à des perquisitions administratives, les réclamants allèguent avoir été « dénoncés » à tort par un voisin, un ancien collègue ou un ancien conjoint malveillant. Si dans le contexte qui justifie l'état d'urgence, il est sans doute difficile de prévenir ce type de risque, le Défenseur des droits recommande cependant qu'en cas de dénonciation manifestement calomnieuse, les forces de l'ordre aient pour consigne de systématiquement informer le procureur de la République territorialement compétent, en application de l'article 40 du code de procédure pénale.

## La situation spécifique des enfants issus d'une convention de gestion pour autrui (GPA) à l'étranger

Le Pôle Justice et libertés a été saisi de nombreux refus de délivrance de titres d'identité, de certificats de nationalité française et de transcriptions d'acte de naissance étranger dans les registres de l'état civil français opposés aux enfants nés de GPA. Il traite ces réclamations en opérant auprès des autorités administratives et judiciaires un suivi des demandes de transcription mettant en œuvre l'ensemble de ses pouvoirs.

Suite aux arrêts Mennesson et Labassee confirmés par l'arrêt Foulon et Bouvet c. France du 21 juillet 2016, où la CEDH a condamné la France pour violation du droit au respect de la vie privée des enfants nés de gestation pour autrui (GPA), garanti par l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme, la primauté de l'intérêt supérieur de l'enfant sur les intérêts de la société et des tiers a notamment été rappelée par la Cour : la France a le droit d'interdire la GPA sur son territoire en vertu de la marge d'appréciation laissée aux États mais elle ne peut porter atteinte au droit à l'identité et à la filiation des enfants.

Le Défenseur des droits avait déposé des observations en justice en qualité d'amicus curiae dès les contentieux intervenus devant l'assemblée plénière de la Cour de cassation, qui a rendu le 3 juillet 2015, deux arrêts dans lesquels elle estime désormais que la convention de GPA ne doit pas faire obstacle à la reconnaissance de la filiation des enfants nés d'un parent de nationalité française et que si l'acte de naissance étranger n'est ni irrégulier, ni falsifié et que les faits y étant déclarés correspondent à la réalité au sens de l'article 47 du Code civil, la transcription ne peut être refusée. Les juridictions du fond ont statué à plusieurs reprises sur cette question, parfois de manière divergente.

En 2016, le Défenseur des droits a déposé des observations dans deux affaires portant sur le refus de transcription d'actes de naissance, en s'appuyant sur la jurisprudence de la CEDH (décisions 2016-102 et 2016-255). La première a donné lieu à un arrêt de la Cour d'appel de Rennes du 27 juin 2016 déclarant le juge des référés incompétent pour statuer sur la demande, tandis que la seconde a abouti à un jugement favorable du tribunal de grande instance de Nantes le 24 novembre 2016 (TGI Nantes, n° 15-06805), ordonnant la transcription d'un acte de naissance faisant apparaître le père biologique et la mère n'ayant pas accouché de l'enfant. Selon le tribunal, le fait que la mère mentionnée sur l'acte n'ait pas accouché de l'enfant « ne saurait à l'égard de l'intérêt supérieur de l'enfant tel que déterminé par la [CEDH], justifier le refus de reconnaissance de cette filiation maternelle, qui [en l'espèce] est la

seule juridiquement reconnue comme régulièrement établie dans le pays de naissance et qui donc correspond à la réalité juridique ».

## Décision MDE-MLD-MSP-2016-102 du 28 avril 2016 relative au refus de transcription dans les registres de l'état civil français de deux enfants nés d'une GPA

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à un refus de transcription dans les registres de l'état civil français des actes de naissance de deux enfants nés d'une GPA à l'étranger. Le Défenseur des droits a présenté des observations devant la cour d'appel de Rennes.

Par un arrêt du 27 juin 2016, celle-ci a infirmé l'ordonnance du juge des référés de Nantes qui avait ordonné la transcription des actes de naissance des enfants, condamné l'agent judiciaire de l'Etat au paiement de la somme de 3500 euros en application de l'article 700 du CPC et condamné l'agent judiciaire de l'Etat aux dépens. La cour a estimé que le juge des référés était incompétent pour statuer sur la demande et a fait interdiction d'exploiter les actes de naissance transcrits sur les registres de l'état civil français. La cour a laissé les dépens à la charge des réclamants.

## Décision MSP-MLD 2016-255 du 6 octobre 2016 relative au refus de transcription dans les registres de l'état civil français d'un enfant né d'une GPA

Les réclamants ont appelé l'attention du Défenseur des droits sur les difficultés rencontrées pour obtenir la transcription dans les registres de l'état civil français de l'acte de naissance de leur enfant. Le Défenseur des droits, à l'aune de la législation européenne, a décidé de produire des observations en justice devant le Tribunal de grande instance de Nantes. Il a rappelé l'état du droit actuel, la situation d'incertitude juridique dans laquelle se trouve l'enfant né à l'étranger par GPA, et les récentes décisions intervenues en droit interne sur cette question.

Le 24 novembre 2016, le tribunal a ordonné la transcription de l'acte de naissance faisant apparaître le père biologique et la mère n'ayant pas accouché de l'enfant. Selon le tribunal, le fait que la mère mentionnée sur l'acte n'ait pas accouché de l'enfant « ne saurait à l'égard de l'intérêt supérieur de l'enfant tel que déterminé par la [CEDH], justifier le refus de reconnaissance de cette filiation maternelle, qui [en l'espèce] est la seule juridiquement reconnue comme régulièrement établie dans le pays de naissance et qui donc correspond à la réalité juridique ».

## Le droit des victimes : une action de suivi et d'analyse

En 2016, le Pôle « Justice et libertés » a été saisi de réclamations portant sur la prise en charge des victimes aux différents stades de la procédure. Il contribue à accompagner les démarches des victimes au stade de l'enquête pénale –obtention des procès-verbaux, suivi des expertises, constitution de partie civile...-, de l'audience pénale – convocation, obtention des jugements - , du calcul de l'indemnisation – information sur FGTI, observations devant la CIVI,...- et de la mise en œuvre du recouvrement des sommes dues – suivi des sommes sur la CARPA, demandes d'information au SARVI-.

## Décision MSP-MLD-2016-147 du 20 mai 2016 relative à l'indemnisation du préjudice subi auprès de la CIVI

A la suite d'un arrêt civil par lequel la Cour d'assises a déclaré recevable et bien fondée la constitution de partie civile de la réclamante, et par lequel l'auteur des faits a été condamné à lui verser des dommages et intérêts, la Commission d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI) a été saisie aux fins d'indemnisation. Le FGTI (Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions) a formulé des observations au président de la CIVI, tendant au rejet de la demande d'indemnisation, aux motifs que la réclamante, de nationalité étrangère, ne se trouvait pas en situation régulière sur le territoire français au jour du dépôt de sa requête. L'article 1er du Code civil dispose, dans son alinéa 1er que les lois entrent en vigueur à la date qu'elles fixent ou, à défaut, le lendemain de leur publication. L'article 2 du même code pose le principe de la non-rétroactivité de la loi : « la loi ne dispose que pour l'avenir ; elle n'a point d'effet rétroactif ». En application de ce principe, toute nouvelle loi, en matière civile, s'applique immédiatement aux situations juridiques qui se sont constituées après son entrée en vigueur. Les lois de procédure peuvent s'appliquer immédiatement aux instances en cours. Par arrêt du 26 mars 2015, la deuxième chambre civile de la Cour de cassation a considéré que la loi n°2013-711 du 5 août 2013, en ce qu'elle modifie les dispositions de l'article 706-3 du Code de procédure pénale, afin d'adapter notamment la législation française à la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, signée à Istanbul le 11 mai 2011, est une loi de fond qui ne peut, en l'absence de dispositions spéciales, régir les demandes d'indemnisation antérieures à son entrée en vigueur. Par conséquent, a contrario, il ressort, à la lecture de cet arrêt, que c'est la date de dépôt de la demande d'indemnisation qui détermine la loi applicable à la situation du requérant, quand bien même les faits seraient intervenus antérieurement à cette loi. En l'espèce, la réclamante avait déposé une requête en indemnisation auprès de la CIVI après l'entrée en vigueur de la loi du 5 août 2013. L'instance devant la CIVI ayant été engagée après cette entrée en vigueur, la requête en indemnisation de la réclamante devant la CIVI apparaissait recevable, et le refus opposé par le FGTI constituait une atteinte à un droit d'un usager de l'administration. Le Défenseur des droits a ainsi présenté ses observations devant la Commission d'indemnisation, par une décision référencée MSP-MLD-2016-147.

L'affaire a été mise en délibéré le 16 septembre 2016. La CIVI, statuant en chambre des conseils, a suivi les observations du Défenseur des droits sur les mêmes motivations, et a estimé que la requête de la réclamante était recevable. La CIVI a ainsi invité le FGTI à formuler une proposition d'indemnisation.

## La protection juridique des majeurs vulnérables : les défis de l'effectivité

L'allongement de l'espérance de vie et de l'apparition de troubles liés à l'âge, la question de la protection juridique des majeurs vulnérables affecte de façon prégnante la vie d'un nombre croissant de personnes. Le 29 septembre 2016, le Défenseur des droits, en s'appuyant sur les constats qui se dégagent des réclamations qu'il reçoit et son expertise, a présenté ses recommandations afin que l'État prenne les mesures appropriées pour améliorer l'accompagnement et l'effectivité des droits pour toute personne placée sous un régime de protection juridique.

En 2016, une partie de l'activité du Pôle a été tournée vers le traitement des réclamations portant sur les mesures de protection des majeurs protégés (conditions matérielles et financières, accès aux droits des majeurs protégés, gestion de la maladie,...) qui constitue une préoccupation nouvelle des réclamants.

Le Pôle a mobilisé son expertise pour recenser les situations relatives aux majeurs vulnérables en vue de l'élaboration du rapport « Protection juridique des majeurs vulnérables. Ce rapport rappelle les engagements internationaux de la France en matière de protection juridique des majeurs vulnérables. Il pointe les évolutions nécessaires du régime français de protection des majeurs vulnérables et met en avant la nécessité de mieux reconnaître les droits fondamentaux des majeurs protégés. Enfin, il émet des recommandations concernant la situation particulière des majeurs protégés français hébergés dans des établissements situés en Belgique. Aujourd'hui, du fait notamment de l'allongement de l'espérance de vie et de l'apparition de troubles liés à l'âge, la question de la protection juridique des majeurs vulnérables affecte de façon prégnante la vie d'un nombre croissant de personnes. Elle fait l'objet d'une attention continue du Défenseur des droits dans le cadre de sa mission de défense des usagers dans leurs relations avec les services publics.

---

[2] CE, avis, 6 juillet 2016, M. E... et autres, M. H... et autres, n°s 398234, 399135 ; produit à la demande des tribunaux administratifs de Cergy-Pontoise et de Melun.

[3] CEDH, Cadène, Célice et Josseaume c/France, respectivement n° 12039/08, n° 14166/09 et n° 39243/10, 8 mars 2012.

## Avis au parlement

### 16-21 - Projet de loi relatif à l'égalité réelle en Outre-mer

Cet avis porte deux articles du projet de loi. D'une part, il démontre l'inutilité de l'introduction d'un nouveau critère de discrimination prohibé, la « domiciliation bancaire », dans la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses mesures d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations. D'autre part, il critique la limitation de l'intervention du juge des libertés et de la détention à Mayotte.

### 16-20 - Mission d'information relative à l'avenir de la prévention spécialisée

Cet avis fait suite à l'audition de la Défenseure des enfants par la mission d'information de la commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale sur l'avenir de la prévention spécialisée. Il préconise notamment de développer les actions de prévention les plus précoces possibles portant sur les facteurs d'exclusion et de ségrégation.

### 16-19 - Projet de loi Egalité et Citoyenneté

Cet avis très détaillé porte sur de nombreuses dispositions d'un projet de loi très riche en matière de lutte contre les discriminations et le racisme, en particulier en matière de mixité sociale et d'égalité des chances dans l'habitat.

## 16-18 - Mission commune d'information sur la position de la France à l'égard de l'accord de mars 2016 entre l'Union européenne et la Turquie relatif à la crise des réfugiés et sur les conditions de mise en œuvre de cet accord

Cet avis retranscrit les propos critiques du Défenseur des droits, à l'occasion de son audition au Sénat, sur l'accord de mars 2016 entre l'Union européenne et la Turquie relatif à la crise des réfugiés et sur les conditions de mise en œuvre de cet accord.

## 16-17 - Projet de loi relatif à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (articles 6A à 6G) et sur la proposition de loi organique relative à la compétence du Défenseur des droits pour l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte

Cet avis porte sur le volet protection des lanceurs d'alerte de la loi dite « Sapin 2 ». Il s'interroge sur la procédure de signalement et de protection de lanceurs d'alerte mise en place et sur le rôle exact du Défenseur des droits dans ce dispositif.

## 16-16 - Mission d'information sur l'évaluation de la loi n°2012-954 du 6 août 2012

Dans le cadre d'une évaluation parlementaire de la mise en œuvre de la loi n°2012-954 du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel, le Défenseur des droits a rendu un avis faisant état de l'action de l'Institution dans ce domaine et proposant des pistes d'amélioration de l'effectivité de la protection pénale face à la vulnérabilité des victimes.

## 16-15 - Projet de loi Egalité et Citoyenneté

Cet avis porte sur de nombreuses dispositions d'un projet de loi très riche en matière de lutte contre les discriminations et le racisme, en particulier en matière de mixité sociale et d'égalité des chances dans l'habitat.

## 16-14 - Proposition de loi n° 2885 visant à lutter contre la discrimination à raison de la précarité sociale

Cet avis analyse ajout à la loi d'un nouveau critère de discrimination fondé sur « la particulière vulnérabilité résultant de leur situation économique, apparente ou connue de son auteur » ainsi que sur son articulation avec les critères déjà existants.

## 16-13 - Projet de loi n°3623 relatif à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique

Cet avis porte sur le volet protection des lanceurs d'alerte de la loi dite « Sapin 2 ». Il s'interroge sur la procédure de signalement et de protection de lanceurs d'alerte mise en place et sur le rôle exact du Défenseur des droits dans ce dispositif.

## 16-12 - Proposition de loi n° 257 visant à lutter contre les contrôles d'identité abusifs

Cet avis rendu à l'occasion de l'examen d'une proposition de loi sénatoriale, a permis au Défenseur des droits de plaider une nouvelle fois en faveur de la mise en place d'un dispositif de traçabilité des contrôles d'identité.

## 16-11 - Suivi des conclusions du rapport d'information n°1214 du 2 juillet 2013

Dans le cadre de l'évaluation du suivi du rapport de la mission d'information sur les immigrés âgés, cet avis reprend les recommandations qu'il avait formulées sur divers sujets comme l'accès facilité à la nationalité de certains immigrés âgés, la lutte contre les pratiques discriminatoires de certains organismes sociaux ou encore l'attribution de logements sociaux et de la carte de séjour portant la mention « retraité ».

## 16-10 - Projet de loi n°3204 relatif à l'action de groupe et à l'organisation judiciaire

Cet avis porte sur l'élément central du projet de loi consacré à la modernisation de la justice du XXIème siècle, la création d'un dispositif d'action de groupe qui s'appliquerait dans le champ des discriminations. Il porte également sur la procédure dite d'action en reconnaissance de droit visant à compléter le dispositif d'action de groupe dans le domaine du contentieux administratif.

## 16-09 - Projet de loi n°325 pour une République numérique

Se fondant sur les réclamations dont le Défenseur des droits est saisi, dues à la dématérialisation des procédures administratives, cet avis émet des recommandations relatives à l'accessibilité des services numériques aux personnes handicapées, sur la protection des données ou encore sur le financement de l'accompagnement au numérique.

## 16-08 - Projet de loi n°3473 renforçant la lutte contre le crime organisé, le terrorisme et leur financement, et améliorant l'efficacité et les garanties de la procédure pénale

Cet avis émet des recommandations sur les dispositions relatives aux mesures d'investigation portant atteinte au droit au respect de la vie privée et du domicile et au renforcement accru des pouvoirs de l'autorité administrative dans le cadre de la prévention du terrorisme, ainsi que sur le nouveau régime d'irresponsabilité pénale des forces de sécurité, à la garde à vue des mineurs, aux caméras mobiles et à l'intégration de l'administration pénitentiaire dans la communauté de renseignement.

## 16-07 - Contrôle de la mise en application de l'article 15 de la loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine

Cet avis porte spécifiquement sur l'article 15 de la loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine qui a introduit le critère du lieu de résidence dans la législation prohibant les discriminations dans l'emploi et l'accès aux biens et services.

## 16-06 - Bilan des saisines consécutives à l'état d'urgence et action du Défenseur

Cet avis établit un second bilan quantitatif et qualitatif de la mise en œuvre de l'état d'urgence et formule des recommandations sur son application à l'attention de la mission de contrôle parlementaire de l'état d'urgence.

## 16-05 - Proposition de loi n°2927 visant à prolonger la période légale d'interdiction de rupture du contrat de travail à l'initiative de l'employeur pour les femmes à l'issue de leurs congés liés à la grossesse et à la maternité

Dans cet avis, le Défenseur des droits apporte son soutien à une proposition de loi visant à prolonger jusqu'à dix semaines la période légale d'interdiction de licenciement pour les femmes à l'issue de leurs congés maternité.

## 16-04 - Projet de loi n°3473 renforçant la lutte contre le crime organisé, le terrorisme et leur financement, et améliorant l'efficacité et les garanties de la procédure pénale

Dans cet avis le Défenseur des droits émet des réserves sur les mesures d'investigation portant atteinte au droit au respect de la vie privée et du domicile et sur le renforcement des pouvoirs de l'autorité administrative dans le cadre de la prévention du terrorisme.

## 16-03 - Suivi de l'état d'urgence

Cet avis établit un premier bilan quantitatif et qualitatif de la mise en œuvre de l'état d'urgence et formule des recommandations sur son application à l'attention de la mission de contrôle parlementaire de l'état d'urgence, notamment sur la présence des d'enfants au cours des perquisitions ou sur l'indemnisation des dommages.

## 16-02 - Projet de loi n° 3128 portant diverses dispositions relatives à la maîtrise de l'immigration

Cet avis est le troisième publié sur la loi relative au droit des étrangers en France. Il reprend l'ensemble des recommandations du Défenseur des droits en matière de droit des étrangers en remettant par exemple en avant l'accès facilité à la nationalité, à la carte de résident et au regroupement familial mais aussi le sort réservé aux malades étrangers ou encore la présence d'enfants en rétention.

## 16-01 - Projet de loi n°3318 pour une République numérique

Se fondant sur les réclamations dont le Défenseur des droits est saisi, dues à la dématérialisation des procédures administratives, cet avis émet des recommandations relatives à l'accessibilité des services numériques aux personnes handicapées, sur la protection des données ou encore sur le financement de l'accompagnement au numérique.

# Recommandations législatives et réglementaires

## Accès au droit

### Fracture numérique

#### Avis

Mise en place d'une plate-forme en ligne, accessible 24 h/24 et 7 j/7 permettant aux professionnels de la communication accessible de mettre en relation deux interlocuteurs qui n'ont pas le même mode de communication, tout en assurant, en temps réel, l'accessibilité de leur échange téléphonique, quel que soit le motif de l'appel ou la nature juridique du service contacté

Extension de l'obligation d'accessibilité aux services numériques gérés par des personnes privées

Relever la sanction pécuniaire afin de rendre l'absence d'information sur le niveau d'accessibilité du site plus dissuasive

Relèvement du plafond du niveau de sanction administrative prévu en cas de manquement à l'obligation de mise en conformité d'un service de communication au public en ligne avec les obligations prévues au paragraphe II de l'article 44 du projet de loi

Que soit consacré un droit d'accès au numérique

Introduire une condition d'accessibilité des services aux personnes handicapées, qu'il s'agisse des usagers ou des agents handicapés

Clarifier l'obligation d'accessibilité numérique pour les sites intranet et extranet ainsi que les logiciels "métier" utilisés dans l'administration

Imposer aux plateformes de rappeler les dispositions de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique ainsi que de celles du décret n°2011-219 du 25 février 2011

Rappeler l'obligation d'accessibilité des logiciels libres utilisés par les agents publics

Prévoir que toute personne publique, tout organisme chargé d'une mission de service public procédant à une généralisation de ses procédures de traitement de dossiers par la voie numérique s'engage à réserver une partie des gains ainsi libérés à un mécanisme d'accompagnement des publics exposés au risque de marginalisation numérique

#### Non suivie

[Avis 16-01 du 6 janvier 2016 concernant le projet de loi n°3318 pour une République numérique](#)

[Avis 16-09 du 7 avril 2016 concernant le projet de loi n°3318 pour une République numérique](#)

## Avis

Maintien dans le dispositif du projet de loi de la référence aux actions de lutte contre l'illettrisme numérique  
Soumettre les plate-formes à un principe de loyauté de l'usage des données personnelles, l'information délivrée devant être loyale, claire et transparente sur les modalités de référencement et de classement des contenus ou services qu'ils hébergent  
Maintien dans le dispositif du projet de loi de la référence aux actions de lutte contre l'illettrisme numérique  
Modification des articles 1 et 2 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations, afin de permettre l'alignement de la liste des critères qu'elle contient sur celle du code pénal permettrait de faciliter la sanction des discriminations directes ou indirectes à raison du handicap en matière d'accès aux biens et services  
Modifier les articles 1 et 2 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008, afin de permettre de sanctionner civilement toute discrimination fondée sur le handicap dans la fourniture d'un bien ou d'un service

## Suites favorables

[Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique](#)

---

## Action de groupe

### Avis

Ouvrir le champ d'application de l'action de groupe afin de couvrir l'ensemble des critères de discrimination prévus par la loi  
Permettre la réparation des préjudices moraux dans le cadre d'une action de groupe en matière d'emploi

## Critères de discrimination

### Avis

Extension de la liste des motifs de discrimination inscrite dans la loi de 2008 (articles 1 et 2), dans un souci d'harmonisation avec celle figurant à l'article 225-1 du code pénal et afin de rendre plus efficiente la protection prévue en matière civile en particulier en matière d'accès aux biens et aux services pour l'ensemble des critères  
Remplacer l'expression « identité sexuelle » par l'expression « identité de genre », afin de protéger l'ensemble des personnes transgenres contre toute discrimination  
Consécration du critère de la perte d'autonomie dans la liste des critères prohibés par la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 et à l'article 225-1 du code pénal

## Divorce par consentement mutuel

### Avis

Garantir de façon plus effective le droit de l'enfant à être entendu par le juge

## Suites favorables

## Action de groupe

### Avis

L'accès à l'action de groupe doit être ouverte à toute victime, quand bien même elle ne serait pas représentée par un syndicat ou une association

Ouvrir l'action de groupe aux actions portant sur des discriminations survenues avant l'entrée en vigueur de la loi

Préciser l'articulation entre l'engagement d'une action de groupe et une action devant le conseil de prud'hommes

Instauration d'un fonds de participation au financement de l'action de groupe (rejet décision n° 745 DC du 26 janvier 2017)

## Divorce par consentement mutuel

### Avis

Intégrer la notion d'intérêt supérieur de l'enfant au dispositif du divorce par consentement mutuel

Intégrer la notion de discernement au dispositif précité

Créer une autorité qui soit garante de l'intérêt de l'enfant

Modifier l'article 22 de l'ordonnance n° 45-174 du 2 février 1945 relative à l'enfance délinquante, afin que l'exécution provisoire de la décision soit subordonnée au quantum de la peine

### Non suivie

Avis 16-10 du 7 avril 2016 sur le projet de loi n° 3204 relatif à l'action de groupe et à l'organisation judiciaire

---

## Discriminations

## Femmes et emploi

### Avis

Étendre la codification de la jurisprudence relative à la protection de la femme enceinte et accouchée en inscrivant expressément dans la loi l'interdiction faite à l'employeur d'adopter des mesures préparatoires au licenciement pendant la période de protection

Consécration d'un droit étendu et obligatoire au congé de paternité pour créer les conditions d'un impact partagé de la parentalité sur l'emploi et pour assurer un meilleur partage des tâches parentales, encore majoritairement assurées par les femmes

Soutien par le Défenseur des droits de la proposition de prolongation de la période légale d'interdiction de rupture du contrat de travail

## En cours

[Avis 16-05 du 24 février 2016 concernant la proposition de loi n°2927 visant à prolonger la période légale d'interdiction de rupture du contrat de travail à l'initiative de l'employeur pour les femmes à l'issue de leurs congés liés à la grossesse et à la maternité](#)

---

## Discriminations indirectes

### Reforme

Faire en sorte que le renversement de la hiérarchie des normes ne crée pas de discriminations indirectes à l'égard des femmes, majoritairement présentes dans les structures d'entreprises dans lesquelles la représentation syndicale est faible

### Non suivie

[Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels](#)

---

## Acquisition de la nationalité

### Avis

Suppression de la procédure d'acprocédure d'acquisition de la nationalité française dématérialisée par décision de l'autorité publique

## Habitat

### Avis

Préciser plus avant les éléments nécessaires à la compréhension de l'objectif de mixité sociale  
Création d'une obligation d'évaluation annuelle du dispositif permettant l'accès au logement des plus modestes tout en garantissant un équilibre social afin de garantir leur adéquation avec les droits fondamentaux des demandeurs dans le temps  
Reformulation de la définition de la notion de sous-occupation figurant dans le code de la construction et de l'habitation (art. L.442-3-1 et R.641-4), comme visant les logements dont le nombre de pièces habitables, non compris les cuisines, est supérieur de plus d'une au nombre de personnes qui y ont leur résidence principale

## Emplois fermés

### Avis

Recensement de l'ensemble des emplois demeurant fermés aux étrangers dans le secteur privé en France

## Loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse

### Avis

Intégrer le « sexisme » comme circonstance aggravante généralisée par l'article 38 du projet de loi et intégrer le mot sexe à la liste figurant à l'article 132-77 du code pénal

Maintien de la notion d'infractions commises à raison de "l'appartenance ou de la non-appartenance, vraie ou supposée, à une prétendue race" à l'article 132-76 du code pénal

## Loi du 1er juillet 1901 relative au contrat d'association

### Avis

Extension de la capacité des mineurs à pouvoir participer librement à la constitution d'une association ou en devenir membre

## Discriminations

### Avis

Modifier l'article 6 bis de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 afin d'assurer la protection des agents publics contre les agissements sexistes

Consacrer un droit d'accès à la cantine scolaire, lorsque ce service existe pour tout enfant scolarisé

### Suites favorables

[Loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté](#)

---

## Habitat

### Avis

Création d'une obligation d'évaluation annuelle du dispositif permettant l'accès au logement des plus modestes tout en garantissant un équilibre social, afin de garantir leur adéquation avec les droits fondamentaux des demandeurs dans le temps

## Emplois fermés

### Avis

Supprimer les conditions de nationalité fixées pour l'accès aux trois fonctions publiques, aux emplois des établissements et entreprises publics ainsi qu'aux emplois du secteur privé, à l'exception de ceux relevant de la souveraineté nationale et de l'exercice de prérogatives de puissance publique

### Non suivie

[Avis 16-15 du 1er juin 2016 sur le projet de loi n°3619 Egalité et Citoyenneté](#)

---

## Alignement des motifs discriminatoires

### Avis

Remplacer le critère du « patronyme » prévu à l'article 225-1 du code pénal par le critère « nom de famille » prévu par l'article L.1132-1 du code du travail, dans un souci de cohérence rédactionnelle  
Sanctionner le refus de procéder à des aménagements raisonnables comme une discrimination  
Introduire à l'article 1er alinéa 1° de la loi du 27 mai 2008 la notion de « harcèlement discriminatoire », dans une définition de la discrimination ayant vocation à s'appliquer à l'ensemble des critères de discrimination prohibés

## Discriminations collectives dans l'emploi

### Avis

Prévoir la création d'indicateurs permettant de documenter la thématique de rapportage « égalité de traitement » (mesures prises en faveur de l'égalité les femmes et les hommes, des personnes handicapées, de la politique de lutte contre les discriminations) au sein du rapport extra-financier des grandes entreprises visé à l'article L. 225-102 du code du commerce  
Modifier le décret n° 2013-1305 du 27 décembre 2013 relatif à la base de données économiques et sociales et aux délais de consultation du comité d'entreprise et d'expertise, afin qu'il prévoit des informations sur l'égalité de traitement, la prévention des discriminations, l'évolution de l'emploi des groupes protégés par le droit de la non-discrimination et les mesures prises en ce sens  
Créer une obligation d'audit portant sur la prévention des discriminations dans les grandes entreprises et administrations publiques dont la loi préciserait la périodicité  
Créer un référent « égalité » dans les entreprises de 300 salariés et plus

### Non suivie

[Avis 16-19 du 19 juillet 2016 sur le projet de loi n°3619 Egalité et Citoyenneté](#)

---

## Code de la sécurité intérieure

Modifier l'article R.515-7 du code de la sécurité intérieure afin que l'identité sexuelle et l'orientation sexuelle soient évoqués par l'article  
Demande de publication des statistiques à caractère homophobe

### En cours

Saisine du Directeur des Libertés publiques et des Affaires Juridiques le 17 mars 2016

---

## Etat d'urgence

### Perquisitions

#### Avis

Recueillir, avant l'intervention, des informations sur la présence, le nombre et l'âge du ou des enfants présents afin de prévoir, si possible, dans l'équipage un intervenant social ou un psychologue, ou un fonctionnaire de police ou militaire de la gendarmerie de la brigade de protection des familles  
Prévoir une procédure d'indemnisation des dommages causés sans justification dans le cadre de l'état d'urgence, avec mise en place d'un formulaire type comportant adresse et numéro de téléphone

### Assignations à résidence

#### Avis

Prévoir l'adaptation des contraintes résultant d'une mesure d'assignation à résidence pour tenir compte des réalités quotidiennes  
Encadrer davantage l'état d'urgence en posant des limites matérielles et temporelles, et exiger un lien de causalité strict entre les motifs de la mesure prise et ceux de l'état d'urgence

### En cours

[Avis 16-03 du 20 janvier 2016 relatif au suivi de l'état d'urgence](#)

---

## Perquisitions

### Avis

Adapter les modalités des perquisitions à la dangerosité réelle des personnes visées : intérêt de pénétrer de force et/ou en pleine nuit et/ou cagoulés ; adapter le nombre d'agents  
Remettre systématiquement, à l'issue d'une perquisition administrative, à la personne concernée l'ordre de perquisition (afin qu'elle puisse, le cas échéant, introduire un recours) et un document d'information sur le droit applicable en matière d'indemnisation des dommages résultant des bris de portes  
En cas de dénonciation, surtout si elle est anonyme, faire procéder, préalablement à une perquisition, à une enquête administrative rapide, permettant de suspecter, le cas échéant, une dénonciation calomnieuse en l'absence de tout élément corroborant les faits dénoncés. En cas de dénonciation manifestement calomnieuse, informer le procureur de la République territorialement compétent, en application de l'article 40 du code de procédure pénale

## Indemnisations

### Avis

Faciliter l'accès au droit à l'indemnisation en prévoyant des mécanismes exceptionnels d'indemnisation des dommages causés par des mesures de police administrative prises en application de l'état d'urgence

### En cours

[Avis 16-06 du 26 février 2016 relatif au suivi de l'Etat d'urgence](#)

---

## Fonctionnement des services publics

## Retraites

Que les demandes de délais de paiement présentées par les contribuables ayant perçu des revenus différés soient accordées d'office et sans application d'éventuelles pénalités de recouvrement  
Prévoir la possibilité de ne pas faire entrer le montant des revenus différés dans le revenu fiscal de référence, tel qu'il est défini par la doctrine administrative BOI-IF-TH-10-50-30-20 § 50 et suivants afin que les usagers ne perdent pas le bénéfice d'exonérations ou d'allègements fiscaux (taxe d'habitation, taxe foncière) et de prestations sociales (aide au logement, tarifs de transports ...). Une telle mesure permettrait, en outre, de diminuer le nombre de réclamations contentieuses et gracieuses auprès des services de la Direction Générale des Finances Publiques, mais aussi de limiter les risques d'impayés (impôts locaux, loyers etc...)

---

## En cours

Saisine du Secrétaire d'Etat au budget auprès du Ministre de l'Economie et des Finances le 15 mars 2016

Mise en place d'un mécanisme de rachat des cotisations non appelées pour les artistes auteurs rattachés au régime général de sécurité sociale

## Suites favorables

Circulaire interministérielle n°DSS/5B/3A/2016/308 du 14 octobre 2016

---

## Prestations sociales

Création des modalités de partage des prestations familiales en cas de résidence alternée  
Ouverture du droit à l'allocation de cessation anticipée des travailleurs de l'amiante (ACAATA) aux salariés employés en sous-traitance ou en intérim dans les établissements et des métiers susceptibles d'ouvrir droit à l'ACAATA  
Harmonisation des législations du régime général, du régime agricole et du régime social des indépendants pour la mise en œuvre du calcul unique des pensions  
Suppression de la substitution automatique des pensions d'invalidité en pension de vieillesse pour les assurés souhaitant poursuivre une activité et justifiant être apte à travailler  
Ouverture du droit à retraite progressive aux salariés en forfait jour  
Prise en compte des Kafalas dans l'ouverture de droit aux prestations de sécurité sociale  
Suppression de la condition préalable de titre de séjour, opposée aux ressortissants étrangers hors UE pour être éligible à l'ASPA  
Octroi des prestations familiales aux parents d'enfants étrangers (hors procédure de regroupement familial) : suppression des conditions relative à l'enfant ouvrant droit à prestations  
Attribution de l'allocation de rentrée scolaire aux enfants instruits à domicile  
Adoption de dispositions spécifiques applicables aux couples mariés de même sexe afin qu'il soit tenu compte de leur années de vie commune sous le régime du PACS (par exemple, 4 ans) en vue d'un accès non-discriminatoire à la pension de réversion au bénéfice du conjoint(e) (marié-e) survivant(e) d'un fonctionnaire décédé(e)

## Non suivie

[Loi n° 2016-1827 du 23 décembre 2016 de financement de la sécurité sociale pour 2017](#)

---

# Etrangers

## Titres de séjour et naturalisation

### Avis

Pluriannualité des titres et l'accès à la carte de résident aux conjoints de Français et aux parents d'enfants français  
Réintroduction de mesures protectrices à l'égard des étrangers victimes de violence conjugale ou de mariage forcé (délivrance d'une carte de séjour temporaire d'un an aux personnes menacées d'un mariage forcé bénéficiant d'une ordonnance de protection du juge aux affaires familiales, renouvellement de plein droit de la carte de séjour temporaire d'une même durée pour les victimes de violences conjugales)  
Préciser que les contrats d'apprentissage et de professionnalisation sont éligibles au titre des activités professionnelles exercées afin de bénéficier de la carte d'un an délivrée de plein droit à l'étranger âgé de 16 à 18 ans  
Suppression de la création d'une aide médicale d'urgence soumise à un droit d'entrée  
Suppression de la détermination par le Parlement du nombre d'étrangers admis à séjourner en France

## Etrangers malades

### Avis

Réintroduction de la notion "d'effectivité des traitements" dans le pays d'origine pour décider de l'admission en France  
Suppression de la modification de l'article L.313-11 du CESEDA afin que les médecins des ARS restent les personnes compétentes pour évaluer l'état de santé des personnes en vue de l'obtention d'un droit au séjour pour raisons médicales  
Faire en sorte que l'évaluation se fasse de manière collégiale

### Suites favorables

[Avis 16-02 du 15 janvier 2016 relatif au projet de loi n° 3128 portant diverses dispositions relatives à la maîtrise de l'immigration](#)

---

## Titres de séjour et naturalisations

### Avis

Exonérer toutes les personnes qui, en raison de leur état de santé ou de leur handicap, ne sont pas en mesure de remplir la condition de ressources nécessaire à l'accès à ces droits  
Alignement de la durée des cartes pluriannuelles pour tous les étrangers concernés à quatre ans, et non pas à deux ans (cas des personnes victimes de la traite des êtres humains engagées dans une procédure de dénonciation) ou bien d'une durée variable selon les soins (cas des malades étrangers)  
Faciliter l'accès à la nationalité pour certains étrangers ayant grandi en France

Délivrance de plein droit de la carte de résident, au terme du premier titre pluriannuel, à l'étranger qui remplit toujours les conditions de son séjour

Intervention précoce du juge des libertés et de la détention dans le contentieux de l'éloignement

Suppression du 3° de l'article L.514-1 du CESEDA pour permettre une application du droit au recours suspensif identique sur l'ensemble du territoire français et conforme aux exigences européennes

Réintroduction dans le projet de loi relatif au droit des étrangers de l'intervention du juge des libertés dans le délai de 48 heures en cas de contestation de la décision de placement en rétention

Supprimer le dispositif prévu aux articles 8 et 25 du projet de loi (pouvoir du préfet de demander toute pièce sans que l'on puisse opposer le secret professionnel) ou, à tout le moins, que celui-ci prévoit l'opposabilité du secret professionnel et le contrôle de l'autorité judiciaire

Suppression de l'article 28 bis A en ce qu'il crée une infraction d'usurpation d'identité

Délivrance du titre de séjour « salarié » aux travailleurs étrangers qui exercent une activité salariée sous contrat à durée déterminée pour une durée supérieure ou égale à douze mois

Suppression des hypothèses de présomption de risque de fuite, ces dernières ne pouvant être établis qu'après un examen contradictoire de la situation individuelle et du comportement de l'intéressé

Préciser les hypothèses de placement en rétention administrative lorsque les exigences de l'assignation à résidence ne sont pas respectées, et exclure notamment les personnes dont le non-respect des prescriptions de l'assignation à résidence serait involontaire ou exceptionnel

Interdiction de contraindre les enfants à accompagner leurs parents au moment des pointages

Suppression de l'article 22 II afin d'exclure la possibilité d'interpellation de l'intéressé à son domicile

Suppression du premier alinéa du nouvel article L. 513-5 du CESEDA, introduit par l'article 18 du projet de loi en ce qu'il est susceptible d'être contraire à l'article 3 de la Convention européenne des droits de l'Homme

## Accès à la nationalité

### Avis

Elargir les cas d'exemptions prévus à l'article 21-24-1 du code civil relatif aux conditions de connaissance de la langue française

## Carte de séjour portant la mention « retraité »

### Avis

Modifier le code de la sécurité sociale afin que soit rappelé que la détention d'une carte de retraité ne constitue qu'une présomption de résidence à l'étranger qui ne suffit en aucun cas à fonder des décisions de refus de prestations soumises à condition de résidence

Ouvrir l'accès à l'assurance maladie des titulaires de la carte de retraité afin de rendre effective leur liberté de circulation entre la France et leur pays d'origine

## Condition d'antériorité de résidence sur le territoire national

### Avis

Supprimer la condition de résidence préalable de 10 ans exigée pour l'accès à l'ASPA ou, à défaut, en diminuer la durée

## Ressortissants de l'Union européenne

### Avis

Suppression du II de l'article 15 du projet de loi créant l'article L.511-3-2 du CESEDA, afin que des ressortissants de l'Union européenne ne puissent plus être interdits de circulation sur le territoire français pour une durée maximale de trois ans au motif qu'ils auraient abusé de leur liberté de circulation ou constitueraient une menace à l'ordre public

---

### Non suivie

[Loi n° 2016-274 du 7 mars 2016 relative au droit des étrangers en France](#)

---

## Rétention administrative et hospitalisation

### Reforme

Abroger systématiquement les mesures de placement en rétention lorsqu'une mesure d'hospitalisation sous la contrainte est prononcée  
Réexaminer de manière approfondie par les autorités préfectorales les situations individuelles pour toute nouvelle mesure de placement en rétention pour les personnes ayant bénéficiées d'une mesure d'hospitalisation sous contrainte

### En cours

Décision du Défenseur des droits MSP-2016-209

---

## Prestations sociales des ressortissants européens

### Reforme

Mettre en conformité la circulaire CNAF n°20009-022 du 21 octobre 2009 prise en application de la circulaire inter-ministérielle n°DSS/2B/2009/146 du 3 juin 2009 avec la directive 2004/38/CE du 29 avril 2009 et la communication de la Commission européenne du 2 juillet 2009

### En cours

Décision du Défenseur des droits MLD-MSP-2016-224

---

# Lutte contre le terrorisme

## Perquisitions de nuit

### Avis

Rendre exceptionnel le recours aux perquisitions de nuit, limité à des infractions d'une particulière gravité, strictement encadré et entouré de garanties procédurales suffisantes

## Mesures de surveillance

### Avis

Prévoir des garanties suffisantes, notamment le respect de modalités telles que : l'adoption d'une ordonnance motivée, justifiant l'absolue nécessité de recourir à un tel dispositif et précisant le cadre dans lequel il est effectué ; l'extraction des seules données qui ont un lien direct avec l'enquête et la destruction à bref délai des autres données

## Contrôles et vérifications d'identité

### Avis

Remise systématique du procès-verbal à la personne concernée et y être précisés les motifs ayant justifié le contrôle, le lieu, la date et les heures du début et de la fin de l'opération, ainsi que les voies de recours disponibles  
S'agissant de la retenue administrative, privilégier la procédure judiciaire, plus protectrice des droits de la personne interpellée  
Suppression de la possibilité de recourir à la retenue administrative d'un mineur. A tout le moins, prévoir la présence obligatoire d'un représentant légal dès le début de la mesure, ou d'une personne habilitée à l'accompagner et à lui expliquer ses droits  
Droit de la personne retenue d'être aussitôt informée de la mesure, des raisons pour lesquelles elle est retenue et du droit de prévenir un membre de sa famille ou une personne de son choix, et éventuellement un avocat

## Usage des armes

### Avis

Renforcer la cohérence de l'ensemble du dispositif, en prenant en compte les exigences posées par l'article 2 de la Convention européenne des droits de l'homme (respect du droit à la vie), lequel impose de fixer un cadre juridique clair et précis, qui ne soit pas sujet à des difficultés d'interprétation

## Caméras mobiles

### Avis

Faire en sorte que la caméra soit enclenchée en cas d'incident

---

## Suites favorables

[Loi n° 2016-731 du 3 juin 2016 renforçant la lutte contre le crime organisé, le terrorisme et leur financement, et améliorant l'efficacité et les garanties de la procédure pénale](#)

---

## Perquisitions de nuit

### Avis

Subordonner de telles perquisitions au respect des formes issues de l'article 706-92 du code de procédure pénale.  
Sur la condition permettant de déclencher une perquisition domiciliaire de nuit, préciser ce qu'il faut entendre par l'existence d'un « risque d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique »

## Assignations à résidence

### Avis

Justification et proportionnalité de la mesure d'assignation à résidence ainsi que des autres obligations prononcées, de leur durée et de leurs conditions de mise en œuvre. Les mesures doivent être levées dès qu'elles ne sont plus nécessaires. La personne visée doit disposer d'un recours devant le juge des référés

## Caméras mobiles

### Avis

Préciser l'exercice du droit de demander les enregistrements par les personnes concernées  
Autoriser le Défenseur des droits à accéder aux enregistrements

### Non suivie

[Avis du Défenseur des droits n°16-08 du 16 mars 2016 relatif au projet de loi n°](#)

---

# Mineurs étrangers

## Accompagnants d'enfants malades

### Avis

Réformer l'article L.311-12 du CESEDA afin de contraindre le préfet à délivrer une carte de séjour temporaire « vie privée et familiale » sur le fondement du 7° de l'article L. 313-11 lorsque, après le premier renouvellement de l'autorisation provisoire de séjour, il s'avère que l'état de santé de l'enfant nécessite de longs soins en France  
A défaut, maintenir les dispositions du projet de loi préconisant que cette autorisation provisoire de séjour soit assortie d'une autorisation de travail

### Suites favorables

Loi n° 2016-274 du 7 mars 2016 relative au droit des étrangers en France

---

## Enfants privés de liberté

### Avis

Fin des privations de liberté en zone d'attente pour tous les mineurs isolés quelle que soit leur nationalité, et admission sur le territoire en vue d'un placement aux fins d'éclaircir leur situation individuelle  
Interdiction de recourir à la rétention des mineurs, isolés ou non, et que cette prohibition ne souffre d'aucune exception

### Non suivie

Avis 16-02 du 15 janvier 2016 relatif au projet de loi n° 3128 portant diverses dispositions relatives à la maîtrise de l'immigration

---

## Accès aux droits et effectivité

### Reforme

Permettre aux membres d'associations d'accompagner le mineur à l'audience  
Rappeler oralement, lors de l'audience, la possibilité de la présence d'un avocat pour le mineur

## Evaluation socio-éducative

### Reforme

Réaliser une seconde évaluation en cas de doute sur la minorité / majorité  
Réaliser l'entretien un jour après l'arrivée du mineur

## Expertise médicale sur l'évaluation de l'âge

### Reforme

Arrêter de réaliser des tests osseux pour déterminer l'âge

### En cours

Décision du Défenseur des droits MDE 2016-241

Décision du Défenseur des droits MDE 2016-242

Décision du Défenseur des droits MDE 2016-243

---

## Protection de l'enfance

## Garde à vue

### Avis

Préciser qu'une autorité compétente en matière de protection de l'enfance soit informée du placement en garde à vue  
Consécration du droit de garder le silence  
Consécration effective du droit à l'assistante d'un avocat  
Consécration de l'obligation de procéder à un examen médical

### Non suivie

[Avis 16-08 du 16 mars 2016 relatif au projet de loi n° 3473 renforçant la lutte contre le crime organisé, le terrorisme et leur financement, et améliorant l'efficacité et les garanties de la procédure pénale](#)

---

## Garde à vue

### Avis

Consacrer les caractères exceptionnels, temporaires et justifiés du report du droit du mineur d'informer un tiers

### Suites favorables

[Loi n° 2016-731 du 3 juin 2016 renforçant la lutte contre le crime organisé, le](#)

---

## Perquisitions

### Avis

Faire en sorte que, pendant l'intervention, policiers et gendarmes ne mettent pas les menottes aux parents devant l'enfant , et prennent ce dernier « à part »

### En cours

[Avis 16-03 du 20 janvier 2016 relatif au suivi de l'état d'urgence](#)

---

## Etat civil

### Avis

Faire en sorte que le délai légal pour procéder à la déclaration de naissance, prévu à l'article 55 du code civil, soit porté à 5 jours au lieu de 3

## Justice des mineurs

### Avis

Suppression du tribunal correctionnel pour mineurs

### Suites favorables

Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIe siècle

---

## Tutelle

### Contrats de prévoyance obsèques

#### Reforme

Faire en sorte que le tuteur puisse, avec l'autorisation du juge des tutelles, adhérer au nom d'un majeur sous tutelle à un contrat d'assurance en cas de décès, conclu pour l'exécution d'un contrat d'assurance vie lié au financement et à l'organisation des obsèques

#### Non suivie

Saisine du Ministre de la Justice le 24 mars 2016

---

## Contrôles d'identités

### Contrôles d'identité discriminatoires

#### Avis

Mettre en place un système de traçabilité des contrôles d'identité réalisés par les forces de l'ordre autre que celui de l'enregistrement

Mettre en place un dispositif équivalent s'agissant des contrôles réalisés par les agents de sécurité de la SNCF et de la RATP  
Que la proposition de loi n° 257 visant à lutter contre les contrôles d'identité abusifs renvoie aux critères de discrimination établis par la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 qui ouvre une voie civile de recours et permet le bénéfice de l'aménagement de la charge de la preuve ainsi que la possibilité d'invoquer des discriminations directes et indirectes

### Non suivie

[Avis 16-12 du 10 mai 2016 relatif à la proposition de loi n° 257 visant à lutter contre les contrôles d'identité abusifs.](#)

---

## Compétences du Défenseur des droits

### Lanceurs d'alertes

#### Avis

Préciser plus avant la notion de protection des lanceurs d'alerte  
Créer un dispositif de protection des réclamants du Défenseur des droits contre d'éventuelles mesures de représailles à raison des signalements qu'ils ont émis

#### Suites favorables

[Loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique](#)

---

## Harcèlement sexuel

## Harcèlement sexuel

### Avis

Ouvrir la possibilité d'un recours civil en dehors du domaine de l'emploi en cas de harcèlement sexuel afin que les victimes puissent bénéficier de l'aménagement de la preuve tel que cela est prévu par la loi du 27 mai 2008 ;  
Enrichir la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 sur les droits et obligations des fonctionnaires avec l'interdiction des « agissements sexistes » tel que prévu dans le projet de loi visant à instituer de nouvelles libertés et de nouvelles protections pour les entreprises et les actif-ve-s

### En cours

[Avis 16-16 du 06 juin 2016 sur l'évaluation de la loi n°2012-954 du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel](#)

---

## Equité

## Bourses et aides au mérite

### Reforme

Organiser une concertation entre le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche et le Ministère de la Défense et le Ministère chargé de la Mer afin de préparer un décret interministériel sur les bourses et aides au mérite  
Préserver l'équité entre les étudiants par la promulgation du décret interministériel permettant l'obtention d'une bourse et d'une aide au mérite dans un dispositif analogue aux étudiants d'un établissement d'enseignement supérieur relevant du Ministère de la Défense  
Instaurer une collaboration avec le Centre National des Oeuvres Universitaires et Scolaires pour étudier le mode de financement de cette mesure

### En cours

Saisine du Secrétaire d'État chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche le 19 juillet 2016

---

# Personnes dépendantes

## Accès aux transports publics des personnes handicapées

### Reforme

Clarifier le champ d'applications des TPMR et transports de substitution  
Préciser que les transports de substitution ne peuvent pas en principe faire l'objet de restrictions d'accès  
Elaborer une liste harmonisée de critères d'admission aux services de transports adaptés  
Prendre compte les impératifs d'organisation et de fonctionnement de ces services ainsi que la nécessité de respecter la vie privée et l'égalité d'accès au service des usagers

### En cours

Décision du Défenseur des droits PR-MSP-2016-004

---

## Avantages fiscaux d'un salarié à domicile

### Reforme

Harmoniser le taux de la réduction et le plafond des dépenses entre l'emploi d'un salarié à domicile et l'hébergement dans un centre de soin des personnes atteintes de maladies graves par un taux unique de 50%  
Modifier l'article 199 quinquies du code général des impôts en portant le taux de la réduction à 50 %

### En cours

Saisine du Ministre de l'Economie et des Finances le 18 novembre 2016

---

## Traitement fiscal du dédomagement perçu par l'aidant familial non salarié de la personne handicapée

### Reforme

Exonérer de l'impôt sur le revenu et/ou des prélèvements sociaux du dédommagement perçus par l'aidant familial

### En cours

Saisine du Ministre de l'Economie et des Finances le 5 août 2016

---

## Personnes transgenres

### Etat civil

#### Reforme

Mettre fin à la procédure judiciairisée de changement de sexe sur l'état civil  
Mettre en place une procédure de changement de sexe déclarative auprès d'un officer d'état civil pour toute éventuelle nouvelle demande de changement de sexe, celle-ci devant être soumise à une décision du président du TGI

#### Non suivie

[Decision du Défenseur des droits MSP-2016-164](#)

---

## Santé

### Refus de soin

#### Reforme

Modifier la circulaire n°33-2008 du 30 juin 2008 sur la prise en charge des réclamations et plaintes formulées par les bénéficiaires de la CMU complémentaire ou par les professionnels de santé afin que celle-ci vise également les bénéficiaires de l'ACS et de l'AME

---

## En cours

Saisine de la Ministre des familles, de l'enfance et des droits de femmes le 15 juin 2016

---

# La promotion de l'égalité et de l'accès aux droits

Au-delà de sa vocation spécifique, qui est d'assurer la protection des droits des personnes qui le saisissent dans le cadre des principales missions qui sont les siennes (86 596 dossiers de réclamations en 2016), l'Institution déploie une politique de promotion de l'égalité et de l'accès aux droits.

Elle consiste non seulement à faire connaître les droits à travers des initiatives pour informer et sensibiliser les publics concernés, mais également à conduire des actions de formation des acteurs, associatifs et professionnels, susceptibles d'améliorer leurs pratiques et de contribuer à faciliter l'accès aux droits et à lutter contre les discriminations. Elle consiste enfin à émettre des avis et des propositions de réformes à caractère législatif et réglementaire afin de faire évoluer les cadres normatifs.

Ces trois niveaux sont systématiquement convoqués dans la conception et, le plus souvent, dans la mise en œuvre des actions de promotion, considérant que les difficultés d'accès aux droits se construisent à l'articulation d'enjeux sociaux, structurels et juridiques.

L'approche générale est une approche processuelle de l'accès aux droits. Pour que les droits soient effectifs, il importe de les connaître mais aussi de disposer des ressources sociales pour y accéder et d'être en mesure de poursuivre les démarches entreprises jusqu'à l'obtention des droits.

C'est aussi une approche intersectionnelle des discriminations qui est adoptée, approche qui n'autonomise pas les différentes discriminations mais qui reconnaît que ces situations se construisent à l'articulation des rapports sociaux de pouvoir dans la société et des différents critères qui se combinent pour provoquer des difficultés spécifiques.

L'objectif de la promotion est ainsi de mettre en œuvre, d'un côté, des actions qui visent à réduire les situations où l'accès aux droits est problématique, de l'autre, des actions qui permettent aux personnes, lorsque leurs droits ne sont pas respectés, de les faire valoir, notamment en saisissant l'Institution.

Ces actions concernent, au-delà des missions pour lesquelles le Défenseur des droits est compétent en matière de réclamations, l'ensemble des situations où le respect des droits n'est pas assuré.

Pour accomplir cette mission, le Défenseur des droits établit tout d'abord des diagnostics qui s'appuient sur l'analyse des réclamations qui lui sont adressées, sur les résultats d'études et recherches qu'il fait réaliser ou qui sont publiées, sur les échanges avec les acteurs associatifs et professionnels qu'il rencontre régulièrement notamment dans le cadre de ses comités d'entente ([annexe 1](#)) et des collègues, sur les réflexions conduites dans le cadre de groupes de travail thématiques ([annexe 2](#)) et sur les expériences menées dans d'autres pays.

L'Institution a notamment réalisée une grande enquête nationale en 2016 auprès de plus de 5 000 personnes (voir encadré) pour identifier l'ampleur et les caractéristiques des situations qui relèvent de ses compétences et, en les comparant à celles pour lesquelles il est saisi, de mieux cibler les actions de promotion à mettre en œuvre tant sur les publics auxquels elles doivent s'adresser que sur leur contenu.

Il conçoit ensuite des actions et crée des outils dédiés, de communication, de sensibilisation et de formation, en association avec les acteurs concernés, parfois dans le cadre de partenariats avec les services publics et les collectivités territoriales concernés.

## Documentation

En matière de documentation, le Défenseur continue de développer ses outils internes. Il dispose aujourd'hui d'une base de données documentaire recensant l'ensemble des décisions prises par l'Institution ainsi que celles des anciennes autorités indépendantes auxquelles le Défenseur des droits a succédé. En 2016, le portail documentaire interne comprend ainsi 3500 décisions (HALDE, CNDS et Défenseur des droits), ainsi que 4000 jurisprudences commentées, 2000 articles juridiques, 3000 textes juridiques collectés... Au total, près de 20 000 documents composent actuellement la base de données documentaire du Défenseur des droits. Les décisions, anonymisées, sont consultables et téléchargeables sur le site internet du Défenseur des droits.

En parallèle, le Défenseur des droits reste en veille sur l'ensemble de ses champs de compétences et souhaite à l'avenir assurer à tous ses agents une information juridique de qualité par le biais d'outils professionnels.

Enfin, depuis son déménagement dans ses nouveaux locaux, le Défenseur des droits a pu mettre en œuvre le protocole de coopération signé avec le Centre de ressources documentaires multimédias (CRDM) des ministères sociaux et souhaite continuer de développer des collaborations avec d'autres acteurs de la documentation. »

---

Lorsque l'enjeu s'y prête ou lorsqu'il est sollicité par les parlementaires sur un projet de loi qui relève de ses compétences, le Défenseur propose des réformes législatives ou réglementaires ([annexe 3](#)) sur la base de son expertise juridique, des enseignements tirés de l'analyse des réclamations traitées par les services d'instruction et par les délégués et son expertise en matière de promotion de l'égalité et de l'accès aux droits.

Cette année encore, la contribution du Défenseur des droits à l'activité normative du Parlement et du gouvernement fut dense. Il a été auditionné à 27 reprises, par l'Assemblée nationale et le Sénat, et a publié 21 avis au Parlement intervenant dans chacun de ses champs de compétence.

Ses prises de position sur certains projets de texte à caractère législatif ou réglementaire ont, non seulement exercé une influence sur la rédaction finale de ces textes, mais ont également participé à la levée de nombreux obstacles à l'accès aux droits.

Comme en 2015, le contexte de lutte contre le terrorisme a largement mobilisé le débat parlementaire. Le Défenseur des droits s'est ainsi exprimé à plusieurs reprises sur différents textes consacrés à la maîtrise de [l'immigration \(avis 16-02\)](#), à [l'état d'urgence \(Avis 16-03 et 16-06\)](#) ou encore à la lutte contre le crime organisé, le terrorisme et leur financement, et améliorant l'efficacité et les garanties de la [procédure pénale \(Avis 16-04 et 16-08\)](#). Le Défenseur des droits y rappelle systématiquement l'importance de prévoir les garanties nécessaires en vue d'assurer un juste équilibre entre la protection des droits et des libertés et l'impératif de sécurité publique, de prévention et de répression des infractions pénales.

La mission de promotion s'incarne également dans la publication de rapports comme le [rapport annuel sur les droits de l'enfant qui a porté cette année sur l'accès à l'éducation](#), ou de rapports publiés à l'initiative du Défenseur, comme celui sur [les droits fondamentaux des étrangers](#), celui sur la [protection des majeur-e-s protégé-e-s](#), ou celui sur [la situation des femmes handicapées dans l'accès à l'emploi](#), ou ceux pour lesquels son expertise est sollicitée, comme le [rapport sur les discriminations à l'encontre des personnes séropositives réalisé par l'association Aides](#).

Les actions de promotion de l'égalité et de l'accès aux droits visent in fine à contribuer à ce que le principe d'égalité pour tous et toutes soit effectif, qu'il s'agisse d'accès aux droits ou de respect des droits fondamentaux.

Certaines actions de l'Institution, qui seront présentées dans une première partie (l'égalité pour tous dans l'accès aux droits), sont centrées sur la promotion de l'accès aux droits que le Défenseur des droits a pour mission de défendre, afin que cet accès puisse être garanti à toutes les personnes indépendamment de leurs caractéristiques sociales et de leurs ressources. Cette partie recouvre ainsi la défense des droits de l'enfant, la déontologie des personnes en charge de la sécurité et la défense des droits des usagers des services publics d'un côté. La seconde partie « l'égalité entre tous » porte plus précisément sur la lutte contre les discriminations de l'autre.

## L'égalité pour tous dans l'accès aux droits

Le Défenseur des droits a fait de l'accès aux droits l'un des fondements de son action. Il porte une attention particulière aux personnes qui, quels qu'en soient les motifs, se trouvent dans des situations de précarité personnelle, sociale ou économique qui, plus souvent que d'autres, notamment faute d'information ou de connaissance des procédures, n'exercent pas leurs droits.

Le Défenseur des droits appréhende les difficultés d'accès aux droits comme renvoyant certes à un manque d'information sur les droits eux-mêmes mais aussi sur les dispositifs qui peuvent être sollicités pour les faire valoir. Ces difficultés sont parfois renforcées, voire même créées par les dispositifs eux-mêmes, soit que leur complexité administrative conduise à renoncer à y recourir, soit que la conception même de ces dispositifs tende à exclure les personnes auxquelles ils sont censés s'adresser.

## le non recours aux droits

En 2016, l'institution a reçu 86 596 demandes, dont 80% adressées à ses délégués. En nette augmentation par rapport à 2015, elles ne représentent cependant qu'une partie des situations réelles qui relèvent des compétences de l'institution. C'est pourquoi, le Défenseur a réalisé en 2016 une enquête nationale pour mieux appréhender l'ampleur de ces situations et du non recours au droit, au regard des caractéristiques sociales et démographiques des personnes concernées (voir encadré). Il a par ailleurs mis en place en 2016 un observatoire du recours aux droits, en collectant des variables sociales et démographiques sur les personnes qui le saisissent pour mieux caractériser son activité.

La comparaison de ces deux sources de données lui permet ainsi d'évaluer la pertinence de son action et constitue une source essentielle de connaissance des publics et non-publics du Défenseur des droits pour guider ses actions de communication et de promotion de l'accès aux droits.

Les premiers résultats de L'enquête « Accès aux droits » attestent de l'importance du non recours aux droits en France, phénomène qui touche particulièrement certains groupes sociaux.

## L'enquête « Accès aux droits » : une enquête inédite au service des missions de l'institution et de la connaissance des publics susceptibles de s'adresser au Défenseur des droits.

### Objectifs généraux

Afin de disposer d'un état des lieux des situations qui relèvent de ses compétences (discriminations, droits de l'enfant, déontologie des forces de sécurité, relations avec les services publics), le Défenseur des droits a lancé en 2016 une grande enquête statistique dénommée « Accès aux droits ».

Cette enquête en population générale permet au Défenseur des droits de mieux caractériser les situations relevant de ses champs de compétence (fréquence, circonstances, publics concernés).

Elle livre des données représentatives à l'échelle nationale qui pourront être mobilisées dans l'instruction des dossiers du Défenseur des droits, à l'appui de ses argumentaires juridiques.

Mises en perspective avec les données de l'Observatoire des droits de l'institution qui analyse la typologie des saisines reçues par le Défenseur des droits au regard du profil des réclamants, les données de l'enquête contribueront à identifier les publics auxquels il est nécessaire de s'adresser pour réduire l'écart entre la fréquence des expériences vécues et le recours effectif au droit. À ce titre, l'enquête est également une ressource essentielle pour proposer des actions de promotion de l'égalité et d'accès aux droits ciblées et plus efficaces.

L'enquête souhaite enfin contribuer à la connaissance scientifique. Le questionnaire a été conçu de façon à ce que les résultats de l'enquête puissent être comparés avec d'autres enquêtes de référence portant sur les discriminations ou le recours aux droits par exemple<sup>[1]</sup>.

### Un questionnaire approfondi

Le questionnaire est construit de manière à pouvoir recueillir des informations précises sur le profil social et démographique des personnes interrogées. Aux données sociodémographiques habituelles (âge, sexe, situation de famille, niveau d'éducation, activité professionnelle...) s'ajoutent des questions spécifiques relatives à la précarité (situation financière, type de contrat de travail, état de santé...), à l'accès à internet ainsi qu'à des caractéristiques renvoyant à des motifs prohibés par le droit de la non-discrimination (religion auto-déclarée et perçue, origine réelle ou perçue, orientation sexuelle, situation de handicap...).

Le questionnaire propose ensuite une série de modules thématiques qui portent sur les droits de l'enfant, les inégalités de traitement ou discriminations, le harcèlement au travail, le racisme, et les relations avec les services publics et avec la police. Pour chaque thème, les enquêté-e-s sont interrogé-e-s sur leurs connaissances des droits et dispositifs susceptibles de les protéger, ainsi que sur leurs expériences (être témoin ou expérimenter soi-même des atteintes aux droits). Chaque bloc thématique cherche à mesurer la fréquence des situations rapportées et collecte des informations qui décrivent les espaces où elles se produisent et leurs circonstances. Les personnes déclarant des expériences sont également interrogées sur leurs réactions par la suite, et notamment sur les recours mobilisés (ou non) face aux situations vécues.

### Un échantillon constitué de manière aléatoire

L'échantillon a été constitué de manière aléatoire pour pouvoir établir des estimateurs représentatifs de la population âgée de 18 à 79 ans résidant en France métropolitaine.

La sélection de l'individu repose sur un sondage aléatoire à deux degrés. Au 1<sup>er</sup> degré, le tirage d'une base de numéros de téléphones filaires et mobiles, correspondant à la population des ménages, est effectué. Au 2<sup>nd</sup> degré, l'enquête procède à

l'interrogation d'un individu par ménage dont le numéro de téléphone a été tiré aléatoirement. La personne à interroger est sélectionnée de façon aléatoire parmi les individus éligibles dans le ménage.

## La collecte de données

Les enquêteurs de l'institut de sondage ont tous bénéficié d'une formation d'une durée de deux jours assurée par l'équipe du Défenseur des droits. Le terrain s'est déroulé du 19 février 016 au 31 mai 2016.

Au total, 5 117 personnes ont été interrogées par téléphone. La durée moyenne des entretiens est de 37 minutes.

Le taux de participation à l'enquête est de 57% pour les individus sélectionnés. Seules 126 sur 5243 personnes (soit 2% des enquêtés) ont interrompu le questionnaire avant d'avoir répondu à l'ensemble des questions. Par ailleurs, 87% ont déclaré que l'enquête les avait intéressées.

## Analyses

Les analyses ont été pondérées afin de tenir compte de la méthode de sondage à deux degrés de l'enquête ainsi que du redressement de l'échantillon sur les caractéristiques sociodémographiques de la population française issues du recensement. Seules les différences statistiquement significatives, au seuil de 5%, sont signalées.

---

## Les relations avec les services publics

Une personne sur cinq éprouve des difficultés à effectuer les démarches administratives et une même proportion pense qu'une décision défavorable d'un service public n'est pas contestable. L'enquête montre par ailleurs que 27% des personnes interrogées n'ont pas d'accès internet ou éprouvent des difficultés à accomplir des démarches administratives sur internet.

Plus de 50% des personnes interrogées ont expérimenté au moins une fois dans les cinq dernières années des difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public, qu'il s'agisse de délai d'attente, de manque d'information, de mauvais accueil...

(tableau 1).

Tableau 1 : La dernière fois, à quel type de problème avez-vous été confronté ? (Plusieurs réponses possibles)	
	%
Des demandes répétées de pièces justificatives	38
Des difficultés à contacter quelqu'un	37
Un manque d'information	30
Une absence de réponse	29
Une mauvaise information	24
Un dossier perdu	22
Un mauvais accueil	18

Champ : Personnes ayant déclaré avoir expérimenté des difficultés dans leurs relations avec les services publics dans les cinq dernières années (n=2867)

Mais le non-recours aux droits renvoie aussi aux situations où l'expérience de ces difficultés conduit un usager à abandonner ses démarches, et à renoncer à des droits (prestations) auxquels elle/il aurait pu pourtant légitimement prétendre.

Ainsi, suite à l'expérience de difficultés, la majorité des personnes interrogées persistent dans leurs démarches et recontactent l'administration ou le service public concernés (80%). Cependant, 12% des individus abandonnent les démarches. Les principales administrations concernées sont la justice (36%), le trésor public (14%) et le régime de sécurité sociale des indépendants (13%).

L'abandon des démarches administratives concerne davantage les plus jeunes (21% des 18-24 ans) et les personnes les moins diplômées (18% des personnes qui n'ont pas le baccalauréat).

Cet abandon est plus fréquent dans les populations confrontées à des difficultés socio-économiques marquées. Une maîtrise partielle de la langue française, des difficultés financières ou encore le fait de bénéficier de la Couverture Maladie Universelle sont des caractéristiques associées à une plus forte proportion d'abandon des démarches.

Les raisons principalement évoquées sont l'inutilité et la complexité des démarches à entreprendre (tableau 2). Un manque de connaissance des recours possibles est également évoqué par 14% des personnes concernées.

Tableau 2 : Pour quelles raisons n'avez-vous pas cherché à contacter ou à recontacter l'administration ou le service public en question ?	
(Plusieurs réponses possibles)	
	%
Ça ne sert à rien	40
Les démarches sont trop compliquées	38
A trouvé une solution ailleurs	18
Ne connaît pas les recours	14
Le problème s'est résolu tout seul	8
Autre	6

Champ : Personnes ayant abandonné les démarches suite à un problème avec un service public ou une administration (n=355)

L'inutilité des démarches est plus souvent avancée par les personnes les plus âgées de l'échantillon, ainsi que par les agriculteurs (58%), les artisans/commerçants/chefs d'entreprise (48%), les professions intermédiaires (53%) et les cadres supérieurs (47%). La complexité des démarches est plutôt évoquée par les ouvriers (42%) et les inactifs (46%).

La méconnaissance des démarches à entreprendre concerne plus particulièrement les jeunes de 18-24 ans (26%) et les plus âgés de 65-79 ans (17%), qui l'évoquent contre 14% de l'ensemble. Cette justification est peu citée par les plus diplômées (5%) qui semblent donc bien connaître les recours possibles. Ce sont aussi les catégories les plus diplômées qui trouvent le plus souvent une solution alternative.

## Les droits de l'enfant

Plus d'un quart de siècle ans après la ratification de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant (7 août 1990), près d'une personne sur deux (48%) n'est pas en mesure de citer spontanément au moins un des droits reconnus aux enfants par cette convention.

Au total, 16% de la population déclare avoir été témoin d'une atteinte aux droits de l'enfant dans les 5 dernières années. Il s'agit essentiellement d'atteintes qui concernent des enfants qui ne sont pas les enfants de la personne elle-même (dans 90% des cas).

En cas d'atteinte aux droits d'un de ses propres enfants, une démarche est alors engagée 9 fois sur 10 pour signaler cette atteinte. Quand les personnes sont témoin d'une atteinte aux droits pour un autre enfant, une part conséquente de ces personnes (49%) n'engage pas de démarches. Cette proportion est plus élevée chez les hommes (58%), et chez les personnes les moins diplômées (59%). Les agriculteurs (64%), les artisans, commerçant, chefs d'entreprise (53%) et les ouvriers (58%) sont également plus concernés par l'absence de démarches que les autres catégories socio-professionnelles.

Les raisons évoquées (tableau 3) sont notamment le manque de preuves pour la moitié des personnes concernées (53%), et le sentiment que « ça ne les regarde pas » (40%).

Tableau 3 : Y a-t-il des raisons particulières qui font que vous n'avez pas entrepris de démarches ? (Plusieurs réponses possibles)		
	%	Effectifs
Pas de preuves suffisantes	53	184
Ça ne les regarde pas	40	134
Ne sait pas vers qui se tourner	36	129
Ça ne sert à rien	32	116
N'a pas confiance en la justice	21	66
Peur des conséquences	16	41
N'a pas confiance en la police	12	39
Crainte de la réaction des services sociaux	10	43
Autre	11	35

Champ : Personnes n'ayant pas entrepris de démarches après avoir été témoin d'une atteinte aux droits d'un autre 'enfant que le sien(n=362)

## Les discriminations

Si une forte majorité des personnes interrogées pense qu'il est possible de porter plainte lorsque l'on est confronté à une discrimination (96%), seules 34% connaissent les recours possibles et les démarches à effectuer.

Près de la moitié des personnes interrogées rapporte avoir été personnellement confrontée à une situation de discrimination dans les cinq dernières années. Si ces expériences ne renvoient pas toutes à des discriminations reconnues en droit, il s'agit néanmoins de situations vécues comme telles et qui pourraient s'accompagner d'une démarche d'information auprès de la justice, du Défenseur des droits ou d'associations.

Face à ces situations, 80% des personnes concernées n'ont entrepris aucune démarche pour essayer de faire valoir leurs droits. C'est particulièrement le cas lorsqu'il s'agit de discrimination dans l'accès à l'emploi (93% de non recours) ou lorsque cette discrimination est vécue comme étant fondée sur l'origine (88% de non recours).

Les raisons principalement évoquées pour expliquer l'absence de démarche en cas de discriminations renvoient avant tout à l'inutilité d'un éventuel recours (tableau 4).

Tableau 4 : Y a-t-il des raisons particulières qui font que vous n'avez pas entrepris de démarches pour faire reconnaître l'existence de cette discrimination ?	
(Plusieurs réponses possibles)	
	%
Ça ne sert à rien	79
Ça n'en vaut pas la peine	75

N'a pas confiance en la justice	57
Ne sait pas vers qui se tourner	41
N'a pas confiance en la police	39
Manque de preuves	34
Peur des conséquences	23
Autre	4

Champ : Personnes n'ayant pas entamé de démarches suite à l'expérience de discriminations liées au sexe, à l'âge, à l'origine ou la couleur de peau, à l'état de santé/handicap ou à la religion (n=1657)

L'inutilité des démarches (« ça ne sert à rien » ou « ça n'en vaut pas la peine ») est plus souvent citée par les personnes les plus âgées de l'échantillon (45-79 ans) ainsi que par la catégorie des plus jeunes (18-24 ans). Les personnes âgées de 25 à 54 ans évoquent quant à elles, plus souvent que les autres, le manque de preuves comme un frein à des démarches visant à faire reconnaître la discrimination subie.

En matière de diplôme, les individus dont le plus haut diplôme est le baccalauréat évoquent également dans de fortes proportions l'inutilité des démarches, mais ils citent aussi un manque de confiance en la justice ou la police, ce qui est aussi le cas des ouvriers. À titre d'exemple, parmi les personnes n'ayant pas entamé de démarches, 42% des ouvriers et 41% des personnes qui n'ont pas le baccalauréat l'expliquent notamment par un manque de confiance en la justice, contre 31% de l'ensemble des personnes concernées.

Les personnes qui se déclarent perçues comme noires ou arabes sont aussi proportionnellement plus nombreuses que les autres à mentionner ce manque de confiance envers les instances policière et judiciaire. Parmi celles qui ont renoncé à entamer des démarches, 47% le justifient par un manque de confiance en la justice et 35% par un manque de confiance en la police, contre respectivement 29% et 19% des personnes qui pensent être perçues comme blanches.

## La déontologie des personnes en charge de la sécurité

Le Défenseur des Droits est en charge du respect de la déontologie par les acteurs de sécurité et de la défense des droits des personnes susceptibles d'être atteints par ces activités.

La quasi-totalité des personnes interrogées dans l'enquête (97%) pense qu'il est possible de porter plainte si des représentants des forces de l'ordre adoptent des comportements contraires à la déontologie (injures, humiliations, gestes déplacés, recours injustifié à la violence).

Parmi la minorité de personnes déclarant avoir fait l'objet d'un contrôle d'identité dans les 5 dernières années, soit 16% de la population interrogée, plus d'une sur cinq (23%) rapporte avoir été confrontée à un comportement des agents de sécurité qui ne respecteraient pas le code de déontologie (tutoiement, insultes, brutalité).

Une infime minorité (5%) des personnes concernées décide alors d'engager une démarche pour faire valoir ses droits. Les raisons de ce non recours massif par ces personnes sont présentées dans le tableau 5.

Tableau 5 : Y a-t-il des raisons particulières qui font que vous n'avez pas entrepris de démarches ? (Plusieurs réponses possibles)	
	%
Ça ne sert à rien	80
Ça n'en vaut pas la peine	64
Manque de preuves	48

N'a pas confiance en la police	48
N'a pas confiance en la justice	47
Peur des conséquences	34
Ne sait pas vers qui se tourner	27

Champ : Personnes n'ayant pas entamé de démarches suite à une expérience de comportements policiers en rupture avec la déontologie (n=146)

Elles renvoient, là encore, massivement au sentiment de l'inutilité d'entreprendre une quelconque démarche pour faire valoir ses droits.

## Participation du Défenseur des droits à la formation des policiers

Pour l'année 2016, les agents du Défenseur des droits ont assuré 31 sessions de formations en direction des 242ème et 243ème promotions des élèves gardiens de la paix dans toutes les écoles de police (Nîmes, Oissel, Périgueux, Roubaix, Saint-Malo, Sens, Chassieu, Montbéliard, Reims, Toulouse), touchant au total 5 388 élèves policiers.

Ces sessions de formation ont pour objectif d'apporter des éléments de connaissances sur les missions et actions du Défenseur des droits, avec un focus particulier, illustré à partir de cas pratiques, portant sur la compétence spécifique de l'institution concernant le respect des règles de déontologie et les discriminations directes et indirectes prohibées par la loi.

L'adjocte du défenseur des droits chargée de la déontologie intervient régulièrement dans les écoles de police des officiers et des commissaires pour chacune des promotions.

Afin de sensibiliser un plus grand nombre de fonctionnaires de police sur les discriminations et sur l'action du Défenseur des droits relative au respect des règles de déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité, le Défenseur des droits a, en collaboration avec les responsables de la formation continue du ministère de l'Intérieur, conçu un module de formation à destination des formateurs de la police nationale. Ce module, expérimenté le 10 novembre 2016 auprès de 30 formateurs de la police, devra être déployé sur l'ensemble du territoire national en 2017 pour toucher l'ensemble des acteurs de sécurité expérimentés qui auront eux-mêmes vocation à diffuser leurs connaissances en matière de déontologie.

Par ailleurs, à la demande de certaines collectivités territoriales disposant d'une police municipale, le Défenseur des droits a entrepris l'élaboration d'un module de formation à l'attention des fonctionnaires de police municipale qui sera présenté en 2017.

Un représentant du Défenseur des droits a présenté les recommandations de l'institution sur les armes de forces intermédiaires au cours d'un séminaire organisé par la gendarmerie nationale au Centre National d'Entraînement des Forces de Gendarmerie, sur « les armes et moyens de force intermédiaire : quel avenir ? » les 28 et 29 novembre 2016.

Un partenariat avec le Conseil national des activités de sécurité (CNAPS) est également en cours de discussion, afin notamment que le Défenseur des droits intervienne dans la formation des agents de sécurité privé.

L'objectif poursuivi est que, dès 2017, toutes les personnes exerçant une activité de sécurité bénéficient d'une présentation du Défenseur des droits, de ses pouvoirs, de leurs droits et obligations lorsqu'ils sont sollicités par lui, et de leurs droits et obligations en matière de déontologie.

---

Les premiers résultats de l'enquête « Accès aux droits » attestent non seulement de l'importance des situations qui relèvent potentiellement de l'une des compétences du Défenseur des droits, mais aussi de l'ampleur du phénomène de non recours aux droits en France, qu'il s'agisse d'une difficulté ou d'un renoncement à faire valoir ses droits (à une prestation sociale, un service public...) ou de reconnaître une situation d'atteinte aux droits (discrimination, droit de l'enfant, manquement à la déontologie des forces de sécurité, relations avec les services publics). Des analyses approfondies seront publiées tout au long de l'année 2017. Combinées à l'étude des saisines reçues par le Défenseur des droits, elles permettront de dresser un panorama précis des enjeux de l'accès aux droits en France en fonction des caractéristiques sociales des personnes concernées

## Information et sensibilisation des publics

Au-delà des informations que l'Institution délivre à celles et ceux qui la contacte, l'information de la population est un enjeu central pour renforcer l'effectivité des droits. Celui-ci se décline à plusieurs niveaux et à différentes étapes du parcours de l'accès aux droits : en premier lieu pour connaître les droits, ensuite parce que pour recourir à une prestation, il faut comprendre ce qui est proposé, la procédure à suivre, les conditions d'éligibilité... Les droits ne sont pas exercés parce que les personnes les ignorent, soit

parce qu'elles n'ont pas été informées, soit parce qu'elles ne savent pas à qui s'adresser. Cela traduit un défaut dans la communication sur les droits de la part des institutions qui en ont la charge, voire un défaut direct d'information quand les personnes se heurtent à un refus et ne se voient pas proposer d'alternatives qui existent pourtant en droit.

Pour pallier le déficit d'information de la population en matière d'accès aux droits, le Défenseur des droits a créé et diffusé une campagne d'information et d'accès aux droits sur l'ensemble du territoire français du 17 octobre au 6 novembre 2016.

« Vous pensez que nos droits n'ont pas été respectés ? Nous avons la réponse »

L'objectif principal de cette campagne était de faire connaître au plus grand nombre les champs d'intervention de l'institution et les moyens de la contacter directement, tout en rappelant les piliers de son identité, garants de son efficacité : la proximité, l'expertise et l'indépendance.

## Des histoires au plus proche de la réalité

Chacun·e d'entre nous peut se trouver un jour confronté·e à une situation de discrimination (maladie, âge, grossesse, orientation sexuelle, origine...), ou face à une difficulté dans sa relation avec les services publics... A ces difficultés concrètes, le Défenseur des droits peut apporter des réponses, en garantissant notamment l'application des règles de droit. La campagne s'est voulue fidèle aux situations des personnes reçues, écoutées et conseillées notamment par les équipes du Défenseur des droits, et notamment ses délégués. Intermédiaire essentiel de proximité avec les publics, les délégués constituent un réseau territorial de plus de 450 représentants de l'institution, qui reçoivent et orientent gratuitement le public dans plus de 680 points d'accueil en France et Outre-mer. Ces derniers ont ainsi activement participé à l'élaboration de la campagne, afin que celle-ci traduise la réalité des histoires qu'ils entendent chaque jour. Quatre situations étaient représentées, afin d'illustrer les moments dans lesquels le Défenseur des droits peut intervenir et apporter des réponses : une recherche d'appartement infructueuse, un entretien d'embauche qui reste sans réponse, des démarches administratives complexes et, enfin, la situation d'un enfant sourd face aux activités périscolaires.

## Un dispositif au cœur des territoires

Déclinée en 4 visuels et un film de 30 secondes, la campagne a notamment été diffusée dans la presse quotidienne régionale et dans son supplément magazine télé – soit une audience de plus de 12 millions de lecteurs en métropole et près d'1 million dans les DOMCOM. Plus de 31 millions d'affichages des écrans statiques de la campagne ont été recensés.

Le film de 30 secondes a été diffusé sur Internet, notamment sur les réseaux sociaux Facebook, Twitter, la chaîne YouTube et le site du Défenseur des droits, avec plus d'1,3 millions de contacts.

La campagne a également été déployée sur mobile permettant aux utilisateurs de smartphones de géo localiser et proposer les permanences du délégué du Défenseur des droits les plus proches de chez eux. Cette approche personnalisée a permis d'apporter, en un clic, tous les renseignements essentiels pour prendre un rendez-vous, et a connu un fort succès avec plus de 7 millions de contacts.

Mardi 18 octobre, tous les utilisateurs français de Twitter ont pu voir un message avec le film de campagne s'afficher en se connectant au réseau social. L'institution a bénéficié d'une exposition renforcée tout au long de cette journée (plus de 9.6 millions d'affichages du hashtag [Egax Face Au Droit](#) et 2,3 millions d'affichages du tweet avec la vidéo en 24 heures). Au cours de cette journée, les équipes du Défenseur des droits ont répondu directement aux messages et sollicitations des utilisateurs, démontrant l'intérêt du grand public pour l'institution.

En parallèle, sur Facebook, plus de 9,2 millions de personnes ont pu voir nos messages.

Au terme de cette campagne, le Défenseur des droits a constaté une augmentation des appels allant jusqu'à 40% pour la plateforme téléphonique, 30% de réclamations supplémentaires par rapport à octobre 2015, et une forte augmentation des réclamations reçues via le formulaire de saisine en ligne. La même augmentation a pu être constatée en novembre.

---

Écrire au Défenseur des droits, c'est désormais gratuit

Afin d'améliorer l'accès à l'institution, le Défenseur des droits a mis en place depuis le 1er octobre 2016 une adresse Libre réponse. Il n'est désormais plus nécessaire d'affranchir les courriers adressés à l'institution.

En parallèle de la campagne d'information et d'accès aux droits, un film d'animation présentant l'institution et la possibilité de la contacter gratuitement par courrier grâce au dispositif Libre Réponse, a été diffusé dans tous les bureaux de poste de France équipés d'un écran.

Adresse Libre Réponse : Défenseur des droits - Libre Réponse 71120 – 75342 Paris Cedex 07

---

Enfin, dans le cadre d'une action plus traditionnelle d'information, plusieurs outils (dépliants, guides, rapports, vidéos) ont été publiés en 2016 pour sensibiliser les publics et les professionnels concernés sur les droits relevant de la compétence du Défenseur et des manières de les faire valoir. Ces outils sont présentés pour chacune des thématiques concernées.

## Des actions locales de sensibilisation

Parallèlement, au plan local, dans l'exercice de leur mission, les conseiller-e-s territoriales du Défenseur et les délégué-e-s mènent des actions de notoriété afin de mieux faire connaître l'institution grâce, par exemple, à des partenariats avec les collectivités territoriales dont les services sont en contact direct avec la population. Près de 530 interventions visant à accroître la notoriété de l'institution ont ainsi été réalisées en 2016.

Par ailleurs, elles/ils mènent des actions de promotion des droits en assurant une mission d'information et de sensibilisation du public, mais aussi des acteurs institutionnels ou associatifs. C'est particulièrement le cas dans les territoires prioritaires de la politique de la ville où des expérimentations sont menées pour favoriser l'accès au droit dans les Bouches-du-Rhône, le Rhône et en Seine-Saint-Denis.

En 2016, ces actions ont concerné la défense des droits et libertés des usagers des services publics (186), la défense des droits de l'enfant (218) et la lutte contre les discriminations (286).

En matière d'actions pour l'accès aux droits des détenus, l'intervention dans les établissements pénitentiaires s'est renforcée en 2016.

## L'éducation au(x) droit(s)

Le projet d'éducation des enfants et des jeunes au(x) droit(s) préparé tout au long de l'année 2016 n'a pas pour objectif de fournir un apprentissage académique de notions juridiques mais de favoriser un processus de questionnement et de réflexion des enfants et des jeunes sur le droit et leurs droits.

Indispensable au fonctionnement et au maintien de notre contrat social, le droit remplit des fonctions essentielles : il structure et rend possible la vie en société, il fonde et encadre l'action des pouvoirs publics, il traduit et protège les valeurs collectives, il délimite les droits et devoirs de chacun, il permet encore une résolution pacifique des conflits, au besoin par l'appel au juge. Parce que toute personne est confrontée à l'omniprésence des règles juridiques dans les différents aspects de sa vie quotidienne, l'approche par le droit peut offrir une perception concrète de la manière dont s'opèrent et se régulent les rapports sociaux dans une société non régie par la force. Les citoyens sont par ailleurs acteurs de l'élaboration des règles de droit par l'intermédiaire de leurs représentants élus mais aussi en participant plus directement au débat public. Le droit représente ainsi une ressource que les personnes peuvent mobiliser pour faire vivre et évoluer une société démocratique.

C'est pourquoi le Défenseur des droits estime que la socialisation des enfants et des jeunes aux notions fondamentales de l'Etat de droit doit faire partie du socle commun de compétences et de connaissances que leur environnement éducatif est chargé de leur transmettre, afin de les préparer à devenir des adultes actifs et responsables : il s'agit bien, en pleine cohérence avec les finalités du droit à l'éducation inscrites dans la convention internationale des droits de l'enfant, de permettre à ces derniers de connaître et d'exercer leurs droits.

L'éducation aux droits et au droit doit ainsi favoriser l'apprentissage de la contradiction et de l'analyse critique dans le respect des principes démocratiques : parce que l'édiction des règles juridiques implique, dans un Etat démocratique, un échange public d'opinions et d'arguments entre des citoyens égaux, il est fondamental de développer l'aptitude des jeunes à une confrontation pacifique des points de vue et à l'expression de leurs avis et opinions. En outre, l'éducation aux droits doit être vue comme un levier de l'accès à l'égalité. Pour sortir de la fiction juridique selon laquelle «nul n'est censé ignorer la loi» et faire en sorte que chacun en particulier le plus vulnérable, puisse exercer ses droits, il devient impératif d'en faciliter l'intelligibilité et l'appropriation par le plus grand nombre, et ce, le plus précocement possible, en particulier dans le cadre de la scolarisation.

Dix grands thèmes ont été retenus. Il s'agit tout d'abord d'appréhender le droit comme fondement du lien social dans une société démocratique. Dans un second temps, l'accent est mis sur l'appropriation des droits et libertés reconnus aux personnes, et plus particulièrement aux jeunes.

Le projet se matérialise à travers un espace pédagogique qui est mis à la disposition, des personnes qui interviennent auprès des enfants et des jeunes (enseignant-e-s, animateurs/trices) et des spécialistes du droit (avocat-e-s, magistrat-e-s, cliniques du droit) susceptibles d'intervenir dans le cadre de ce projet.

Cet espace pédagogique est un outil ludique et interactif pour mener les enfants et les jeunes à percevoir le Droit non plus comme une notion désincarnée mais au contraire tel un cadre protecteur

Sur cet espace pédagogique, on trouve :

un centre de ressources recensant des outils pédagogiques accessibles aux enfants et jeunes  
un parcours pédagogique interactif à l'intention des 6-11 ans ;  
un espace dédié à la formation avec à disposition un manuel pédagogique ;  
un répertoire d'intervenant-e-s permettant à toute personne de solliciter l'intervention d'un-e professionnel.le du droit ou d'un acteur de l'accès au(x) droit(s).  
Pour la conception du projet, le Défenseur des droits a été accompagné d'un Comité de suivi composé d'experts du secteur de l'éducation (enseignant-e-s, juristes, spécialistes de l'éducation).

Le projet sera lancé en 2017.

## Dématérialisation et simplification administrative

Le développement de l'administration électronique est une étape importante de la redéfinition du rôle des administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, de leurs établissements publics, et du sens donné aux relations qu'elles entretiennent avec les usagers, dont la finalité première est de réduire les coûts de fonctionnement des services publics. Cette "révolution numérique" permet par exemple de simplifier, pour une majorité d'utilisateur-e-s, l'accès aux informations ou aux documents administratifs. On peut citer l'exemple de la dématérialisation des échanges de données entre les Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) et les Caisses d'allocations familiales (CAF), qui, dans le cadre d'une expérimentation actuellement en cours en Seine-Maritime et qui avait été appelée de ses vœux par le Défenseur des droits, vise à réduire de manière significative les délais de traitement des dossiers et de participer à l'amélioration des relations avec les usagers. Cette même dématérialisation des procédures administratives permet également à une personne en situation de handicap d'effectuer ses démarches à distance, sans besoin de se déplacer, quand les sites sont accessibles. De même, la qualité de l'information fournie à titre d'exemple sur la plate-forme [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr), actualisée quotidiennement et où sont répertoriées toutes les coordonnées des administrations de l'Etat et toutes les démarches et procédures détaillées, est indéniable.

La numérisation des documents administratifs, les inscriptions, déclarations et formulaires remplis en ligne, l'expérimentation du marché public simplifié sont autant d'innovations pour les services publics portés par la volonté de moderniser l'Etat. Depuis quelques années, de nombreuses procédures dématérialisées sont imposées, notamment en matière fiscale ainsi qu'en matière de prestations sociales. Les entreprises sont ainsi désormais tenues de déclarer leurs données par voie électronique à l'administration fiscale sous peine d'une majoration de 0,2 % du montant des droits dus. Dans le même sens, les bénéficiaires de la prime d'activité versée par les Caisses d'Allocations Familiales sont tenus de déclarer trimestriellement leurs revenus sur la plate-forme en ligne destinée à cet effet. La politique conduite consiste à faire du numérique le mode d'accès de droit commun pour les démarches administratives et la France est ainsi devenue en 2014 la première nation européenne en matière d'administration numérique<sup>[2]</sup>. La création du Secrétariat général pour la modernisation du service public (SGMAP) marque la volonté d'ajuster les services publics aux besoins des usagers. Pour ce faire, le SGMAP soutient les administrations dans leurs projets de modernisation et de simplification afin d'offrir un meilleur accès aux services publics, dans le cadre de leur politique numérique notamment. Afin de garantir l'accès aux services publics de tous, l'attention portée aux questions d'accessibilité, qui ne concerne pas les seules personnes en situation de handicap, s'est traduite par la création d'un [label « e-accessibilité »](#) destiné à valoriser les démarches accessibles. Les Français-e-s se disent prêt-e-s à intégrer ces évolutions. La fréquentation des sites officiels l'illustre : le site Internet [servicepublic.fr](http://servicepublic.fr) avait franchi le seuil de plus de 200 millions de visites en 2015, et le site [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr) celui de 100 millions<sup>[3]</sup>. La simplification administrative et la dématérialisation des procédures ainsi que l'évaluation systématique et régulière des politiques publiques recueillent l'assentiment de plus de 80 % des personnes interrogées<sup>[4]</sup>.

La dématérialisation des services publics fait aujourd'hui d'Internet un passage incontournable pour accéder à ses droits et à sa citoyenneté et la grande majorité d'entre nous en tirent de multiples bénéfices. Mais la révolution Internet vient pénaliser toute une frange de la population qui n'a pas un accès facilité à Internet et/ou ne maîtrise pas cet outil (par exemple, seuls 60 % des personnes de plus de 60 ans disposant selon l'INSEE d'un accès à internet à leur domicile). Selon une enquête réalisée par le CREDOC, parmi les [20% de Français](#) qui se considèrent « déconnectés » en 2015, on trouve des jeunes, des salarié-e-s, des migrant-e-s, mais surtout une surreprésentation des ménages en situation de précarité économique, 40% d'entre eux se considérant comme « déconnectés ». Par ailleurs, 16% de la population n'utilise jamais internet et 21% de la population est considéré par le CREDOC comme des « visiteurs du net », à savoir des personnes fréquentant très peu internet et n'en maîtrisant pas tous les usages. Là encore, on trouve principalement des personnes peu diplômées. Par ailleurs, l'INSEE estimait en 2012 à 11% le nombre de personnes de 18 à 65 ans en situation préoccupante vis à vis de l'écrit, soit 7% d'illettré-e-s, et 4% de personnes d'origine étrangère maîtrisant mal ou pas notre langue écrite.

S'agissant des personnes étrangères, dont on rappellera qu'elles sont surreprésentées parmi les publics en situation de précarité économique et sociale, elles peuvent se retrouver exclues du dispositif de prise de « rendez-vous dématérialisé » des préfectures pour les demandes de titre de séjour.

## Un exemple de saisines du Défenseur des droits

Nature des faits :

Saïd B... A... , ressortissant algérien résidant régulièrement en France, est père de deux enfants handicapés moteur, Sarra et Amal.

Son titre de séjour et celui de sa fille Sarra expirant respectivement le 18 mars 2016 et le 23 mars 2016, M. B... A... s'emploie dès le mois de février à tenter d'obtenir un rendez-vous à la préfecture par l'unique voie à disposition des usagers : le site internet dédié.

En raison de l'indisponibilité quasi-permanente du site en journée et du fait que, ne disposant d'aucun équipement informatique, il ne peut accéder à internet que de façon ponctuelle et limitée en se rendant dans un lieu – commerce, bibliothèque – approprié ou en demandant l'aide d'un proche, l'intéressé enchaîne les échecs ; en désespoir de cause, il se résout à solliciter le délégué du Défenseur des droits qu'il rencontre le 3 mars 2016.

Intervention du délégué :

Le délégué conseille au requérant d'adresser sans tarder un courrier à la préfecture aux fins d'exposer la particularité douloureuse de sa situation familiale et de lui en remettre copie afin qu'il puisse accompagner sa démarche.

Le 4 mars, en fin de matinée, M. B... A... transmet un fax au service préfectoral que le délégué saisit de son côté par courriel.

Trois quarts d'heure après l'envoi de son message, le délégué reçoit la réponse de la préfecture : un rendez-vous est accordé à titre exceptionnel pour le 17 mars 2016 à M. B... A... et sa fille.

Conclusions :

L'encombrement du site internet dédié aux prises de rendez-vous pour le renouvellement des titres de séjour et la quasi-impossibilité d'obtenir de la préfecture du Gard des rendez-vous en surnombre (en raison, fait-on valoir, de l'état des effectifs du service), précarisent la condition de nombreux étrangers qui se retrouvent dans l'irrégularité au regard du séjour, pendant quelques jours ou quelques semaines ; des contorsions administratives sont alors nécessaires pour éviter de graves conséquences sur le plan des prestations sociales.

Le cas de M. B... A... est l'heureux contre-exemple de la situation générale décrite ci-dessus.

---

Finally, the « excluded from digital » would not be characterized by simple criteria such as age, the place of residence (the rural areas in particular) or the social category. The absence of connection is certainly majoritarian in the three populations that are the retirees, the non-diplomats and those whose income is inferior to 900 euros per month. However, the categories cross: the seniors can be perfectly socialized but little attracted by the digital or on the contrary socially and geographically isolated, but active on the networks; women raising their children alone can find in the digital an opportunity not to disengage or on the contrary to live as an additional constraint.

Thus, if the dematerialization constitutes a major challenge for public services, it can become an obstacle and come to accentuate different forms of isolation for a large number of people, if one thinks of the economic difficulties that make it difficult or even impossible to buy a computer or a smartphone, and of an internet subscription, the difficulties of many people facing new technologies. It is also necessary to specify that when one has access and that one knows how to navigate on a connected computer, the « fluidity » and the « intuitiveness » of certain sites are still relative.

If the use of digital and technological tools is today unavoidable, even becoming an exigence that conditions access to rights, this advance interrogates the effectiveness of the principle of equality of access to public services as well as the implementation of the principle of mutability. From then on, in no case should the continuous progression of administrative services online not come to reinforce existing inequality factors, becoming an additional vector of precarization and of non-recourse to rights, under penalty of institutionalizing a form of discrimination linked to economic vulnerability. More broadly, the Defender of Rights notes that the dematerialization of procedures by public services risks excluding a number of users who find themselves in the incapacity to satisfy their démarches. These risks of exclusion from an important part of the population pose the question of the need to define a targeted policy of support for access to Internet and of accompaniment of the most vulnerable users. In such a context, the reflection on « a universal right to Internet » is thus posed.

## L'enquête Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics, sept 2016

With the process now well underway of the « all digital », the place and the role of the telephone reception, a classic mode of relation with public services, are renewed and deserve to be interrogated. A « mystery » survey was conducted by the Defender of Rights with the National Institute of Consumption (INC) in order to apprehend the impact of the dematerialization on access to public services by studying the capacity of reception, listening and response of telephone platforms to solicitations of users, and in particular the reorientations on the internet sites. What responses are brought to users, adapted responses are they brought to users in a situation of vulnerability for which the risks of exclusion from digital are reinforced?

Three major organizations that embody essential and generalist public services, the National Health Insurance (CNAMTS), the National Agency for Family Allowances (CNAF) and the Employment Pole, were chosen for this « mystery » survey. Published in September 2016, the results show that the information provided by the telephone advisers is concise and rarely personalized.

alors que l'accueil téléphonique constitue un mode de contact qui continue de présenter des avantages certains pour les usagers du service public, en particulier pour les « moins connectés ». Les résultats mettent surtout en lumière le renvoi très fréquent vers internet des personnes, y compris celles qui n'en disposent pas car l'accès et la maîtrise d'Internet sont présumés : lorsque les personnes se voient conseiller de se rendre dans un lieu d'accueil physique afin de pouvoir entamer des démarches, les plateformes ne précisent pas la localisation ou les horaires d'ouverture de l'agence locale... informations qu'il faut retrouver sur Internet ; le plus souvent, les usager-e-s sont invité-e-s à effectuer une simulation sur Internet afin de savoir si elles/ils peuvent ou non bénéficier d'une prestation.

Les trois organismes étudiés tentent d'articuler et de construire la complémentarité des différents canaux d'information et de communication que sont le téléphone, le courrier, l'accueil physique et les nouveaux outils tels que les sites internet, les réseaux sociaux voire les SMS. Toutefois, l'enquête a montré que l'information sur ces offres alternatives offertes aux usager-e-s n'est pas suffisamment diffusée par les plateformes des organismes alors même que ces dernières peuvent constituer des réponses adaptées et contribuer ainsi à l'effectivité de l'accès aux services publics, notamment pour les personnes en situation de précarité.

Au final, de tels résultats rappellent la nécessité d'offrir des modalités d'informations variées et l'importance de conserver des lieux d'accueil physique sur l'ensemble du territoire. Afin que chacun-e puisse être libre d'utiliser le mode de contact qui lui correspond le mieux dans le cadre de ses démarches, les organismes devraient mieux informer les usager-e-s de l'existence d'un accès multicanal. Il ne s'agit donc pas d'opposer les différents canaux d'information et de mise en relation, mais de les articuler et de valoriser chaque mode d'accueil qui présente des atouts spécifiques. La réflexion sur la complémentarité de ces outils doit se poursuivre pour éviter l'exclusion des populations « moins connectées ». A cet égard, la qualité de l'accueil téléphonique doit rester un enjeu majeur, à l'instar des accueils physiques.

Les résultats de cette enquête pourraient conduire l'ensemble des organismes à infléchir leur stratégie de dématérialisation pour renforcer la cohérence de leurs outils. Enfin, la publication des résultats de l'enquête a retenu l'attention de nombreux acteurs qui ont sollicité les services du Défenseur des droits pour une présentation des résultats et/ou la participation à des sessions de formations. Un tel intérêt démontre la prise de conscience des acteurs des risques d'exclusion susceptibles d'être renforcés dans le cadre du « tout numérique » et de la nécessité de définir la place d'Internet dans les pratiques professionnelles qui s'en trouvent largement modifiées.

## Avis sur le projet de loi République numérique

Aussi le Défenseur des droits regrette-t-il qu'une partie des gains procurés par la dématérialisation des services publics ne soit redéployée au financement de l'accompagnement au numérique, ainsi qu'il l'a soutenu dans ses deux avis sur le projet de loi n°3318 pour une République numérique ([avis n°16-01 du 6 janvier 2016](#) et [n° 16-09 du 7 avril 2016](#)). Les technologies numériques évoluant en permanence, elles appellent un effort d'apprentissage récurrent pour chacun, tout au long de la vie. Il préconise également la consécration d'une clause de protection des usagers vulnérables pour toute procédure de dématérialisation d'un service public, en prévoyant l'obligation d'offrir une voie alternative au service numérique. Il recommande enfin l'organisation d'un test d'évaluation des apprentissages fondamentaux de l'usage du numérique, à l'occasion de la journée défense et citoyenneté, afin de lutter plus avant contre l'illettrisme numérique.

Le Défenseur des droits relève toutefois certaines initiatives favorables, l'administration fiscale accompagnant par exemple les personnes qui auront préalablement justifié par écrit qu'elles ne disposent pas d'un accès à Internet, afin de réaliser leur déclaration de revenus en ligne, soit dans les locaux des centres des finances publiques ou dans des permanences tenues auprès des concitoyens.

Il souligne toutefois la limite de certains de ces dispositifs. Malgré l'existence de tarifs sociaux, un accès à Internet pour les personnes en situation de grande précarité représente un poste de dépense conséquent, que de nombreux foyers ne peuvent se permettre. En ce sens, il est crucial de veiller à ne pas exclure davantage ces personnes en situation précaire de la société en dématérialisant intégralement les relations entre les administré-e-s et les administrations. Se pose également la question des réponses à apporter aux personnes en situation de handicap qui ne peuvent pas toujours utiliser Internet de manière autonome.

Enfin, le Défenseur des droits relève que les argumentaires présentant le numérique comme ne pouvant être qu'un progrès n'évoquent que peu précisément la manière dont les agent-e-s des services concernés, acteurs de premier rang de cette évolution, y sont formé-e-s et associé-e-s, alors même que leur rôle s'en trouve considérablement modifié. Il préconise par ailleurs (cf. n° 16-09 du 7 avril 2016 précité) que les logiciels libres (open office, libre office), utilisés par les administrations soient accessibles, afin d'éviter toute incompatibilité avec les outils informatiques et les logiciels employés par les agents publics déficients visuels, ce qui complexifie l'exercice de leurs missions, et affecte leurs perspectives d'évolution de carrière tend à générer une discrimination indirecte.

Plus largement, une concertation des pouvoirs publics doit être menée sur les enjeux de la dématérialisation. Celle-ci doit rassembler à la fois les acteurs de l'Etat mais aussi les collectivités territoriales, les agent-e-s et les usager-e-s, pour mettre en place des maisons de service public où des agent-e-s pourront aider et accompagner les administré-e-s qui ne possèdent pas un accès à Internet ou ne sont pas en mesure d'utiliser cet outil.

Des initiatives locales, notamment dans les territoires ruraux, consistent à mettre à disposition des usager-e-s des bornes informatiques et des ordinateurs reliés aux principaux organismes sociaux et administrations de l'Etat et proposent des

permanences organisées par des agent-e-s de l'Etat pour accompagner les administré-e-s dans leurs démarches électroniques. Il est impératif de développer cette initiative sur l'ensemble du territoire national, y compris dans les zones urbaines où de nombreuses personnes en situation de précarité y résident.

[La création des Maisons de services publics \(MSaP\)](#) constitue à cet égard une initiative positive des pouvoirs publics pour lutter contre les effets de la fracture numérique et répondre à la fermeture progressive des accueils physiques des organismes sur certains territoires. Le déploiement de ces lieux de proximité commun à l'ensemble des services publics, auxquels participe activement le Défenseur des droits, offre aux usager-e-s un accompagnement dans leurs démarches d'accès aux prestations sociales, à l'emploi, aux transports, à l'énergie, etc. Pilotées par le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), les MSaP articulent présence humaine et outils numériques et devraient permettre de conserver des lieux d'accueil physique des organismes et opérateurs. Ces lieux devraient également pouvoir aider les usager-e-s dans l'utilisation des services dématérialisés avec l'installation de médiateurs numériques.

L'égalité d'accès aux droits et aux services publics constitue une priorité pour le Défenseur des droits. Favoriser l'effectivité des droits pour le plus grand nombre de personnes, en particulier les personnes en situation de précarité, est au centre de sa politique de promotion de l'égalité, de lutte contre les discriminations et d'accès aux droits. En ce sens, le Défenseur des droits a redéployé cette année de nombreuses permanences de ses délégué-e-s locaux au sein de plus d'une cinquantaine de MSaP existantes. Ainsi, l'institution renforce sa présence et déploie ses modes d'intervention sur les territoires, qu'ils soient urbains, périurbains ou ruraux.

Dans le cadre de son partenariat avec le CGET, le Défenseur des droits s'est également associé au développement des actions conduites auprès des personnels des MSaP, notamment en matière de formation. Plus précisément, au travers de trois sites expérimentaux, le Défenseur souhaite notamment mieux identifier les besoins en matière d'outils de promotion des droits à destination des usagers et des professionnels des MSaP.

## Accès aux droits des enfants

Au Défenseur des droits, la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits des enfants s'appuie tout particulièrement sur les dispositions de la Convention relative aux droits de l'enfant. Les principes d'action dictés par la Convention qui fait de l'enfant est sujet de droits et un acteur de ses droits sont ainsi au cœur de nos réflexions et travaux. La non-discrimination, l'intérêt supérieur de l'enfant, le droit au développement et le droit à la participation irriguent ainsi les actions présentées. Le Défenseur des droits cherche également à mieux faire connaître la CIDE et contribue à sa mise en œuvre en France comme le détaille la partie 3 consacrée à l'international.

## La santé des enfants confiés à la protection de l'enfance

Après avoir publié ses [recommandations générales en faveur du projet pour l'enfant \(PPE\)](#) en avril 2015, le Défenseur des droits a continué à promouvoir ses propositions. Il souligne l'intérêt pour les enfants concernés à bénéficier d'un continuum de parcours, et à être consultés sur les décisions qui les concernent. A la fois au travers du traitement des réclamations individuelles qui lui sont adressées, et des avis qu'il a émis tant sur la proposition de loi relative à la protection de l'enfant que de ses décrets d'application, il a entendu rappeler l'enjeu que représente la mise en place effective dans tous les départements de cet outil dynamique et pratique, encore trop peu mis en œuvre. Il continuera en 2017 à suivre le déploiement des PPE, à encourager autant que possible l'appropriation de cet outil par les équipes de professionnels et à recommander la simplification des obligations légales et réglementaires en ce domaine.

Citons, pour n'en retenir qu'un, l'apport essentiel du PPE en termes de droit à la santé des enfants. Sur ce point, le Défenseur des droits a financé une étude en partenariat avec le Fonds de financement de la CMU (Fonds CMU) intitulée « l'accès à la santé des enfants pris en charge au titre de la protection de l'enfance (ASE/PJJ) : accès aux soins et sens du soin »<sup>[1]</sup>. Cette étude, qui donnera lieu prochainement à une décision du Défenseur des droits, identifie notamment l'absence de coordination globale autour de la santé dans l'accompagnement éducatif, un constat qui rejoint celui du [rapport annuel sur les droits de l'enfant de 2015 « Handicap et protection de l'enfance : des droits pour des enfants invisibles »](#), qui dénonçait les multiples ruptures du parcours de soins des enfants handicapés relevant de la protection de l'enfance. [Un séminaire organisé le 3 novembre 2016](#) par l'Institution, conjointement avec l'Observatoire national de la protection de l'enfance ONPE et le Fonds CMU, a permis de présenter les travaux et d'échanger sur les pratiques professionnelles destinées à améliorer la prise en compte et le suivi de la santé de ces enfants. Organisée sous forme de tables rondes, la journée « la santé des enfants confiés dans le cadre de la protection de l'enfance, un droit effectif ? » a permis d'échanger sur les projets de services et les outils utilisés en faveur du suivi de la santé des enfants pris en charge par la protection de l'enfance. Des bonnes pratiques destinées à garantir un droit à la santé de ces enfants qui ont des besoins renforcés en matière de santé ont été présentées favorisant ainsi le partage des connaissances.

Plus globalement, le Défenseur des droits a collaboré depuis deux ans avec l'association SOS Village d'enfants et la CNAPE en soutien de leur participation à un [projet européen visant à renforcer les compétences des professionnels de l'enfance](#) pour développer une approche par les droits de l'enfant : en favorisant leur participation, en enrichissant les pratiques professionnelles et en contribuant à améliorer la qualité de l'accompagnement proposé. Pour ce faire, des outils et des formations ont été élaborés et un colloque international a été organisé les 8 et 9 novembre 2016 à Paris. La valorisation de ces travaux et leur promotion seront poursuivies en 2017.

# Droit fondamental à l'éducation : une école pour tous, un droit pour chacun

L'année 2016 a également été celle de travaux de grande ampleur en faveur du droit à l'éducation de tous les enfants.

Le droit à la scolarisation de tous les enfants, quels que soient leur religion, leur race, leur sexe, ou leur handicap, est un droit universellement reconnu. Refuser à un enfant le droit à l'éducation sur l'un de ces motifs, ou au motif de son origine, de son lieu de résidence ou de sa particulière vulnérabilité résultant de sa situation économique, est susceptible de constituer le délit de refus discriminatoire du bénéfice d'un droit accordé par la loi par une personne dépositaire de l'autorité publique ou chargée d'une mission de service public au sens des articles 225-1 et 432-7 du code pénal. Par ailleurs, lui refuser l'exercice de ce droit est également susceptible de constituer une rupture d'égalité dans l'accès à un service public.

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi de difficultés concernant la mise en œuvre effective de ce droit. Tout comme en 2015, ces saisines illustrent particulièrement des difficultés rencontrées par des enfants vivant dans des bidonvilles ou hébergés en hôtel social, des mineur·e·s non accompagn·e·s pris en charge par l'aide sociale à l'enfance ainsi que pour des enfants se trouvant en situation de handicap et qui ne peuvent bénéficier des aménagements prévus pour leur scolarité.

Ces constats ont conduit le Défenseur des droits à questionner l'effectivité du droit à l'éducation, en France, pour tous les enfants, dans son rapport dédié aux droits de l'enfant, publié le 20 novembre 2016 : "[Droit fondamental à l'éducation : une école pour tous, un droit pour chacun](#)". Le Défenseur des droits y relève que l'accès à l'école n'est pas un droit effectif en France pour tous et toutes, en particulier pour les enfants en situation de vulnérabilité, que l'école peine à garantir le respect de la singularité et de l'individualité de ces enfants et que l'effet des inégalités sociales et territoriales et des discriminations perdure, voire s'accroît. Il formule des recommandations à destination du gouvernement, des ministères de l'Education nationale et de la Justice, ainsi que des collectivités territoriales.

Pour accompagner la publication de ce rapport, le Défenseur des droits a pris la décision n°MDE 2016-297 pour insister sur les responsabilités des maires, préfets et services académiques de l'Education nationale, afin qu'ils œuvrent tous à leur niveau en considération de l'intérêt supérieur des enfants.

## L'égalité entre tous : la lutte contre les discriminations

L'inscription de la lutte contre les discriminations à l'agenda politique remonte à la fin des années 90 en France, dans le sillage de l'adoption des directives européennes de 2000. Les législations successives qui ont largement fait évoluer le droit de la non-discrimination et la création de la HALDE en 2004 ont constitué, à cet égard, un tournant majeur. L'intervention publique n'a cependant été que modestement relancée aux lendemains des émeutes de 2005 qui avaient replacé la crise du modèle d'intégration et les discriminations au cœur des préoccupations et analyses politiques. Depuis, on ne peut que relever l'effacement du paradigme de la lutte contre les discriminations, notamment celles fondées sur l'origine, dans l'agenda politique et le débat public au profit notamment de la promotion de la diversité, même si plusieurs initiatives politiques ont récemment porté sur cet enjeu majeur, comme la loi Egalité citoyenneté (lien) sur laquelle le Défenseur des droits a pris position.

Sous l'impulsion d'organismes patronaux, de grandes entreprises internationales installées en France et des pouvoirs publics, le thème de la diversité s'est en effet peu à peu imposé, alors même que la lutte contre les discriminations prenait à peine son envol. Il est même parfois venu supplanter la lutte contre les discriminations. Justifiée comme une condition de performance et d'innovation, la diversité n'est pas une notion encadrée juridiquement : elle est présentée comme une opportunité pour les employeurs, notamment dans le cadre de leur responsabilité sociale, mais n'offre aucun droit aux salariés. En valorisant les différences et la promotion de tel ou tel public discriminé, déterminée en fonction de critères propres à l'organisation ou l'entreprise qui la promeut, la « politique de la diversité » peut contribuer à occulter la lutte contre les discriminations et les interdictions légales et obligations positives qui l'accompagnent. Le rapport de France Stratégie sur le coût des discriminations remis à la ministre du travail au début 2017 consacre cette même logique.

Le Défenseur considère clairement que ce paradigme de la diversité ne saurait se substituer à celui de la lutte contre les discriminations.

Depuis son installation et dans la continuité des travaux de la HALDE, le Défenseur des droits prend en charge, comme prévu au titre de ses missions, la lutte contre les discriminations. Cet enjeu constitue aujourd'hui l'une de ses priorités en matière de promotion de l'égalité. Le Défenseur entend renforcer ses interventions pour faire progresser l'accès aux droits des personnes discriminées et l'effectivité du droit à l'égalité de traitement.

Compte-tenu du droit commun de la non-discrimination, le Défenseur mène le combat contre les discriminations dans une logique transversale. A cet égard, la mise en place d'une procédure permettant les recours collectifs en matière de discrimination apparaît comme un outil indispensable. En effet, la casuistique, si elle produit de la jurisprudence, n'aboutit par définition qu'à produire des effets individuels auprès des seules parties concernées par le litige et ne saurait mettre un terme à des pratiques discriminatoires généralisées. En effet, à ce jour, indépendamment d'un éventuel souci d'image, il reste économiquement plus rentable de maintenir

des inégalités de traitement dont la correction aurait un coût économique substantiel, dès lors que les poursuites restent éventuelles et isolées et traitées au cas par cas. S'il constate des discriminations systématiques ou un risque discriminatoire global au-delà de la situation individuelle examinée, le Défenseur tente de faire évoluer ces pratiques à travers des recommandations générales inscrites dans ses décisions. Néanmoins ses recommandations ne sont pas contraignantes. A cet égard, l'instauration d'une action de groupe en matière de discrimination peut constituer un levier majeur pour que les acteurs mettent en place de véritables politiques de promotion de l'égalité : afin de réduire les risques de recours collectifs et de lourdes condamnations, les acteurs seraient incités à évaluer l'impact discriminatoire de leurs pratiques et à les réviser. C'est en ce sens que le Défenseur a appuyé la création d'une procédure de recours collectif et a insisté à travers ses prises de positions successives sur la nécessaire réunion de plusieurs conditions techniques, juridiques et budgétaires indispensables à l'efficacité du dispositif envisagé ([avis n° 13-10 du 31 octobre 2013](#), puis [avis n°15-13 de juin 2015](#) et [avis n°15-23 d'octobre 2015](#), [avis n°16-10 du 8 avril 2016](#)).

Par ailleurs, il continue à développer les actions de lutte contre toutes les discriminations et notamment celles liées à l'origine et au genre, notamment dans le domaine de l'emploi. La lutte contre les discriminations liées au genre, bien qu'ayant fait l'objet d'une mobilisation politique, publique, et associative sans précédent, reste en effet toujours d'actualité, comme le montre toutes les enquêtes sur le sujet. La logique de « mainstreaming » prônée dans les normes européennes et nationales s'impose. Cette approche intégrée de la dimension de genre dans toutes les législations et politiques publiques est en effet une stratégie qui a pour ambition de renforcer l'égalité entre les femmes et les hommes dans la société. L'accès aux droits et la lutte contre les discriminations doivent donc être questionnés au regard du genre. L'approche intersectionnelle, qui est celle du Défenseur, permet d'éviter toute essentialisation et de penser les rapports de domination de genre à l'articulation des autres rapports sociaux de pouvoirs

## Discriminations : approche par critère

En 2016, l'Institution a été saisie de 5 203 réclamations relatives aux discriminations. L'origine est le premier critère (21,3%) avant les discriminations fondées sur le handicap (19%) ou à l'état de santé (11,6%). Les discriminations liées au sexe ne représentent que 3,2% des réclamations. . A l'instar des recours engagés devant la justice, le niveau des saisines relatives aux discriminations que reçoit le Défenseur reste très faible au regard de l'ampleur des phénomènes discriminatoires en France et ne constitue ainsi à l'évidence que la « partie émergée de l'iceberg ». Une partie du rapport est consacrée à la présentation des caractéristiques des dossiers de discriminations traités en 2016.

Lors du Comité interministériel des villes du 19 février 2013, le Gouvernement s'est engagé à renforcer l'action publique de lutte contre les discriminations, rendant obligatoire un plan territorial de lutte contre les discriminations (PTLCD), axe transversal des contrats de Ville 2015-2020.

Parmi les critères prohibés de discrimination, celui du « lieu de résidence » consacré par la loi en 2014, permet aux personnes résidant dans des lieux ou quartiers défavorisés, déjà fortement touchés par les discriminations fondées sur l'origine, de contrer les discriminations dans l'accès à l'emploi ou aux biens et services.

La loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014 réaffirme également la volonté de l'État de lutter contre les inégalités et de garantir aux habitants des quartiers prioritaires une réelle égalité de traitement et d'accès aux droits. Bien qu'il ne soit pas signataire des contrats de ville, le Défenseur des droits a souhaité, dans le cadre de son partenariat avec le CGET, accompagner la mise en œuvre des PTLCD sur plusieurs sites : SAN Ouest Provence, Vaulx-en-Velin et Plaine commune en Seine-Saint-Denis. Des délégués référents « politique de la ville » y participent à des actions de sensibilisation, de formation, et d'accompagnement des acteurs en matière de lutte contre les discriminations notamment fondées sur l'origine et en faveur de l'accès aux droits avec pour objectif d'améliorer la prise en charge des discriminations et pour faire connaître l'institution aux habitants des quartiers prioritaires.

## Les discriminations fondées sur l'origine

### Appel à témoignages « Accès à l'emploi et discriminations liées aux origines »

Au printemps 2016, le Défenseur des droits a lancé un appel à témoignages pour mieux connaître les expériences de discriminations à l'embauche liées aux origines. S'appuyant sur près de 800 réponses, l'étude met en lumière la multiplicité des discriminations auxquelles sont confrontées les personnes pour accéder à un stage, un apprentissage, un CDD ou un CDI. Les caractéristiques telles que le nom ou la couleur de peau mais également la religion musulmane supposée se combinent dans ces discriminations liées à l'origine. A travers les nombreux témoignages reproduits, les discriminations prennent chair et révèlent le parcours d'obstacles qui entravent les tentatives d'insertion professionnelle de toute une partie de la population française. Entre fatalisme, renoncement, déclassement social ou projet d'expatriation, les réactions soulignent les impasses que le système actuel produit et imposent une mobilisation des acteurs de l'emploi. Il faut également rappeler que le Défenseur des droits peut être un recours pour mettre un terme à ces discriminations et permettre aux victimes de faire reconnaître leurs droits.

Le Défenseur des droits, « [Accès à l'emploi et discriminations liées aux origines](#) », Etudes et Résultats, septembre 2016.

# Enquête sur l'accès aux droits Volume 1 - Relations police / population : le cas des contrôles d'identité

Alors que le Conseil constitutionnel s'est prononcé le 24 janvier 2017 sur une question prioritaire de constitutionnalité relative à la question des contrôles d'identité discriminatoires en émettant des réserves importantes, le Défenseur a publié en janvier 2017 [les résultats d'une enquête réalisée au cours de l'année 2016 sur les relations entre la police et la population dans le cadre des contrôles d'identité](#).

Pour la première fois l'on dispose de données représentatives à l'échelle nationale sur les expériences de la population en matière de contrôles de police ou de gendarmerie.

L'enquête met en évidence des relations satisfaisantes entre la population et les forces de l'ordre. Ainsi, la grande majorité de la population dit faire confiance à la police (82%).

Le contrôle d'identité apparaît comme une situation rarement expérimentée : 84% des personnes interrogées déclarent ne jamais avoir été contrôlées dans les cinq dernières années (90% des femmes et 77% des hommes).

Les personnes contrôlées rapportent généralement peu de comportements en contradiction avec la déontologie des forces de sécurité, comme le tutoiement (16%), la brutalité (8%), les insultes (7%) ou encore le manque de politesse (29%). Il manque d'explication sur les raisons du contrôle est plus fréquent (59%), alors même que ce dernier est davantage perçu comme légitime lorsque les forces de sécurité prennent le temps d'expliquer le motif du contrôle.

Alors que pour la majorité des enquêtés, les relations police/population sont satisfaisantes, des groupes spécifiques de personnes rapportent des expériences plus contrastées.

Les jeunes de 18-25 ans déclarent ainsi 7 fois plus de contrôles que l'ensemble de la population et les hommes perçus comme noirs ou arabes apparaissent cinq fois plus concernés par des contrôles fréquents (c'est-à-dire plus de cinq fois dans les cinq dernières années). Si l'on combine ces deux critères, 80% des personnes correspondant au profil de « jeune homme perçu comme noir ou arabe » déclarent avoir été contrôlées dans les cinq dernières années (contre 16% pour le reste des enquêtés). Par rapport à l'ensemble de la population, et toutes choses égales par ailleurs, ces profils ont ainsi une probabilité 20 fois plus élevée que les autres d'être contrôlés.

Cette population spécifique témoigne également de relations plus dégradées avec les forces de l'ordre. Elle rapporte davantage avoir été tutoyée (40% contre 16% de l'ensemble), insultée (21% contre 7% de l'ensemble), ou brutalisée (20% contre 8% de l'ensemble) lors du dernier contrôle. Ces expériences négatives et la fréquence des contrôles sont associées à un faible niveau de confiance envers les forces de police.

Dernier constat : les personnes déclarant des manquements à la déontologie professionnelles lors des contrôles engagent très rarement des démarches pour faire reconnaître cette situation (5%), principalement parce que ces démarches sont considérées comme inutiles. Ces résultats suggèrent un renoncement des personnes à faire valoir leurs droits

Cette étude conforte la position du Défenseur des droits qui, depuis 2012, recommande d'assurer une traçabilité des contrôles [\[lien\]](#) afin de garantir l'accès au recours des personnes qui s'estiment victimes de discriminations et de manquements à la déontologie. Dans cette perspective, il souhaite être associé à l'expérimentation, prévue par la prochaine loi relative à l'égalité et à la citoyenneté, de l'enregistrement audio-visuel systématique de chaque contrôle d'identité réalisé en application de l'article 78-2 du Code de procédure pénale. La traçabilité des contrôles constitue un enjeu de la politique de sécurité : à terme, elle permettrait d'évaluer leur efficacité et éventuellement de réajuster leur nombre et les espaces et populations ciblées, à l'instar des politiques d'évaluation mises en place à l'étranger [\[lien\]](#).

Les enseignements de cette enquête seront intégrés aux formations que le Défenseur des droits mène, en partenariat avec la Direction générale de la police nationale, auprès des élèves gardiens de la paix au titre de l'apprentissage des règles de déontologie professionnelle (7 300 élèves depuis 2015), pour renforcer la prévention des risques de pratiques discriminatoires et souligner l'importance de la communication lors de la réalisation des contrôles d'identité.

Le Défenseur des droits insiste sur la nécessité de conduire une réflexion partagée sur l'encadrement juridique des contrôles d'identité, sur leur efficacité et leurs effets afin de mettre en place des dispositifs permettant de mieux évaluer leur pertinence comme outil de sécurité, et ce aussi bien au bénéfice des personnes contrôlées qu'à celui des forces de l'ordre.

## Contributions à des projets et travaux extérieurs

Concernant toujours les discriminations liées à l'origine des personnes, le Défenseur des droits a contribué à divers travaux et projets d'institutions, d'associations et d'organisations pour renforcer la visibilité de ces discriminations majeures et promouvoir la mobilisation des acteurs en faveur de l'égalité. Pour exemple, il a ainsi, comme chaque année, contribué au Rapport annuel de la CNCDH (à paraître en mars 2017), apporté son appui au groupe de travail et Guide produit par l'AFMD (voir ci-après) et participé au groupe de France Télévision sur la mise en place d'un outil interne pour mieux donner à voir la diversité. Cette plateforme interne, appelée « Experts Plus » recense des personnalités, toutes issues des minorités visibles, qui sont à même d'être invitées dans les JT et les émissions de débat.

Dernier exemple, le Défenseur des droits a participé aux réunions du comité de pilotage conduit par la DARES sur l'élaboration et la réalisation d'un testing demandé du Gouvernement pour mesurer les risques discriminatoires liés à « l'origine ». Pour ce faire, les recrutements d'une quarantaine de grandes entreprises ont été testés entre avril et juillet 2016 et les [résultats](#) publiés par la DARES montrent la persistance de discriminations très importantes à l'encontre des candidats d'origine maghrébine.

## Prix de these du défenseur des droits

Destiné à encourager et à développer les recherches universitaires susceptibles d'intéresser les domaines de compétences de l'institution quelle que soit la discipline des sciences humaines et sociales concernée, le [prix de thèse 2016](#) du Défenseur des droits a distingué le travail de Mme Lola Isidro pour sa thèse « L'étranger et la protection sociale » soutenue à l'Université Paris Ouest Nanterre (École doctorale de droit et sciences politiques).

---

## Les discriminations fondées sur l'état de santé et le handicap

Si le Défenseur des droits a consacré, en 2015, son rapport dédié aux droits de l'enfant aux enfants en situation de handicap pris en charge dans le cadre de la protection de l'enfance, il a souhaité durant l'année 2016 en assurer la diffusion et le suivi. Au-delà, l'institution s'est particulièrement consacrée à faire mieux connaître la Convention relative aux droits des personnes handicapées (voir notamment à cet égard la partie 3 consacrée à l'international). La CIDPH irrigue l'ensemble des réflexions, travaux et actions du Défenseur s'agissant de la lutte contre les discriminations et de la promotion de l'accès aux droits et des droits des personnes en situation de handicap.

## Les lacunes statistiques relatives aux personnes handicapées

La Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) comporte une obligation pour les Etats signataires de rendre compte des progrès accomplis en ce qui concerne l'égalité des droits et des chances des personnes en situation de handicap et rappelle la nécessité d'améliorer la collecte de données et la recherche sur le handicap, à la fois sur le plan national et international. C'est dans ce contexte que le Défenseur des droits a adressé au Comité de suivi de la CIDPH une note sur la connaissance statistique de la situation et des besoins des personnes handicapées.

Cette connaissance souffre de nombreuses carences, qui ne permettent pas de réaliser un panorama totalement exhaustif. La recension, la mise à disposition et la valorisation des informations statistiques et des études sur le handicap ne fait pas l'objet d'une coordination ou d'un pilotage national.

Les diverses sources de données disponibles n'ont pas adopté une approche harmonisée de la notion de handicap et les périodes de référence varient, ce qui ne permet pas de disposer de résultats comparables.

Pour mesurer l'effectivité des droits des personnes en situation de handicap, il est indispensable que la France se dote d'un dispositif performant de centralisation et d'exploitation concertée, de données statistiques, d'études et de recherches sur la situation et les besoins de ces personnes sur l'ensemble du territoire.

La visibilité et la lisibilité des données serait accrue si un organisme de recherche était doté de moyens lui permettant d'en réaliser périodiquement une synthèse.

Par ailleurs, la prise en compte de l'articulation du handicap avec d'autres motifs de discrimination semble encore trop peu développée. Cela fait obstacle à une véritable prise en compte de la diversité des situations des personnes handicapées.

## Situation des majeurs protégés

Le Défenseur des droits, Jacques Toubon, a publié en septembre 2016 un rapport portant sur la [protection juridique des majeurs vulnérables](#). Aujourd'hui, du fait notamment de l'allongement de l'espérance de vie et de l'apparition de troubles liés à l'âge, la question de la protection juridique des majeurs vulnérables affecte de façon prégnante la vie d'un nombre croissant de personnes.

Elle fait l'objet d'une attention soutenue du Défenseur des droits au titre de ses diverses missions :

dans le cadre de sa mission de défense des usagers dans leurs relations avec les services publics, en veillant à ce que le régime de protection des majeurs vulnérables soit adapté et respectueux des personnes concernées ;  
en matière de lutte contre les discriminations, en mettant en lumière les inégalités de traitement pouvant affecter les majeurs en raison de leur handicap, de leur état de santé, de leur âge ou de leur perte d'autonomie ;  
en tant que mécanisme indépendant chargé du suivi de l'application de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH). À ce titre, le Défenseur des droits veille à la conformité de la législation, des politiques publiques et des pratiques mises en œuvre par les différents acteurs, publics et privés, aux principes et droits énoncés par la Convention. La CIDPH affirme ainsi le droit pour les personnes handicapées à la jouissance « de la capacité juridique dans tous les domaines, sur la base de l'égalité avec les autres », ce qui suppose de passer d'un système de décisions de substitution (type tutelle), dans lequel la personne est privée de sa capacité juridique, à un système de décisions accompagnées. Les mesures de protection doivent être

proportionnées et adaptées à la situation de chaque personne concernée. Elles doivent être graduées, limitées dans le temps et contrôlées périodiquement.

Si ces principes ont, pour l'essentiel, été traduits par la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeur·e·s, le Défenseur des droits observe cependant, qu'en pratique, la plupart des majeur·e·s placé·e·s sous un régime de protection relève d'une mesure privative de la capacité juridique.

Or, la suppression de la capacité juridique aux personnes placées sous régime de protection se traduit par la privation de certains droits fondamentaux garantis par la Convention relative aux droits des personnes handicapées, parmi lesquels : le droit de voter, le droit de se marier, de se pacser, de divorcer, le droit de choisir son lieu de vie et au respect de sa vie privée, le droit à l'autonomie et au respect de sa dignité.

Le Défenseur des droits recommande ainsi que l'État prenne les mesures appropriées afin de rendre effectif l'exercice de ces droits pour toutes personnes placées sous un régime de protection juridique. Il préconise également :

d'envisager la tutelle comme une mesure d'exception destinée à répondre aux seules situations où la personne est dans l'incapacité totale d'exprimer sa volonté et ses préférences ;

de promouvoir la sauvegarde de justice comme mesure autonome et de renforcer le recours aux dispositifs alternatifs ;

de recentrer les juridictions sur leur rôle en matière de contrôle de la mise en œuvre de la mesure de protection et du respect des droits fondamentaux des majeurs protégés.

La volonté du Défenseur des droits, qui est conscient de la complexité de ces questions et de la faiblesse des moyens des juridictions, est de provoquer une réflexion des pouvoirs publics permettant de préparer d'éventuels changements de principes qu'il recommande en conscience.

## Accès aux soins funéraires des PVVIH

Le projet de loi de modernisation de notre système de santé a été adopté en lecture définitive par l'Assemblée nationale le 17 décembre 2015 et promulgué le 26 janvier 2016. L'article 214 de la loi a pour effet de maintenir l'interdiction des soins funéraires pour les personnes séropositives au VIH et/ou à une hépatite virale (PVVIH).

Lors des premiers débats parlementaires relatifs au projet de loi, les mesures envisagées auraient permis de créer ultérieurement les conditions nécessaires à la levée de l'interdiction qui prévoyait de réserver la pratique des soins de conservation exclusivement à des lieux dédiés. Or, le revirement intervenu durant l'examen de l'article en seconde lecture à l'Assemblée nationale en novembre 2015 qui autorise à nouveau les soins à domicile a eu pour conséquence de maintenir la discrimination dénoncée par l'Institution depuis plusieurs années.

L'avis du Conseil national du Sida (CNS), le rapport conjoint de l'IGAS et de l'IGA rejoignent pourtant les conclusions de [l'avis du Défenseur des droits n°15-02 du 28 mai 2015](#) sur la nécessité de renforcer la sécurité des professionnels de la thanatopraxie en limitant la pratique des soins de conservations dans des lieux dédiés. Un tel dispositif aurait, en outre, permis de garantir l'application des règles universelles par les professionnels de la thanatopraxie.

Compte tenu de ce revirement, un courrier a été adressé à la Ministre le 1er février 2016 afin de lui proposer de lever cette interdiction en publiant un texte de nature réglementaire autorisant la pratique des soins de conservation sur les corps de personnes décédées atteintes de pathologies mentionnées dans l'arrêté du 20 juillet 1998 uniquement dans des lieux dédiés. Cette solution présenterait l'avantage de respecter les mesures prévues dans le cadre de l'article 214 de la loi santé qui offrent la possibilité de veiller le défunt à domicile tout en garantissant l'égalité des personnes.

Le Défenseur des droits est resté mobilisé sur cette question et continue d'interpeller le ministère des Affaires sociales et de la Santé pour demander l'ouverture immédiate des soins aux PVVIH dans les lieux dédiés et une réflexion sur les conditions de l'ouverture pour les soins à domicile. C'est en ce sens qu'il a participé à la concertation organisée par le ministère aux côtés d'acteurs associatifs, institutionnels et des représentants des professionnels de la thanatopraxie. L'objectif de la concertation est de définir des projets de décrets et d'arrêtés relatifs à l'information de la famille et/ou des proches et au renforcement de l'encadrement des soins pour permettre une levée effective de l'interdiction des soins funéraires. Les discussions semblent permettre d'entrevoir des avancées majeures pour 2017.

## Contributions au Rapport Aides

A l'occasion de la journée internationale de lutte contre le Sida du 1er décembre, l'association AIDES a publié [la 2ème édition de son rapport « VIH et hépatites : la face cachée des discriminations »](#). Comme l'année passée, le Défenseur des droits a contribué à ce nouveau rapport en illustrant les difficultés d'accès aux droits et les discriminations que rencontrent les personnes vivant avec le VIH et/ou une hépatite virale (PVVIH) dans les différents domaines de la vie quotidienne tels que l'emploi, la santé, les biens et services par le biais de ses travaux : saisines et décisions, propositions de réforme législatives et réglementaires, outils et actions menées. Ce rapport qui permet de disposer d'une photographie des nombreuses difficultés rencontrées par les PVVIH vise à rendre plus visibles les discriminations liées au statut sérologique et doit encourager la mise en œuvre de mesures concrètes en faveur d'un meilleur accès aux droits des PVVIH.

## Les discriminations fondées sur le sexe

Le Défenseur des droits est intervenu à plusieurs reprises dans le cadre des débats parlementaires ou auprès du Gouvernement au travers de courriers, d'auditions et d'avis pour donner son analyse sur les projets et propositions de loi qui portent sur le champ de l'égalité femmes-hommes et porter ses propositions de réformes législatives et réglementaires.

### Proposition de loi visant à prolonger la période légale d'interdiction de rupture du contrat de travail à l'initiative de l'employeur pour les femmes à l'issue de leurs congés liés à la grossesse et à la maternité

Le baromètre annuel du Défenseur des droits/OIT sur la perception des discriminations dans l'emploi par les salariés et agents publics révèle que plus du tiers des actifs déclare que le fait d'avoir des enfants contribue à ralentir, voire à stopper la carrière d'une femme. En outre, 8 % des réclamations reçues en matière de discriminations par le Défenseur des droits concernent des difficultés rencontrées par les salariées en raison de leur état de grossesse ou de leur maternité : licenciements ou ruptures conventionnelles immédiatement imposées à l'issue du congé maternité, occupation pérennisée du poste de la salariée par son remplaçant au cours de son congé maternité, suppression injustifiée de son poste à la faveur d'une réorganisation, réorganisation défavorable au poste de la salariée, rétrogradation, isolement et harcèlement, sont autant de situations inacceptables que la société ne peut laisser prospérer.

Dans son [avis n°16-05 du 24 février 2016](#), le Défenseur des droits a donc considéré que l'article 1er de la proposition de loi qui prévoit de prolonger la période légale d'interdiction de rupture du contrat de travail à l'issue du congé maternité jusqu'à dix semaines est un moyen juridique pertinent pour remédier à ces situations. Cette disposition serait nécessaire tant pour permettre à la salariée de retrouver ses repères professionnels, que pour permettre à l'employeur de prévoir et accompagner davantage son retour dans l'emploi. Tous deux pourraient ainsi traverser sereinement une période de réadaptation réciproque.

### Projet de loi visant à instituer de nouvelles libertés et de nouvelles protections pour les entreprises et les actif·ve·s dit El Khomri

Par un courrier en date du 18 avril 2016, le Défenseur des droits a interrogé la Ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelles et du dialogue social sur l'opportunité de confier à la négociation collective des questions relevant de droits dont la protection est d'ordre public. Le Défenseur des droits a également alerté la Ministre sur le risque de voir s'instaurer en toute légalité dans les entreprises des situations de discrimination indirecte contraires aux principes de l'article 1er de la loi du 27 mai 2008 relative à la lutte contre les discriminations. Dans un contexte général où les obligations de négociation en matière d'égalité femmes/hommes ont été allégées et compte tenu de la surreprésentation des femmes dans les secteurs et entreprises à faible densité syndicale, les femmes se retrouvent dans des situations de vulnérabilité dans un contexte de négociation élargie. Cela est encore plus vrai pour les emplois à temps partiel qui sont occupés à plus de 80% par des femmes. Le Défenseur des droits a donc recommander d'inscrire dans la loi une « clause générale de non-retour » qui préserverait, quels que soient les résultats de la négociation collective, les mécanismes de garantie des droits des femmes salariées.

Par ailleurs, dans le prolongement de son avis n° 14-07 du 2 juin 2014 relatif au projet de loi pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes, le Défenseur des droits a réitéré son soutien en faveur des deux dispositions, portées par l'Association européenne contre les Violences faites aux Femmes au Travail (AVFT) et qui avaient toutes deux été votées par les parlementaires mais finalement invalidées par le Conseil constitutionnel pour une raison de procédure.

La première de ces dispositions a pour objet de compléter la liste des cas où, en application du code du travail, un employeur ayant procédé à un licenciement abusif doit rembourser à Pôle emploi les indemnités chômage versées. Dans le droit actuel, si un juge l'ordonne, un employeur fautif doit procéder à ce remboursement lorsque le licenciement d'un salarié a été annulé par les prud'hommes dans des cas spécifiquement mentionnés par la loi : lorsque ce licenciement est dépourvu de cause réelle et sérieuse ; lorsqu'un licenciement collectif pour motif économique est intervenu sans respecter la procédure de validation ou d'homologation prévue ; lorsqu'un licenciement est intervenu en représailles d'une action en justice intentée par un·e salarié·e s'estimant victime d'une discrimination ou considérant que le principe d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes n'est pas respecté. En dehors de ces situations, le juge ne peut pas ordonner ce remboursement. Or, il existe de nombreux autres cas de licenciements fautifs tels que les licenciements discriminatoires, ainsi que les juridictions le reconnaissent après avoir été saisies. Si tou.te.s les salarié·e·s sont potentiellement concerné·e·s, les femmes en sont ici encore les principales victimes, en particulier en cas de harcèlement sexuel ou de discrimination liée à la maternité.

La seconde disposition relative au seuil minimal des indemnités prévoit que, lorsque le juge constate que le licenciement est intervenu en méconnaissance des dispositions du code du travail relatives d'une part à la protection de la salariée en état de grossesse et, d'autre part, à la discrimination et au harcèlement sexuel, il octroie à la salariée une indemnité à la charge de l'employeur qui ne peut être inférieure aux salaires des douze derniers mois, sans préjudice de l'indemnité de licenciement.

## Harcèlement et sexisme

Le Défenseur a contribué à l'évaluation de la loi n°2012-954 du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel qui a fait l'objet d'un rapport d'information des députés Pascale Crozon et Guy Geoffroy rendu public le 16 novembre 2016. Lors de son audition du 2 juin 2016, Il a tenu, à titre liminaire, à rappeler le constat accablant en matière de harcèlement sexuel, révélé notamment par l'étude

réalisée par l'IFOP en janvier 2014 pour le compte du Défenseur des droits : 20% des femmes actives disent avoir été confrontées à une situation de harcèlement sexuel au cours de leur vie professionnelle et 20 % des femmes et des hommes déclarent connaître au moins une personne ayant été victime de harcèlement sexuel dans le cadre de son travail. Or, les recours devant la justice sont très peu fréquents alors que la protection des victimes contre les agissements de harcèlement sexuel est reconnue tant par le droit communautaire que par le droit interne.

Le harcèlement sexuel constituant une discrimination, il est essentiel d'insister sur sa qualification afin que les victimes puissent être orientées vers le Défenseur des droits. En effet, depuis l'adoption de la loi du 6 août 2012 sur le harcèlement sexuel, le Défenseur des droits n'a été saisi que de 18 dossiers en emploi privé et de 12 dossiers en emploi public, ce qui reste très peu au regard de l'ampleur du phénomène.

Cela relève de deux causes principales : la méconnaissance de leurs droits par les victimes, peut-être due en partie à la complexité de la définition légale, et les questions de procédure comme la prescription ou la charge de la preuve.

Dans son [avis n°16-16 du 6 juin 2016](#), le Défenseur des droits a donc formulé plusieurs recommandations de modifications législatives afin de renforcer l'efficacité des dispositifs de lutte contre le harcèlement sexuel. Tout d'abord, il est souhaitable qu'un recours civil soit prévu pour les personnes victimes de harcèlement sexuel commis dans d'autres domaines que celui de l'emploi, afin qu'elles puissent bénéficier, comme d'autres victimes de discrimination, de l'aménagement de la preuve tel que prévu par l'article de la loi du 27 mai 2008. Des textes actuellement qui étaient alors en cours d'examen devant le Parlement, relatifs à la Justice du XXI<sup>e</sup> siècle ou à l'Égalité et la Citoyenneté, pouvaient convenir pour prévoir une telle évolution.

Par ailleurs, le Défenseur des droits a recommandé d'appliquer à la fonction publique le régime prévu pour l'emploi privé en matière de lutte contre le sexisme dans le projet de loi « travail ».

Dans la continuité et à l'occasion des débats sur le projet de loi Égalité et Citoyenneté et au-delà des dispositions générales sur la non-discrimination, le Défenseur des droits a recommandé de préciser et clarifier la définition du harcèlement discriminatoire afin de le rendre plus performant dans son effectivité. Dans son [Avis n° 16-15 du 1er juin 2016](#), il a également recommandé que le sexisme soit considéré comme une circonstance aggravante généralisée et que le mot sexe soit intégré à la liste figurant à l'article 132-77 du code pénal en écrivant : « en raison de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle ». Enfin, il a recommandé que la Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires introduise une disposition favorisant la protection des agents publics contre les agissements sexistes comme cela existe pour les salariés de droit privé.

## Proposition de loi pour tendre à l'autonomie des femmes étrangères

Le Défenseur des droits a souhaité faire part de son soutien à Mme Marie-George BUFFET, rapporteure de la proposition de loi pour tendre à l'autonomie des femmes étrangères en lui adressant courrier daté du 17 mai 2016. En effet, la proposition de loi a repris plusieurs recommandations du Défenseur des droits, formulées notamment dans son [rapport sur les droits fondamentaux des étrangers](#).

## Actions récurrentes

Le Défenseur a participé à de nombreux événements et actions de sensibilisation consacrés à l'égalité F/H dans lesquels il a pu développer sa compétence spécifique sur les discriminations liées au sexe, à la situation de grossesse et à la situation de familles que rencontrent les femmes, et notamment son approche intersectionnelle des discriminations. Divers travaux illustrent cette approche : le rapport sur l'emploi des femmes handicapées d'une part, et le baromètre sur la perception des discriminations montre par exemple combien les discriminations liées à l'apparence physique touchent avant tout les femmes, d'autre part, (voir ci-après)

Il a également à l'occasion du 8 mars 2016, journée internationale des droits des femmes, publié un article intitulé « [La défense des droits des femmes, c'est toute l'année pour le Défenseur des droits](#) » et une [infographie dédiée](#) qu'il a largement relayée sur les réseaux sociaux.

## Les discriminations fondées sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre

### Modification de la mention du sexe à l'état civil pour les personnes trans

Dans sa [Décision-cadre MLD-MSP-2016-164 du 24 juin 2016](#), le Défenseur des droits s'est prononcé en faveur d'une réforme de la procédure de changement de sexe à l'état civil des personnes transgenres, pour une procédure de simple modification par déclaration à l'officier d'état civil. Il a en effet considéré après avoir étudié les pratiques étrangères et les préconisations des organes internationaux que la procédure déclarative rapide et transparente auprès de l'officier d'état civil était la seule procédure totalement respectueuse des droits fondamentaux des personnes trans.

Si la recommandation du Défenseur des droits n'a pas été reprise par les parlementaires Crozon et Binet, la réflexion menée par le Défenseur a permis de faire évoluer la proposition de loi suite aux échanges avec les députés en novembre 2015. Les preuves sociales et médicales exigées ont été considérablement modifiées dans l'amendement finalement intégré à l'article 56 de la loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 portant création d'une section relative à la modification de la mention du sexe à l'état civil dans le code civil. Si le législateur a opéré une avancée en mettant fin à l'exigence de

preuve de l'irréversibilité de l'apparence et donc de la stérilité, le Défenseur des droits regrette que la procédure reste encore médicalisée.

Dans cette même loi Justice du XXI<sup>e</sup> s., la possibilité de demander le changement de prénom à la mairie de naissance ou de résidence constitue une avancée sérieuse pour les personnes transgenres et intersexes.

## Remplacement du critère d'identité sexuelle par le critère identité de genre

Dans son [avis n°16-15 du 1er juin 2016 relatif au projet de loi Egalité et Citoyenneté](#), le Défenseur des droits a signalé que le choix rédactionnel du législateur d'avoir accolé les critères de l'orientation et de l'identité sexuelle (art. 6 de la loi n° 2012-954 du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel) dans la liste des critères de discrimination tend à favoriser les amalgames, alors qu'ils renvoient l'un et l'autre à deux réalités distinctes. Le Défenseur des droits a donc recommandé que les deux critères d'orientation sexuelle et d'identité sexuelle soient clairement séparés dans l'ensemble des textes modifiés par la loi n° 2012-954 du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel afin d'assurer la pleine autonomie de chacun des critères.

Au-delà de cette modification, le Défenseur des droits a rappelé que l'expression « identité sexuelle » est inappropriée pour désigner les personnes trans. En effet, la mention du « sexe » dans l'expression « identité sexuelle » réduit la transidentité à une question morphologique, le terme « sexe » et son dérivé « sexuel » faisant en effet référence aux caractères sexuels de la personne, alors même que la transidentité renvoie à une expérience intime et personnelle indépendante de la morphologie des personnes.

En outre, le terme identité de genre constitue aujourd'hui une référence européenne et internationale. Il est notamment inscrit dans les Principes de Jogjakarta, les rapports du Commissaire européen aux droits de l'homme, les rapports et directives de l'Union européenne ainsi que les résolutions du Comité des Ministres et de l'Assemblée parlementaire du Conseil de l'Europe. Le critère d'identité de genre est également mobilisé par la plupart des pays européens qui connaissent une protection juridique spécifique des personnes trans tels que le Royaume-Uni, l'Irlande, l'Espagne, les Pays-Bas, la Suède, Malte etc.

Par conséquent, le Défenseur des droits a préconisé de remplacer l'expression « identité sexuelle » par l'expression « identité de genre », plus claire et plus inclusive, afin de protéger l'ensemble des personnes transgenres contre toute discrimination. Cette préconisation était déjà présentée dans la Décision-cadre MLD-MSP-2016-164 du 24 juin 2016 relative au critère d'identité de genre et à la modification du sexe à l'état civil des personnes trans.

Cette modification est intervenue avec l'adoption de la loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle. La nouvelle expression, « identité de genre », plus claire et plus inclusive, permet de mieux protéger l'ensemble des personnes transgenres contre toute forme de discriminations.

## Publication des statistiques des actes homophobes et transphobes

Par un courrier en date du 17/02/2015, l'association FLAG membre du comité d'entente LGBT du Défenseur avait signalé que les statistiques relatives aux actes homophobes et transphobes recensées par la police et la gendarmerie nationale n'étaient pas rendues publiques contrairement aux statistiques sur le racisme et l'antisémitisme qui font l'objet d'une communication institutionnelle annuelle.

Convaincu de l'intérêt d'une telle publication, le Défenseur des droits a, par un courrier en date du 18 mars 2015 puis par une relance en date du 13 mai 2016, appelé l'attention du ministère de l'Intérieur sur la nécessité de sensibiliser l'opinion publique à la condamnation des actes à caractère homophobe et transphobe en portant ces données préoccupantes au cœur du débat public.

## Les critères de discrimination visés dans le code de déontologie de la police municipale

Par un courrier en date du 21 février 2015, l'association FLAG a signalé au Défenseur des droits que l'article R. 515-7 du code de sécurité intérieure relatif aux devoirs généraux de police municipale a été modifié par le décret n° 2015-181 du 16 février 2015 mais qu'il ne fait toujours pas référence à l'ensemble des motifs de discriminations énoncés dans le code pénal. Il est énoncé que : « [L'agent de police municipale] a le respect absolu des personnes, quelles que soient leur nationalité ou leur origine, leur condition sociale ou leurs convictions politiques, religieuses ou philosophiques ainsi que leurs opinions syndicales ».

A l'inverse, l'article R. 434-11 du code de sécurité intérieure relatif aux devoirs du policier et du gendarme renvoie quant à lui à l'article 225-1 du code pénal. Il est ainsi prévu que : « Le policier et le gendarme accomplissent leurs missions en toute impartialité. Ils accordent la même attention et le même respect à toute personne et n'établissent aucune distinction dans leurs actes et leurs propos de nature à constituer l'une des discriminations énoncées à l'article 225-1 du code pénal ».

Face à cette incohérence rédactionnelle, le Défenseur des droits a, par un courrier en date du 28 avril 2015 puis par un courrier de relance en date du 17 mars 2016, recommandé au ministre de l'Intérieur de reprendre une rédaction similaire à l'article R. 434-11 dans l'article R. 515-7 du code de sécurité intérieure.

## Mise en œuvre de la loi ouvrant le mariage aux couples de personnes de même sexe

Par plusieurs courriers datés du 19 février 2015, du 26 janvier 2016 et de juin/juillet 2016, le Défenseur des droits était intervenu sur la mise en œuvre de la Loi Mariage pour tous. Il avait interpellé la Ministre de la Justice qui avait émis une circulaire le 29 mai 2013 prévoyant que lorsqu'un mariage est envisagé entre deux personnes de même sexe, dont l'un des futurs époux est ressortissant de l'un des pays avec lesquels la France est liée par une convention bilatérale (prévoyant que la loi applicable aux conditions de fond du mariage est la loi personnelle), l'officier de l'état civil ne pouvait célébrer le mariage. Il avait ensuite demandé la modification de ladite circulaire pour tous les ressortissants au regard de l'arrêt de la Cour de Cassation du 28 janvier 2015 qui reconnaissait que le mariage entre personnes de même sexe est une liberté fondamentale à laquelle une convention passée entre la France et le Maroc ne peut faire obstacle si le futur époux marocain a un lien de rattachement avec la France, tel que son domicile.

Par courrier du 11 octobre 2016, le Garde des Sceaux informait le Défenseur des droits qu'une dépêche en date du 5 août 2016 avait été adressée aux parquets généraux destinée à réviser les termes de la circulaire du 29 mai 2013 à l'aune de la jurisprudence de la Cour de cassation.

Si l'on peut se réjouir de l'issue favorable donnée à ce dossier, l'on peut cependant regretter que la circulaire n'ait pas été elle-même modifiée. Le Défenseur des droits restera d'autant plus vigilant que cet état de fait pourrait être susceptible, faute de lisibilité du droit suffisante, de conduire à des divergences dans l'application du droit sur l'ensemble du territoire.

## Contributions à des projets et travaux extérieurs de lutte contre les discriminations dans l'emploi

Le Défenseur des droits a apporté une contribution importante au rapport de l'organisation internationale du travail « [FIERTÉ \(PRIDE\) AU TRAVAIL. Une étude sur la discrimination au travail pour motifs d'orientation sexuelle et d'identité de genre en France](#) » publié en 2016. Il a également poursuivi son appui à la mobilisation des employeurs contre les LGBTphobies dans l'emploi, en participant à plusieurs événements en ce sens et en apportant son concours à l'ouvrage de l'association L'Autre cercle « [Mon employeur fait son coming out](#) » rendu public le 29 novembre 2016.

## Discriminations : approche par domaine

Les discriminations dans l'accès à l'emploi représentent la grande majorité des réclamations adressées à l'Institution (28,8% dans l'emploi privé, 22% dans l'emploi public), loin devant celles qui portent sur l'accès aux services publics (21,5%) ou aux biens et services tels que le logement (13,4%).

## Les discriminations dans l'emploi

### Baromètre DDD/OIT « Le physique de l'emploi »

Le 9<sup>e</sup> Baromètre du Défenseur des droits et de l'Organisation internationale du travail (OIT) relatif à la « Perception des discriminations dans l'emploi » visait à mieux connaître ce que recouvrent les discriminations liées à l'apparence physique telles que perçues par les chômeurs, tant dans leurs représentations que dans leurs expériences de discriminations à l'embauche.

A partir d'une enquête menée fin 2014 auprès de 1.000 demandeurs d'emploi, les résultats mettent en évidence la place importante qu'occupe dans les recrutements la conformité des candidats aux normes socialement admises, tant pour les codes vestimentaires, plus facilement modifiables, que pour les caractéristiques physiques, pourtant inaltérables. Avoir un style ou une corpulence « hors normes » constitue ainsi des inconvénients majeurs pour être embauché et peuvent inciter les employeurs à questionner les candidats sur leur apparence lors des entretiens d'embauche.

Au-delà des opinions exprimées par les chômeurs, les expériences de discriminations rapportées corroborent cette perception et permettent de mieux caractériser les populations les plus exposées à ces inégalités de traitement. La discrimination à l'embauche liée à l'apparence physique est ainsi plus fréquemment rapportée par les personnes obèses ou celles ayant un style vestimentaire atypique, surtout quand elles sont des femmes. Le surpoids est également identifié comme un facteur augmentant la discrimination, mais uniquement pour les femmes.

15 ans après son introduction dans la loi et alors que la jurisprudence est encore rare, le critère de l'apparence physique apparaît bien comme un critère à part entière qui a pleinement sa place parmi les motifs de discrimination juridiquement prohibés.

Défenseur des droits/OIT, [Baromètre sur la perception des discriminations dans l'emploi : Le physique de l'emploi](#), Etudes et Résultats, février 2016.

Voir également le diaporama de [présentation des résultats](#)

Pour informer les employeurs et les salariés ou candidats à l'emploi, le Défenseur des droits a publié plusieurs ressources sur le sujet : une [décision-cadre](#) MLD 2016-058 du 12 février 2016, un [dépliant](#) d'information et une [affiche](#). L'ensemble de ces outils contribue à diffuser des informations sur les discriminations liées au physique et sur les actions à mener pour les prévenir ou faire valoir ses droits.

## Rapport sur l'emploi des femmes handicapées

Depuis l'instauration d'une obligation d'emploi des travailleurs handicapés en 1987 d'importants progrès ont été réalisés. Néanmoins, de nombreuses personnes en situation de handicap, et notamment des femmes, rencontrent encore aujourd'hui des obstacles et discriminations dans leur accès à l'emploi et dans leur carrière. A cet égard, l'article 6 de la CIDPH invite les Etats à prendre des mesures spécifiques pour garantir les droits des filles et femmes handicapées.

Divers textes internationaux promeuvent ainsi une approche intersectionnelle de certaines discriminations basées sur plusieurs critères dont le croisement aboutit à une situation spécifique qui dépasse le simple cumul de discriminations. Cette approche permet de construire des politiques publiques qui tiennent mieux compte de la diversité des situations des publics visés.

[L'étude exploratoire réalisée par le Défenseur des droits](#) montre que les femmes en situation de handicap sont confrontées à un cumul de difficultés et de discriminations parce qu'elles sont femmes, parce qu'elles sont handicapées mais également des discriminations spécifiques parce qu'elles sont femmes et handicapées.

Ainsi, les femmes en situation de handicap sont plus éloignées de l'emploi que leurs homologues masculins et lorsqu'elles sont en emploi, elles subissent aussi des discriminations. En effet, elles sont concentrées dans certains secteurs d'activités et accèdent difficilement à des postes à responsabilités. Si 10% des hommes reconnus handicapés sont cadres (contre 21% des hommes en général), il n'y a que 1% de femmes cadres (14% de l'ensemble des femmes en emploi).

Face à ces constats, le Défenseur des droits appelle à une vigilance particulière à leur égard, notamment dans le cadre des politiques de droit commun, et en premier lieu, dans le cadre des politiques en faveur des droits des femmes d'une part et des populations en situation de handicap d'autre part. Il émet également diverses recommandations concernant :

la connaissance de la population handicapée, et plus particulièrement des femmes handicapées, et l'accès et la diffusion de ces informations ;

la visibilité des femmes handicapées et la lutte contre les stéréotypes ;

l'accès à la scolarisation et à l'enseignement supérieur ;

l'accès à l'emploi et la carrière des femmes handicapées.

## Participation au groupe de travail interministériel sur les discriminations à l'embauche- Rapport Sciberras

Installé par les ministres du Travail et de la Ville en novembre 2014 et regroupant l'ensemble des acteurs impliqués dans la lutte contre les discriminations dans l'emploi (organisations syndicales et patronales, associations, institutions, réseaux d'entreprises, service public de l'emploi...), le groupe de dialogue inter-partenaires sur la lutte contre les discriminations dans l'entreprise se réunit régulièrement sur des thématiques précises, en alternant les séances de travail et les restitutions en plénières. Après un premier rapport remis aux ministres en mai 2015, les travaux se sont poursuivis et ont notamment conduit le ministère du Travail à réaliser une campagne nationale de sensibilisation sur le thème « [Les compétences d'abord](#) », ainsi qu'un « testing » auprès de grandes entreprises sur les discriminations à l'embauche liées à l'origine dont les [résultats](#) ont fait ressortir l'ampleur du phénomène. Le Défenseur des droits, membre de ce groupe de dialogue, a synthétisé ses propositions dans une contribution écrite figurant en annexe du 2<sup>e</sup> [rapport](#) Sciberras, lequel a été remis aux ministres et publié en novembre 2016. Cette contribution insistait en particulier sur les évolutions législatives que le Défenseur des droits a pu soutenir dans le cadre des avis qu'il a rendus pour alimenter les débats parlementaires sur les projets de loi « Justice du XXI<sup>e</sup> siècle » ([avis 15-23](#)) et « Egalité-citoyenneté » ([avis 16-15](#) et [16-19](#)) : introduction du recours collectif contre les discriminations dans l'emploi, mise en place d'indicateurs pour diagnostiquer les discriminations, rendre obligatoire la formation à la non-discrimination des recruteurs et mettre en place un référent « égalité » dans les entreprises d'au moins 300 salariés.

## Auditions du Défenseur dans le cadre de rapports institutionnels sur les discriminations dans la fonction publique

Un comité interministériel à l'égalité et à la citoyenneté réuni le 6 mars 2015 a arrêté un plan d'actions pour lutter contre les discriminations dans la gestion des ressources humaines de la fonction publique. En effet, si la fonction publique se doit d'être exemplaire en matière d'égalité de traitement et de non-discrimination et devrait refléter la société française dans sa diversité, les données disponibles montrent que tel n'est pas le cas. Aussi, dans le cadre du suivi des mesures adoptées, le Défenseur des droits a été auditionné par des experts mandatés pour réaliser un diagnostic et élaborer des propositions visant à réduire les discriminations et promouvoir la diversité dans la fonction publique.

En ce sens, une mission a été confiée par le Premier ministre à Monsieur Olivier Rousselle, conseiller d'Etat, afin de « coordonner l'élaboration et la mise en œuvre des programmes d'action des écoles de service public des trois versants de la fonction publique » dans une perspective d'ouverture à la diversité. Jacques Toubon, auditionné le 16 décembre 2016, a ainsi pu rappeler que les principes d'objectivité, de transparence et de traçabilité doivent guider les épreuves, notamment orales, de concours, ainsi que les

entretiens de recrutement. A cet égard, il est nécessaire de former à la non-discrimination les membres des jurys de concours et de leur donner des instructions.

Dans la droite ligne du protocole d'accord signé le 8 mars 2013 avec les organisations syndicales siégeant au Conseil commun de la fonction publique, l'égalité entre femmes et les hommes a également fait l'objet d'une mission spécifique, confiée à Mme Françoise Descamps-Crosnier, Députée des Yvelines, ayant pour finalité d'identifier les discriminations entre les femmes et les hommes existant dans le système de rémunération et de promotion dans la fonction publique et conduisant à des écarts de traitement et de pensions entre les femmes et les hommes. Lors de son audition le 18 octobre 2016, Jacques Toubon a rappelé les résultats des [études](#) financées par le Défenseur des droits sur les inégalités de rémunération entre les femmes et les hommes dans la fonction publique, qui étaient en 2009, de l'ordre de 12%. Et selon les versants de la fonction publique, ces écarts de rémunération sont plus ou moins prononcés, allant de 16% dans la fonction publique d'Etat à 14 % dans la fonction publique hospitalière (contre 8% dans la fonction publique territoriale. Au-delà de la problématique du « plafond de verre » qui limite l'accès des femmes aux postes à responsabilités, le Défenseur des droits a pu redire son attachement à l'application du principe d'« un salaire égal pour un travail de valeur égale », qui doit être respecté pour des emplois qui, même s'ils sont différents, ont une valeur comparable. Cette question majeure avait fait l'objet d'un [guide](#) dédié au secteur privé mais ses principes et la méthodologie qui y est proposée pour déconstruire les biais sexistes dans l'évaluation des emplois sont parfaitement applicables à la fonction publique qui connaît une forte ségrégation professionnelle entre hommes et femmes.

## Contributions à des projets et travaux extérieurs de lutte contre les discriminations dans l'emploi

Le Défenseur des droits est régulièrement sollicité pour apporter son expertise et participer à l'élaboration d'outils réalisés par des organismes extérieurs.

Ainsi, l'AFMD (association française des managers de la diversité) et la Fondation Face ont installé en 2015 une commission sur les discriminations liées aux origines afin d'identifier les besoins des entreprises pour agir sur ce sujet aujourd'hui insuffisamment pris en charge. A l'issue des travaux, auxquels le Défenseur des droits a participé, l'AFMD et Face ont publié un Guide « [Discriminations liées à l'origine : prévenir et agir dans le monde du travail](#) » (décembre 2016) qui fournit notamment des outils et des conseils pour mener à bien un état des lieux sur le sujet. Le guide suggère également des pistes d'actions pour développer des pratiques adéquates en matière de management et propose des études de cas fondées sur des situations réelles en entreprise.

Pour favoriser l'égalité entre les femmes et les hommes au travail, l'institution a contribué au guide réalisé par News RSE « [Egalité femmes/hommes : des entreprises s'engagent](#) », publié fin 2016 en explicitant les actions qu'il mène pour prévenir et lutter contre les discriminations liées au sexe dans le milieu professionnel, en rappelant notamment les guides produits par le Défenseur des droits en ce sens : [Agir pour l'égalité dans l'emploi – Les recommandations du Défenseur des droits aux grandes entreprises](#), fév. 2016 et le [Guide pour une évaluation non discriminante des emplois à prédominance féminine](#), mars 2013.

Dans le secteur public, le Défenseur des droits a également apporté son soutien à la réalisation par la DGAFP d'un [Guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement dans la fonction publique](#) (janv. 2017). Ce guide précise le cadre de protection des agents de la fonction publique, rappelle les règles, acteurs et outils de la prévention, explique les moyens d'action pour intervenir en cas de harcèlement et de violences et, enfin, présente des retours d'expérience provenant des trois versants de la fonction publique. Il a pour vocation d'informer et d'accompagner les employeurs, personnels RH et acteurs de la prévention, ainsi que les agents victimes ou témoins de violences et de harcèlement.

## Les discriminations dans l'accès au logement

### Les apports de la recherche sur les délais d'accès au logement social

Cette recherche, conduite en partenariat entre le Défenseur des droits, le CGET et le PUCA et réalisée par l'équipe de recherche Lab'Urba, vise à analyser la fiabilité du délai d'attente comme indicateur d'inégalités de traitement des demandeurs, notamment selon leur origine. L'analyse des données du Système National d'Enregistrement (SNE) mis en place en 2011 a été réalisée pour la première fois sur l'ensemble du territoire et ce avec un regard particulier sur cinq contextes locaux diversifiés. Cette analyse, complétée par une analyse des pratiques, permet en particulier de progresser dans la connaissance et la compréhension des processus à l'œuvre dans l'attribution.

[Les principaux enseignements mis en lumière dans la synthèse Etudes et Résultats](#) publiée en mars 2016 rendent compte notamment :

d'un processus sélectif qui tend à favoriser les demandeurs les plus aisés pour l'accès au logement social par la voie de droit commun, mais pénalise les demandeurs étrangers non européens, surtout en Île-de-France, pour lesquels les dispositifs visant à faire reconnaître comme prioritaire leur demande, notamment dans le cadre du DALO, constituent dès lors la principale voie d'accès au logement social au prix de délais d'attente particulièrement longs ;  
d'un processus d'attribution articulé autour de trois principes : l'objectif de mixité sociale, la prise en compte de liens à la commune demandée et un niveau de ressources suffisant estimé notamment par le « reste à vivre ». Bien que non précisés par la loi, ils définissent dans les faits un cadre de référence largement partagé au-delà de la diversité des systèmes locaux et orientent les

pratiques d'attribution au quotidien. La fragilité de ce cadre légal donne lieu à des pratiques parfois illégales lorsqu'elles sont fondées sur des motifs illégitimes tels que l'origine ou la situation familiale.  
d'une approche très administrée de la relation au demandeur qui ne met pas les demandeurs à égalité pour faire valoir leurs droits ; elle tend au contraire à privilégier ceux qui savent s'orienter, solliciter les bonnes personnes au bon moment, et qui peuvent même se permettre de refuser une proposition de logement trop éloignée de leurs attentes.  
Voir la [synthèse de la recherche Lab'Urba](#) ; et le [rapport de recherche complet et ses annexes](#)

Les résultats, restitués lors du séminaire L'égalité d'accès au logement social à l'épreuve des territoires organisé le 23 mars par les trois partenaires, ont suscité de nombreux échanges à l'approche de la mise en discussion des mesures pour la mixité sociale et l'égalité des chances dans l'habitat dans le cadre du projet de loi Egalité et citoyenneté.

La mise en perspective des résultats de la recherche sur les délais anormalement longs lors du séminaire avec ceux d'une [étude sur la mise en œuvre du DALO réalisée par le CREDOC et FORS](#) Recherche Sociale pour le Ministère du Logement et le Comité de suivi du DALO à laquelle le Défenseur des droits avait été associé en tant que membre du comité de pilotage a contribué à la richesse des échanges en ouvrant de multiples pistes pour progresser vers l'égalité, telles que :

l'accès de tous les demandeurs à l'information pour leur permettre d'être davantage acteurs de leur parcours résidentiel ;  
la formation à la lutte contre les discriminations des acteurs du logement social à l'échelle d'un territoire à l'instar de la démarche engagée en Isère ;  
le droit d'accès de tous au parc social dans l'ensemble de ses composantes ;  
la réforme de la politique des loyers pour mettre fin à une orientation systématique des demandeurs les plus modestes vers les quartiers les moins attractifs où les loyers sont les plus faibles.  
Les résultats de la recherche sur l'accès au logement social du Défenseur des droits et de ses partenaires ont également été présentés et discutés dans d'autres séminaires, notamment :

Lors d'une réflexion proposée le 15 septembre 2016 dans le cadre des « Après-midi » de Profession Banlieue sur les Politiques et pratiques d'attribution de logements sociaux : quelles discriminations ? ;  
Lors des quatrièmes rencontres nationales chercheurs-acteurs de l'habitat, « Quoi de neuf chercheurs ? » du 17 novembre 2016, organisées par le Réseau des acteurs de l'habitat.

## Avis sur le volet sur la Mixité sociale et l'égalité des chances dans l'habitat du projet de loi Egalité et citoyenneté

Dans deux avis successifs ([Avis 16-15 du 1er juin 2016](#) ; [Avis 16-19 du 21 juillet 2016](#)), le Défenseur des droits a relevé d'importantes avancées pour un accès au logement social plus respectueux des droits et de l'égalité des demandeurs, notamment par la recherche d'une meilleure conciliation entre objectifs de mixité sociale et respect du droit au logement, déclinées selon trois axes :

l'attribution de logements sociaux définie et pilotée à l'échelle intercommunale ;  
la réforme des loyers et l'incitation à la mobilité ;  
une offre équitablement répartie sur le territoire.  
Il a en particulier encouragé :

l'approche novatrice de la mixité sociale, dont les principes devant en guider la mise en œuvre sont pour la première fois définis dans la loi, conformément aux recommandations de la HALDE en 2009 (Délibération n°2009-133 du 16 mars 2009) ;  
l'instauration à cette fin d'un taux d'au moins 25% des attributions à des demandeurs très modestes hors QPV à l'échelle intercommunale ;  
l'interdiction d'un refus d'attribution au seul motif d'une absence du lien du demandeur avec la commune ;  
la clarification et l'harmonisation des priorités d'attribution selon les différents dispositifs (DALO, accords collectifs et priorités générales du Code de la Construction et de l'Habitation) ;  
le renforcement des obligations des communes et les organismes d'Action Logement (ex 1% Logement) désormais tenus d'attribuer au moins 25% des logements qui leur sont réservés à des demandeurs prioritaires, quelle que soit la filière concernée ;  
la suppression de la possibilité de déléguer le contingent préfectoral aux communes ;  
les mesures et dispositifs pour une meilleure transparence du traitement de la demande et des attributions, notamment : la publication des priorités, la cotation de la demande, la location voulue permettant aux demandeurs de se positionner sur un logement grâce à la mise en ligne de l'offre de logements disponibles, et la connaissance partagée de la demande et des locataires à l'échelle intercommunale ;  
la possibilité de moduler le loyer pour les nouveaux locataires, en le déconnectant de son financement d'origine afin de favoriser l'accès des demandeurs les plus modestes hors des QPV, ces quartiers regroupant la majorité des logements aux loyers les plus faibles ;  
la prise en compte des aides personnelles au logement dans l'appréciation des ressources du demandeur pour le calcul du taux d'effort dans les conditions définies par les textes (décret de 2011), mesure qui favorise l'accès au logement des plus modestes ;  
l'abaissement à 150% du plafond de ressources pour l'accès à un logement social (plafond PLS) le seuil au-delà duquel le locataire perd le droit au maintien dans les lieux ;  
la nouvelle définition des conditions de sous-occupation introduite à l'article L.621-2 du Code de la Construction et de l'Habitation ;  
les différentes mesures visant à favoriser l'habitat des Gens du voyage : prise en compte des terrains aménagés au profit des gens du voyage dans le décompte de logements sociaux, prise en compte des besoins spécifiques à ce public dans les documents de programmation et de planification de l'offre de logements, reconnaissance de l'intérêt public de projets, ouvrages ou travaux

destinés à l'accueil et au logement de personnes en caravane à titre d'habitat permanent, définition dans les schéma départementaux des obligations des communes en matière d'aires d'accueil, de terrains aménagés et d'aires de grand passage. Le Défenseur des droits a toutefois recommandé une particulière vigilance sur :

l'exigence d'une mise en œuvre compréhensible et accessible du système d'attribution devenu très complexe, condition d'un accès aux droits effectif pour les demandeurs ;  
le maintien d'une obligation minimum de 25% d'attribution aux demandeurs les plus modestes hors QPV, condition d'une évolution des pratiques une mixité sociale effective ;  
le respect des droits et de l'égalité, dans le cadre de la mise en œuvre des systèmes de qualification de l'offre, afin de ne pas reproduire les pratiques d'exclusion observées aujourd'hui, notamment en conditionnant l'accès des demandeurs aux caractéristiques des occupants du parc social ;  
des risques d'expulsion accrues du fait des évolutions procédurales modifiant l'article 9 de la loi relative à l'accueil et à l'habitat des gens du voyage du 5 juillet 2000.  
Si la loi égalité et citoyenneté contient au final de nombreuses avancées pour favoriser l'égalité dans l'accès au logement social, les points de vigilance soulignés par le Défenseur n'ont globalement guère été entendus.

## Campagne « Louer sans discriminer » dans le logement privé

Dans la poursuite du [guide Louer sans discriminer](#), destiné aux propriétaires, et du [dépliant](#) visant à informer les personnes victimes de discriminations dans le cadre d'une recherche de logement sur leurs droits et les recours possibles pour les faire respecter, un guide destiné aux professionnels de l'immobilier « Louer sans discriminer, Un manuel pour professionnaliser ses pratiques » vient d'être finalisé et sera publié en mars 2017. Fruit d'une concertation avec les acteurs du logement privé en 2016, il complète la campagne « Louer sans discriminer » de 2015.

L'élaboration de ce guide en partenariat avec les acteurs concernés a montré tout l'intérêt de la démarche de dialogue, au centre des comités d'entente et de liaison du Défenseur, pour une analyse partagée des risques de discrimination et des réponses à mettre en place pour les prévenir.

Conçu pour accompagner les professionnels de l'immobilier dans leur pratiques quotidiennes, ce guide a vocation à répondre aux questions auxquelles ils sont régulièrement confrontés dans le cadre de l'exercice de leurs activités de mise en location, et à devenir l'outil de référence qui leur permettra de s'assurer que leurs pratiques sont respectueuses de la non-discrimination et des droits fondamentaux.

Aujourd'hui soumis à des règles de déontologie qui interdisent expressément la discrimination et à une obligation de formation en la matière, les professionnels de l'immobilier pourront ainsi y trouver l'ensemble des éléments qui leur permettront de répondre à ces nouvelles exigences : le cadre juridique de la non-discrimination dans l'accès au logement, des exemples concrets de discriminations dans l'accès au logement privé à partir de situations traitées par le Défenseur des droits, une cartographie des multiples pressions auxquelles les professionnels ont à faire face, ainsi que des outils pratiques à intégrer à leur pratique quotidienne pour prévenir les discriminations tels qu'une grille d'argumentaires face à une demande discriminatoire ou encore un modèle de clause de non-discrimination à insérer dans le mandat.

A l'aune du scandale de l'affaire Laforêt, dossier en cours d'instruction chez le Défenseur des droits qui s'est autosaisi, la mobilisation des professionnels de l'immobilier semble plus que jamais nécessaire.

## Propositions de réforme réglementaire concernant le logement privé

Les travaux du Défenseur des droits, tant sur les droits fondamentaux des étrangers que sur les actions menées en concertation avec les acteurs du logement privé réunis en comité de liaison, ont mis en lumière des difficultés de mise en œuvre de certains textes récemment adoptés, pouvant conduire à des discriminations. Le Défenseur des droits a ainsi attiré l'attention de la ministre du Logement et de l'Habitat durable sur deux textes appelant des précisions pour une mise en œuvre respectueuse de l'égalité des droits des personnes :

le décret n°2015-1437 du 5 novembre 2015 fixant la liste des pièces justificatives pouvant être demandées au candidat à la location et à sa caution, en particulier sur les pièces pouvant être demandées pour justifier de son identité ;  
la publication de l'arrêté mentionné à l'article 15.III de la loi n°89-462 sur les rapports locatifs afin de préciser le plafond des ressources à prendre en compte (PLUS ou PLAI) pour la bonne application du dispositif de protection des locataires âgés de plus de 65 ans.

## Contributions à des projets et travaux extérieurs sur le logement social et le logement privé

Le Défenseur des droits accompagne également des acteurs locaux dans leurs projets favorisant l'égalité d'accès au logement social.

Il participe ainsi aux réunions du comité de suivi et d'évaluation du dispositif de cotation de la demande de logement social depuis sa mise en place en 2014 par la Ville de Paris.

Il a également apporté son soutien à l'action de lutte contre les discriminations et de promotion pour l'égalité pour l'accès au logement social engagée depuis 2011 en Isère. Dans la continuité de cette action, dont une charte signée en juin 2015 en présence

du préfet consacre l'engagement des partenaires du logement social, une enquête sera réalisée auprès des demandeurs ayant bénéficié du dispositif de location active afin de recueillir leur opinion et leur perception sur les apports de ce dispositif pour une meilleure égalité de traitement.

Sollicité par la Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie associative, le Défenseur des droits a participé à la sélection de projets et à leur suivi dans le cadre d'un appel à projets visant à mettre en évidence des discriminations à l'encontre des jeunes, soutenu par le Fonds d'expérimentation Jeunesse. L'un des quatre projets sélectionnés, dont les résultats finaux sont attendus pour fin mars 2017, porte sur un testing sur l'accès au logement. L'ensemble des résultats de ce testing d'ampleur nationale réalisé par téléphone, permettront de progresser dans la connaissance générale des processus discriminatoires à l'œuvre dans l'accès à un logement privé mais aussi dans leurs manifestations spécifiques à l'égard des publics « jeunes ».

## Action internationale

### Une mobilisation exceptionnelle pour la défense des droits des enfants migrants

Depuis juillet 2015, le Défenseur des droits s'est fortement mobilisé sur la situation du bidonville de Calais, et s'est préoccupé des mineur-e-s non accompagné-e-s, en développant les collaborations opérationnelles avec les homologues européens défenseurs des enfants. Le Défenseur des droits a réuni les ombudsmans, médiateurs, et défenseurs des droits de l'enfant européens le 28 juin à Paris, lors d'une journée intitulée « Enfant, Europe, Urgence. Protection et avenir des enfants migrants : un défi pour l'Europe ». Une [déclaration commune](#) a été adoptée, qui appelle les Etats à assurer une protection effective des enfants migrants et vise à renforcer les capacités et coopérations des défenseurs des enfants et médiateurs dans ce domaine. La parole a également été donnée à de jeunes migrants grâce à la diffusion du film « Article 6, témoignages d'enfants migrants », tourné par le Défenseur des droits, en coopération avec son homologue wallon.

L'importance de l'action des institutions de défense des droits fondamentaux en faveur des enfants migrants a été reconnue au plan international, avec l'invitation en qualité de paneliste de la Défenseure des enfants au Dialogue 2016 sur « les enfants en mouvement » organisé les 8 et 9 décembre à Genève par le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR). Parallèlement, une réunion a été organisée entre le HCR, la Défenseure des enfants et les Ombudsmans d'Amérique latine et d'Europe, qui a permis d'identifier des pistes d'action concrètes, comme le renforcement de capacités, la transmission de cas individuels ou encore la sensibilisation sur les droits des enfants et sur l'existence des institutions d'Ombudsmans.

### Le renforcement des liens avec les organes européens et internationaux

Différentes visites officielles sont venues renforcer des liens déjà existants avec les organes européens et internationaux. Au-delà de ces visites, l'institution mène une action plus effective en matière de protection des libertés et droits fondamentaux en sa qualité de référent privilégié pour l'application de plusieurs textes internationaux.

Le Défenseur des droits échange régulièrement avec les institutions européennes. Il entretient un dialogue soutenu avec le Commissaire aux droits de l'Homme du Conseil de l'Europe, Nils MUIŽNIEKS, sur des sujets de préoccupation communs, notamment l'état d'urgence et ses conséquences sur l'exercice des droits et libertés, et la situation des migrants, en particulier, celle des enfants non accompagnés. Il a aussi été auditionné par la Commission des Libertés civiles, de la justice et des affaires intérieures du Parlement européen, à Bruxelles, le 17 octobre 2016, où, après avoir présenté ses missions, il a répondu aux questions des parlementaires européens relatives aux positions de l'institution à l'égard des mesures prises par les autorités françaises dans le cadre de l'état d'urgence et de l'accueil des réfugiés.

Le Défenseur des droits a également coopéré avec l'Agence de l'Union européenne pour les droits fondamentaux dans le cadre de la préparation de son rapport de droit comparé sur les pratiques des services de renseignement au sein de l'Union européenne et le respect des droits fondamentaux. En septembre 2016, Jacques TOUBON et le Président de l'Agence, Michael O'FLAHERTY, ont signé, en septembre 2016, une [tribune commune](#) « [Garantir l'effectivité des droits fondamentaux](#) ».

Des rencontres ont par ailleurs été organisées sur les droits des enfants migrants au sein du Conseil de l'Europe avec Thomas Boček, représentant spécial auprès du Secrétaire Général du Conseil de l'Europe sur les migrations et les réfugiés et du Bureau du Commissaire aux droits de l'Homme. Un « lobbying » conjoint avec la Commissaire anglaise aux droits de l'enfant a enfin été mis en place au niveau de l'Union européenne avec la tenue de plusieurs visites auprès des Directions générales Justice et Migration, de l'Intergrup droits de l'enfant du Parlement européen et du Comité économique et social européen.

Le Défenseur des droits continue de jouer son rôle de vigie auprès des institutions européennes et internationales en les tenant régulièrement informées de la situation des droits fondamentaux en France et de ses prises de position sur les problématiques actuelles telles que la mise en œuvre de l'état d'urgence, la lutte anti-terroriste et la situation des réfugiés et des Rom, dans le cadre

d'échanges réguliers avec ses interlocuteurs de la commission européenne, de la commission LIBE du Parlement européen ou du Conseil de l'Europe.

Le Défenseur des droits poursuit sa coopération avec ces institutions ainsi qu'avec ses homologues en vue de faire évoluer tant les législations européennes que nationales et de faire émerger en Europe des expériences et pratiques plus respectueuses des droits et libertés sur des problématiques communes. A cet égard, le Défenseur coopère actuellement avec le Conseil de l'Europe sur la lutte contre la propagation des propos racistes, d'une part, et sur un projet de séminaire portant sur la défense des droits fondamentaux par les institutions de déontologie de la sécurité dans le contexte de renforcement des législations et politiques anti-terroristes

## Le Défenseur des droits, référent national de conventions européennes et internationales

### La Convention internationale relative aux droits de l'enfant

Au cours de l'année 2016, le Défenseur des droits a poursuivi ses actions concernant la mise en œuvre effective de la CIDE en France. En 2015, le Défenseur des droits avait, au titre de l'article 4 de la loi organique du 29 mars 2011, déposé [un rapport d'appréciation sur la mise en œuvre de la Convention](#) ainsi que des [observations complémentaires](#) auprès du Comité des droits de l'enfant de l'ONU. Les 13 et 14 janvier 2016, la Défenseure des enfants, Geneviève Avenard, a suivi l'audition de la France à Genève, aux côtés des associations qui avaient elles aussi participé au processus de consultation du Comité. Le [4 février 2016, le Comité a rendu publiques ses recommandations adressées à la France](#), reprenant largement les préoccupations et les recommandations du Défenseur des droits. Le gouvernement aura, en principe, cinq ans d'ici le prochain examen périodique de la France, pour mettre en œuvre les recommandations du Comité dans les politiques nationales en faveur de l'enfance. Avec l'étroite collaboration des associations, le Défenseur des droits a débuté des travaux afin de mettre rapidement en place un mécanisme opérationnel de suivi permanent des observations du Comité. Deux rencontres ont été organisées, la première avec des représentants de l'Etat, et la seconde avec les associations ayant transmis des rapports alternatifs au Comité. Le Contrôleur général des lieux de privation de liberté (CGLPL) y a été également convié. Ces échanges vont permettre de poser les bases du futur mécanisme de suivi totalement inédit, en y associant la société civile, le CGLPL et la Commission nationale consultative des droits de l'homme, avec la volonté de développer un dialogue permanent avec le gouvernement.

### La Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH)

Dix ans après son adoption par les Nations Unies et six ans après son entrée en vigueur en France, force est de constater qu'un grand nombre d'acteurs en charge des questions de handicap ignorent l'existence de la CIDPH et a fortiori les obligations qu'elles créent. Aucune décision n'a encore été rendue par les juridictions se prévalant de ses dispositions. Les réclamations adressées au défenseur des droits montrent que les personnes handicapées se trouvent toujours, faute de réponses adaptées à leurs besoins, privées de certains de leurs droits fondamentaux.

C'est dans ce contexte que le Défenseur des droits, désigné organisme de suivi de l'application de la CIDPH en France, a organisé un colloque sur le thème, « La CIDPH, quels droits nouveaux » et a rendu public un [travail réalisé par Michel Blatman, conseiller honoraire à la Cour de cassation sur l'application directe de la convention](#). Le rapport se divise en deux tomes. Un premier tome qui porte essentiellement sur l'effet direct des stipulations des traités des droits de l'homme qui ont précédé la CIDPH et les modes de réception du droit international des droits de l'homme par les diverses juridictions, tant internes qu'europpéennes et communautaires. Le second tome, qui porte plus spécifiquement sur le contenu de la CIDPH, examine en premier lieu son incidence sur le développement des notions de « handicap » et d'« aménagements raisonnables », dans le cadre de l'interaction des stipulations de la Convention avec les jurisprudences de la Cour de justice de l'Union européenne et de la Cour européenne des droits de l'homme. Il dresse en second lieu un tableau analytique des stipulations de la CIDPH susceptibles d'être appliquées directement ou indirectement, invoquées ou utilisées comme outil d'interprétation du droit interne par les juridictions nationales. Cette approche implique qu'il soit procédé, pour chaque articulation, à une comparaison avec le sort réservé aux stipulations similaires d'autres conventions « sœurs » par le droit français et par le droit supranational.

Pour faciliter le recours à ces travaux, une synthèse du rapport et un guide de la convention ont également été édités pour rendre leur compréhension la plus accessible.

Par ailleurs, en tant qu'organisme de suivi de la Convention Internationale relative aux droits des personnes handicapées, il a organisé le 13 décembre à l'occasion du 10<sup>e</sup> anniversaire de la Convention, un [colloque](#) à l'UNESCO, portant à la discussion des juges des juridictions suprêmes et européennes et de tous les acteurs du secteur du Handicap, les travaux qu'il a menés sur la Convention et les enjeux de son application. A cette occasion, le Défenseur, mécanisme indépendant chargé du suivi de l'application de la CIDPH, a publié un guide pour [Comprendre et mobiliser la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées](#) pour mieux faire connaître la Convention et le point d'appui qu'elle constitue pour les acteurs.

## La Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (CEDEF/CEDAW)

A l'occasion d'une réunion conjointe des trois collèges du Défenseur des droits le 28 mars 2013, tenue en présence de Mme Nicole Ameline, Présidente du Comité onusien pour l'élimination des discriminations envers les femmes (CEDAW), il avait été décidé que le Défenseur des droits, pourrait, à l'instar de ce qui est prévu pour la CIDE et la CIDPH, présenter des observations sur le rapport rendu au CEDAW par le gouvernement français.

Nathalie Bajos, directrice de la promotion de l'égalité a participé, le 4 juillet 2016, à la pré-session du Comité de l'ONU pour l'élimination des discriminations à l'égard des femmes (CEDEF/CEDAW). A cette occasion, elle a exposé [l'avis de l'institution](#) présentant les actions et recommandations du Défenseur des droits dans le domaine de l'égalité femmes/hommes depuis 2011.

Cette pré-session a permis au Comité de réunir les bilans dressés par les institutions indépendantes et associations compétentes en la matière avant l'examen de la France, qui s'est tenu le 8 juillet 2016 dans le cadre de la 64<sup>ème</sup> session du CEDAW. À cette occasion, la France a dû répondre aux nombreuses questions du Comité sur la mise en œuvre de la Convention ainsi que sur le suivi des observations finales qui lui avaient été adressées par le Comité en 2008.

Dans ses observations finales rendues publiques le 22 juillet 2016, le Comité a repris un certain nombre des constats du Défenseur des droits mais également de ses recommandations, en particulier en matière de harcèlement sexuel, de classifications d'emplois, de recours collectif et de droits fondamentaux des femmes étrangères.

## La [directive européenne 2014/54/UE d'avril 2014](#) relative à des mesures facilitant l'exercice des droits octroyés aux travailleurs dans le contexte de la libre circulation des travailleurs

En juillet 2016, le Secrétaire général des affaires européennes a informé le Défenseur des droits qu'il avait été désigné auprès des autorités européennes comme organisme compétent au titre de la mise en œuvre de la [directive européenne 2014/54/UE d'avril 2014](#) relative à des mesures facilitant l'exercice des droits octroyés aux travailleurs dans le contexte de la libre circulation des travailleurs.

Le Défenseur des droits se voit ainsi conférer la responsabilité de promouvoir, d'analyser, de contrôler et de soutenir l'égalité de traitement des travailleurs de l'Union et des membres de leur famille sans discrimination fondée sur la nationalité, restriction ou obstacle injustifiés à l'exercice de leur droit à la libre circulation. Il devient l'interlocuteur des travailleurs (y compris les saisonniers) en charge de fournir ou de veiller à ce que leur soit fournie une assistance juridique et/ou autre, dans tous les domaines de la vie quotidienne (emploi, éducation, logement ...).

## GRETA

Dans le cadre du deuxième cycle d'évaluation de la Convention du Conseil de l'Europe sur la lutte contre la traite des êtres humains par la France du 16 mai 2005, le Groupe d'experts sur la lutte contre la traite des êtres humains (GRETA) a effectué une visite en France afin d'évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre de la Convention depuis la première évaluation en 2012. La Défenseure des enfants a ainsi reçu le GRETA le lundi 5 septembre 2016. Les échanges se sont notamment concentrés autour de la traite des mineurs dans le contexte migratoire.

## Le travail au sein des réseaux

Le Défenseur des droits assure le secrétariat général de deux réseaux internationaux, l'un qui réunit des acteurs francophones, l'autre qui associe les pays riverains de la Méditerranée.

Par ailleurs, le Défenseur des droits est à l'initiative de la création d'un réseau européen (auquel le Québec a été associé en qualité d'observateur), associant des instances en charge du contrôle de la déontologie professionnelle des acteurs de la sécurité.

Enfin, l'institution tient son rang en qualité de partenaire français au sein de réseaux thématiques spécialisés.

## L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)

En tant que Secrétaire général de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), le Défenseur des droits a coordonné la programmation 2016 de l'AOMF, décidée à l'occasion de la réunion de Bureau du 25 mars à Paris. Le programme d'accompagnement des institutions membres a de nouveau été mis en œuvre. Parmi les différentes formations et visites d'études organisées dans ce cadre, le Défenseur des droits a reçu son homologue la Défenseure des enfants de l'île Maurice pour une visite

d'étude sur les dossiers concernant les droits de l'enfant et le programme des jeunes ambassadeurs aux droits de l'enfant ; ainsi qu'un collaborateur du Médiateur de la République du Bénin pour des réunions autour des outils informatiques de gestion des réclamations.

Le Secrétariat général a par ailleurs coordonné l'organisation de deux sessions au Centre de formation et d'échanges en médiation de Rabat sur les « Objectifs et stratégies communicationnelles pour les Institutions de Médiation à l'heure du web social » et « Le rôle des Ombudsmans pour protéger les droits des enfants migrants durant leur parcours migratoire », ainsi que d'un séminaire des Médiateurs à Monaco portant sur « Les Ombudsmans/Médiateurs et les INDH : relations avec les instances onusiennes ».

Le Comité des droits de l'enfant de l'AOMF, dont la présidence est assurée par la Défenseure des enfants, adjointe du Défenseur des droits, s'est notamment fixé comme objectif de soutenir les membres de l'AOMF dans leurs missions de sensibiliser les enfants à leurs droits. L'Association a ainsi soutenu l'organisation d'une tournée de sensibilisation aux droits de l'enfant à Madagascar et une formation sur les droits de l'enfant en Côte d'Ivoire. En soutien à cet objectif, il a par ailleurs été décidé de créer un kit pédagogique francophone de sensibilisation à l'attention des animateurs et autres professionnels pour la sensibilisation des enfants à leurs droits. Ce kit comprend un outil central, le guide de sensibilisation, ainsi que du matériel pédagogique (DVD, affiches, jeux...) centré sur la manière de communiquer aux enfants, avec des suggestions d'activités et d'approches.

## L'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM)

L'année 2016 aura été celle du renforcement de l'activité de l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM), dont le Défenseur est secrétaire général, qui a orienté son action en direction de la protection et de la promotion des droits des migrants. Une conférence internationale dédiée à la question « des défis des Ombudsmans liés aux flux migratoires », qui s'est tenue à Tirana le 8 septembre 2016 a permis l'adoption d'une [déclaration](#), à la faveur de laquelle les membres des quatre principales associations d'Ombudsmans, (AOM, AOMF, Fédération ibéro-américaine de l'Ombudsman et l'Institut International de l'Ombudsman) se sont engagés à exercer un suivi continu afin que les Etats respectent le caractère universel et inaliénable des droits des migrants et des réfugiés.

## Independent Police Complaints' Authorities' Network (IPCAN)

La création de ce Réseau des autorités indépendantes chargées de plaintes à l'encontre des forces de sécurité (IPCAN) en 2012, réseau qui regroupe plus d'une dizaine d'homologues internationaux intervenant en matière de déontologie de la sécurité, est apparue d'autant plus justifiée au cours de l'année 2016 que nos interlocuteurs partagent les mêmes réflexions que les nôtres dans le contexte de la menace terroriste.

Le 3e séminaire IPCAN sera organisé en 2017 en collaboration avec le Conseil de l'Europe, à Strasbourg, et aura pour objet le comportement des forces de sécurité et le respect des droits fondamentaux dans le cadre de la lutte contre le terrorisme.

## European network of equality bodies (EQUINET)

Le Défenseur a poursuivi sa contribution aux travaux du Réseau européen des organismes de lutte contre les discriminations (EQUINET), à travers sa participation active au Conseil d'administration mais également à ses divers groupes de travail et productions notamment en matière de discriminations liées à l'origine et à l'âge, dans une perspective intersectionnelle.

## European Network of Ombudspersons for Children (ENOC)

Chaque année, le réseau européen des Défenseurs des enfants (ENOC) donne la parole à une douzaine de jeunes de 10 à 18 ans de différents pays européens sur une thématique particulière. Le programme Parlons jeunes a choisi pour thème cette année « [L'égalité d'accès à l'école pour tous](#) ».

Alexandre, Julian, Kidé, Maryse, Olivier et Peterson, participants au projet ENOC Parlons Jeunes 2016 pour la France se sont réunis de janvier à juin. Ils ont ainsi rencontré des associations œuvrant pour un meilleur accès à l'école des enfants Roms, en situation de handicap, migrants... qu'ils ont interviewés pour leur blog. Ils ont ensuite formulé leurs propositions et avis au travers [d'un film](#) qui réunit l'intégralité des travaux des différents groupes ayant participé au projet à travers l'Europe. Ils s'y sont notamment inquiétés des nombreux préjugés présents à l'école et appellent à plus de tolérance, à la fois de la part des élèves mais aussi des personnels enseignants et administratifs.

Les membres du réseau ENOC, se sont ainsi inspirés des avis des jeunes pour élaborer la [déclaration \(dite « de Vilnius »\)](#), adoptée lors de leur rencontre annuelle de septembre – à laquelle participait la Défenseure des enfants, Geneviève Avenard – où ils demandent instamment aux Etats parties et aux institutions européennes de prendre toutes les mesures nécessaires à l'élimination de toutes formes de discriminations qui perpétuent les inégalités en matière d'éducation. ENOC considère que ces mesures doivent en particulier tendre à :

Préserver la dépense publique dédiée à l'éducation ;  
 Réduire l'abandon scolaire prématuré et étendre l'accès à l'enseignement post obligatoire ;  
 Protéger les droits à l'éducation des enfants issus de la migration et de minorités ethniques et lutter contre la ségrégation inter et intra scolaire en travaillant pour une éducation réellement inclusive ;  
 Assurer une participation significative des enfants dans le système éducatif tout en fournissant un accès égal à l'éducation créative et expressive.

## Annexes

### Annexe 1

#### Les comités d'entente et de liaison du Défenseur des droits

##### Dialogue avec les associations : les comités d'entente

Les comités d'entente sont des groupes de dialogue, réunis tous les 6 mois, entre les acteurs de la société civile et le Défenseur des droits. Ils sont au nombre de 6 :

Ces comités constituent des instances de concertation et de réflexion. Ils dressent un état des lieux des difficultés rencontrées sur le terrain, alimentent les réflexions sur les propositions de réformes et font connaître les prises de positions du Défenseur des droits

Les membres des comités

Comité d'entente santé	Comité d'entente égalité femmes-hommes	Comité d'entente LGBTI
<a href="#">Emmaüs France</a>	<a href="#">Osez le Féminisme</a>	<a href="#">Inter-LGBT</a>
<a href="#">Aides</a>	<a href="#">Femmes Solidaires</a>	<a href="#">Fédération LGBT</a>
<a href="#">Secours populaire France</a>	<a href="#">Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF)</a>	<a href="#">SOS homophobie</a>
<a href="#">Collectif [im]Patients, Chroniques et Associés</a>	<a href="#">Mouvement Français pour Le Planning familial</a>	<a href="#">Association des Parents et futurs parents Gays et Lesbiens (APGL)</a>
<a href="#">Croix Rouge française</a>	<a href="#">Laboratoire de l'Egalité</a>	<a href="#">L'Autre Cercle</a>
<a href="#">Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS)</a>	<a href="#">Coordination française pour le Lobby Européen des Femmes (CLEF)</a>	<a href="#">Homoboulot</a>
<a href="#">Ligue nationale contre le cancer</a>	<a href="#">Association européenne contre les Violences faites aux Femmes au Travail (AVFT)</a>	<a href="#">Flag !</a>
<a href="#">Médecins du monde</a>	<a href="#">Business and Professional Women (BPW) France</a>	<a href="#">Réseau d'Assistance aux Victimes d'Agresions et de Discriminations (RAVAD)</a>
<a href="#">UFC Que Choisir</a>	<a href="#">La Cimade</a>	<a href="#">Collectif éducation contre les LGBTphobies en milieu scolaire</a>
<a href="#">Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)</a>	<a href="#">Centre National d'Information des Droits des Femmes et des Familles (CNIDFF)</a>	<a href="#">Coordination Lesbienne en France (CLF)</a>
<a href="#">Union Nationale des retraités et Personnes Agées (UNRPA)</a>	<a href="#">Grandes Ecoles au Féminin (GEF)</a>	<a href="#">Comité IDAHO</a>
<a href="#">Comité pour la santé des exilés (COMEDE)</a>	<a href="#">Femmes pour le Dire, Femmes pour Agir (FDFA)</a>	<a href="#">Fédération Total Respect / Tjenbé Rèd</a>
<a href="#">Association Sparadrap</a>		<a href="#">Association Nationale Transgenre (ANT)</a>
<a href="#">ATD Quart Monde</a>		<a href="#">OUTrans</a>
		<a href="#">Objectif Respect Trans (ORTrans)</a>

<u>Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS)</u>  <u>Alliance maladies rares</u>  <u>Secours Catholique</u>  <u>Alliance du cœur</u>	<u>Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE)</u>  <u>Association la Boucle</u>  <u>Voix d'Elles Rebelles</u>	<u>Groupe d'Etude sur la Transidentité (GEsT)</u>  <u>Association d'Aide de Défense Homosexuelle pour l'Égalité des Orientations Sexuelles (ADHEOS, Charente-Maritime)</u>  <u>Centre LGBT Paris Île-de-France</u>  Collectif contre l'homophobie (Montpellier)  <u>Le MAG Jeunes LGBT</u>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Comité d'entente handicap	Comité d'entente pour la protection de l'enfance
<u>Association pour Adultes et Jeunes Handicapés (APAJH)</u>  <u>Association des Paralysés de France (APF)</u>  <u>Comité de Liaison et d'Action des Parents d'Enfants et d'Adultes atteints de Handicaps Associés (CLAPEAHA)</u>  <u>Comité Français pour la Promotion Sociale des Aveugles et des Amblyopes (CFPSAA)</u>  <u>Fédération Nationale des Accidentés de la vie (FNATH)</u>  <u>Fédération Française des Associations d'Infirmes Moteurs Cérébraux (FFAIMC)</u>  <u>Groupement pour l'Insertion des Handicapés Physiques (GIHP)</u>  <u>Union nationale des familles et amis de personnes malades et /ou handicapées psychiques (Unafam)</u>  <u>Unionnationale des associations de parents de personnes handicapées mentales et de leurs amis (Unapei)</u>  <u>Union Nationale pour l'Insertion Sociale du Déficient Auditif (UNISDA)</u>  <u>Autisme France</u>  <u>Collectif Autisme</u>  <u>Fédération Française des Dys</u>  <u>Nous aussi</u>	<u>Association Française des Magistrats de la Jeunesse et de la Famille (AFMJF)</u>  Maître Dominique ATTIAS, responsable du <u>groupe Droit des mineurs (Conseil national des barreaux)</u>  <u>Centre Français de Protection de l'Enfance (CFPE)</u>  <u>Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfant (CNAPE)</u>  <u>Conseil Français des Associations des Droits de l'Enfant (COFRADE)</u>  <u>Défense des Enfants International (DEI) France</u>  <u>Enfance et Partage</u>  <u>Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS)</u>  <u>Fondation pour l'Enfance</u>  <u>Fédération Nationale des Associations Départementales d'Entraide des Pupilles et Anciennes Pupilles de l'Etat (FNADEPAPE)</u>  <u>Fédération Nationale des Administrateurs Ad Hoc (FENAAH)</u>  <u>Groupe SOS</u>  <u>Solidarité Laïque</u>  <u>SOS Villages d'Enfants</u>  <u>Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)</u>  <u>UNICEF France</u>  <u>Union Nationale Interfédérale des œuvres et Organismes Privés non lucratifs Sanitaires et Sociaux (UNIOPSS)</u>  <u>La Voix de l'Enfant</u>

## Dialogue avec les acteurs professionnels : les comités de liaison

Tout comme les comités d'entente, les comités de liaison sont des groupes de travail et de réflexion. Ils mettent directement en lien les acteurs professionnels avec le Défenseur des droits. Ils concernent l'emploi et le logement.

Le comité de liaison des intermédiaires de l'emploi

[A compétence égale](#)

[Association Pour l'Emploi des Cadres \(APEC\)](#)

[Pôle Emploi](#)

[Prism'Emploi](#)

[Syntec Conseil en Recrutement](#)

[Délégation ministérielle aux missions locales](#)

[Conseil national Handicap et Emploi des Organismes de Placement Spécialisés \(CHEOPS\)](#)

Le comité de liaison des acteurs du logement privé

[Fédération Nationale de l'Immobilier \(FNAIM\)](#)

[Groupe FONCIA](#)

[Union des Syndicats de l'Immobilier \(UNIS\)](#)

[Syndicat National des Professionnels de l'Immobilier \(SNPI\)](#)

[com](#)

[Chambre nationale Des Propriétaires \(CHDP\)](#)

[Union Nationale de la Propriété Immobilière \(UNPI\)](#)

## Annexe 2

### Tableaux des réformes

Voir la section Recommandations législatives et réglementaires.

## Annexe 3

Liste des études et recherches 2016

Les études et recherches finalisées en 2016

DRIANT, C.LELEVRIER, M. CORDIER, P.GAULLIER, M. LANZARO, F. NAVARRE, Analyse des facteurs et des pratiques de discriminations dans le traitement des demandes de logements sociaux à La Camy, Nevers, Paris, Plaine Commune et Rennes Métropole, Université Paris Est (IUP Lab'URBA).

Publication du rapport : [http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport\\_def\\_19\\_fevrier\\_2016\\_0.p df](http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport_def_19_fevrier_2016_0.p df)

[http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport\\_final\\_vol\\_2\\_0.pdf](http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport_final_vol_2_0.pdf)

Publication de la synthèse : [http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/2015\\_06\\_24\\_synthese\\_rec herche\\_logt\\_social\\_laburba.pdf](http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/2015_06_24_synthese_rec herche_logt_social_laburba.pdf)

Publication « Etudes & Résultats » : [http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/2016\\_03\\_23\\_etudes\\_et\\_r esultats-logt\\_social-v7.pdf](http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/2016_03_23_etudes_et_r esultats-logt_social-v7.pdf)

Séminaire « L'égalité d'accès au logement social à l'épreuve des territoires » (mars 2016) :

<http://www.defenseurdesdroits.fr/fr/actualites/seminaire-l-egalite-d-acces-au-logement-social-l-epreuve-des-territoires>

Séminaire « Politiques et pratiques d'attribution de logements sociaux : quelles discriminations ? » du 15 septembre 2016, Les « Après-midi » de Profession Banlieue

[Séminaire « Quoi de neuf, chercheurs ? 4ème journée nationale de coopération entre acteurs de l'habitat et chercheurs »](#), du 17 novembre 2016

[Panorama 2016 des recherches en cours dans les domaines de l'habitat et du logement](#)

P.ICARD, Y.LAIDIE, Le principe de non-discrimination : l'analyse des discours, CREDESPO (CNRS - Université de Bourgogne) ;

Note de synthèse : <http://www.gip-recherche-justice.fr/wp-content/uploads/2016/10/Note-de-synth%C3%A8se-214.04.03.21-1.pdf>

Rapport de recherche : <http://www.gip-recherche-justice.fr/wp-content/uploads/2016/10/R.F.214.04.03.21-1.pdf>

MERCAT-BRUNS, J. PERELMAN, Les juridictions et les instances publiques dans la mise en œuvre du principe de non-discrimination: perspectives pluridisciplinaires et comparées, École de droit de Sciences Po

Note de synthèse : <http://www.gip-recherche-justice.fr/wp-content/uploads/2016/11/GIP- note-de-synthese LES-JURIDICTIONS-ET-LES-INSTANCES-PUBLIQUES-DANS-LA-MISE-EN-OEUVRE-DE-LA-NON-DISCRIMINATION-1.pdf>

Rapport de recherche : [http://www.gip-recherche-justice.fr/wp-content/uploads/2016/11/GIP\\_RapportFinal LES-JURIDICTIONS-ET-LES-INSTANCES-PUBLIQUES-LA-NON-DISCRIMINATION-FINAL.pdf](http://www.gip-recherche-justice.fr/wp-content/uploads/2016/11/GIP_RapportFinal LES-JURIDICTIONS-ET-LES-INSTANCES-PUBLIQUES-LA-NON-DISCRIMINATION-FINAL.pdf)

BELLIVIER, JM-THOUVENIN, La lutte contre les discriminations à l'épreuve de son effectivité, CEDIN (Université de Paris ouest Nanterre La Défense), Fédération des Unités de Recherche en Droit (Université de Paris Ouest Nanterre La Défense)

Note de synthèse : <http://www.gip-recherche-justice.fr/wp-content/uploads/2016/12/Gr%C3%BCndler-Thouvenin-Bellivier.pdf>

Rapport de recherche : <http://www.gip-recherche-justice.fr/wp-content/uploads/2016/12/Rapport-discri.-juin-2016-REVIS-def-8.11.pdf>

S-eUILLET, J. HALIFAX, P. MOISSET, N. SEVERAC, L'accès à la santé des enfants pris en charge au titre de la protection de l'enfance (ASE/PJJ) : accès aux soins et sens du soin, Université Paris Ouest Nanterre Le Défense ;

Note de synthèse :

[http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/2016\\_04\\_14\\_synthese\\_recherche\\_acces\\_sante\\_et\\_sens\\_du\\_soin.pdf](http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/2016_04_14_synthese_recherche_acces_sante_et_sens_du_soin.pdf)

Rapport de recherche :

[http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/recherche\\_acces\\_sante\\_et\\_sens\\_du\\_soin\\_rapport\\_final\\_juin2016.pdf](http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/recherche_acces_sante_et_sens_du_soin_rapport_final_juin2016.pdf)

Valorisation au sein du séminaire annuel de l'Observatoire national de l'enfance en danger (ONPE) du 3 novembre 2016.

F.DHUME, F. SOTTO, « Former et enseigner la 'non-discrimination' à l'école, un enjeu politique incertain », IS CRA, Association des Zégaux.

Note de synthèse :

[https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwj-gYud9YDSAhXMTROKHSl0Ds8QFggcMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ardis-recherche.fr%2Ffiles%2Ffiles\\_file\\_396.pdf&usg=AFOjCNEXNnaxOZdVOx52qMlb5Cl6NnGSmg&cad=rja](https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwj-gYud9YDSAhXMTROKHSl0Ds8QFggcMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ardis-recherche.fr%2Ffiles%2Ffiles_file_396.pdf&usg=AFOjCNEXNnaxOZdVOx52qMlb5Cl6NnGSmg&cad=rja)

Rapport de recherche : [https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwj-gYud9YDSAhXMTROKHSl0Ds8QFggjMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.ardis-recherche.fr%2Ffiles%2Ffiles\\_synthesis\\_745.pdf&usg=AFOjCNF2PDlphPaqll\\_3SQ0paW0yNbUllA&cad=rja](https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwj-gYud9YDSAhXMTROKHSl0Ds8QFggjMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.ardis-recherche.fr%2Ffiles%2Ffiles_synthesis_745.pdf&usg=AFOjCNF2PDlphPaqll_3SQ0paW0yNbUllA&cad=rja)

E.BROWN, A. CHARRUAULT, S. CROMER, A.DEBAUCHE, J.DUPUIS, C.HAMEL, A.LEBUGLE, T.LEJBOWICZ, M. MAZUY, Enquête violence et rapport de genre (INED) ;

Conférence de presse à l'INED tenue le 23 novembre 2016 : <http://www.education.gouv.fr/cid109715/premiers-resultats-de-l-enquete-virage-des-donnees-pour-agir-contre-les-violences-faites-aux-femmes.html>

Publication : Présentation de l'enquête Virage et premiers résultats sur les violences sexuelles, document de travail n°229, Ined (janvier 2017) : <https://www.ined.fr/fr/publications/document-travail/enquete-virage-premiers-resultats-violences-sexuelles/>

Les études et recherches en cours

C.DESPRES, P.LOMBRAIL, Médecins et dentistes confrontés aux patients précaires : une analyse socio-anthropologique des consultations ambulatoires introduction du thème des discriminations dans l'enseignement secondaire, LEPS, Paris 13 ;

RIGONI, M.ARMAGNAGUE-ROUCHER, Evaluation de la scolarisation des élèves allophones nouvellement arrivés en France et des enfants issus de familles itinérantes et de voyageurs, INSHEA – Centre E.Durkheim ;  
A.GOUTTENNOIRE, S.OFFMANN, J.TEREL, Les plans parentaux extrajudiciaires, CERFAP ;

P.SIMON, M-eBERHARD, Perceptions et expérience des discriminations en Ile-de-France, INED, ARDIS ;

BOGALSKA-MARTIN, A.PREVERT, Les « non-publics » des dispositifs de lutte contre les discriminations : enjeux pour l'action publique et les victimes, PACTE – UMR CNRS 5194 ;

AUBRY, Demandes d'Euthanasie et de Suicide Assisté : étude prospective, multicentrique, épidémiologique et qualitative de leurs fondements et motivations, Projet de recherche « DESA », Equipe interdisciplinaire de recherche « Ethique et Progrès médical » (Espace de Réflexion Ethique Bourgogne / Franche-Comté et CIC-IT Inserm 808).

Les études et recherches menées par nos partenaires et suivies par le Défenseur des droits

LAUBRESSAC, S. VANDENBROUCKE, Entreprises et Handicap, les modalités de mise en œuvre de l'OETH, ASDO (DARES)

Publication à la DARES : [http://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/de\\_2016-201-entreprises\\_et\\_handicap\\_les\\_modalites\\_de\\_mise\\_en\\_oeuvre\\_de\\_l\\_oeth.pdf](http://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/de_2016-201-entreprises_et_handicap_les_modalites_de_mise_en_oeuvre_de_l_oeth.pdf)

Évaluation par la méthode du testing des discriminations à l'embauche (DARES)

Publication à la DARES : <http://dares.travail-emploi.gouv.fr/dares-etudes-et-statistiques/etudes-et-syntheses/dares-analyses-dares-indicateurs-dares-resultats/article/discrimination-a-l-embauche-selon-l-origine-que-nous-apprend-le-testing-aupres>

Etude sur le sexisme dans le monde du travail auprès des salarié-e-s non-cadres (CSEP)

Publication CSEP : <http://www.familles-enfance-droitsdesfemmes.gouv.fr/wp-content/uploads/2016/11/CONSULTATION-2016-CSEP-BVA-Sexisme-chez-les-non-cadres-presentation-globale-Novembre-2016.pdf>

## Annexe 4

### Conventions et protocoles signés par le Défenseur des droits

Le Défenseur des droits ne peut agir seul pour mener à bien ses larges missions. A cet effet, il déploie sa politique partenariale, de manière formelle (44 conventions, dont 11 signées en 2016) et informelle (échanges réguliers) vers l'ensemble des acteurs susceptibles d'intervenir dans son champ de compétences. En 2016, tout en poursuivant sa coopération active avec ses nombreux partenaires, le Défenseur des droits a également développé des partenariats visant à renforcer l'éducation des enfants et des jeunes au(x) droit. C'est ainsi qu'il a signé sept conventions mettant en place des projets expérimentaux pour que des magistrats (Association des magistrats de la Jeunesse-AMJ), étudiants (Clinique Juridique Saint-Denis), des chercheurs (Savanturiers du droit), des philosophes (PhiloJeunes), des jeunes en services civiques (Clubs du droit de l'Association Accès aux droits des Jeunes-ADEJ), des dessinateurs (Cartooning for Peace) et des enseignants (Office Central de la Coopération à l'Ecole -OCCE) se mobilisent à cet effet.

Date de signature	Organisme partenaire
08/11/2011	<a href="#">Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté (CGLPL)</a>
23/11/2011	<a href="#">Ecole Nationale de la Magistrature (ENM)</a>
25/01/2012	<a href="#">Organisation Internationale du Travail (OIT)</a>
30/03/2012	<a href="#">Région Pays de la Loire</a>
03/05/2012	<a href="#">Conseil National des Barreaux (CNB)</a>
05/06/2012	<a href="#">Assurance Maladie (régime général)</a>
21/11/2012	<a href="#">Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD) de la Réunion</a>
30/11/2012	<a href="#">Médiateur de l'Education nationale et de l'enseignement supérieur</a>
05/12/2012	<a href="#">Conseil national de l'Ordre des médecins</a>
18/03/2013	<a href="#">Médiateur des ministères économiques et financiers</a>
03/04/2013	<a href="#">Caisse nationale des allocations familiales</a>
01/10/2013	<a href="#">Délégation interministérielle pour l'égalité des chances des Français d'Outre-mer</a>
10/10/2013	<a href="#">Assemblée des Départements de France</a>
04/11/2013	<a href="#">Fondation Nationale des Sciences Politiques (FNSP) - Sciences Po</a>
18/11/2013	<a href="#">UNICEF France</a>
28/11/2013	<a href="#">Rectorat de l'académie de Nice</a>

	<a href="#">Université de Nice Sophia Antipolis</a> <a href="#">Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD) des Alpes-Maritimes</a> <a href="#">Association Des Etudiants et des Anciens du CERDP (ADEAC), dans le cadre de l'opération « Droit au cœur »</a>
29/11/2013	<a href="#">Conseil général de l'Essonne</a>
02/12/2013	<a href="#">Centre National d'Information des Droits des Femmes et des Familles (CNIDFF)</a>
12/12/2013	<a href="#">Caisse nationale du Régime Social des Indépendants</a>
09/01/2014	<a href="#">Mutualité Sociale Agricole (MSA)</a>
07/02/2014	<a href="#">Université Lumière Lyon II</a>
04/03/2014	<a href="#">GIP Justice Coopération Internationale (ICI)</a>
14/10/2014	Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD) de Mayotte
29/10/2014	<a href="#">Vaulx-en-Velin</a>
24/11/2014	<a href="#">Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA)</a>
02/12/2014	<a href="#">Ecole Supérieure de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (ESENESR)</a>
16/12/2014	<a href="#">Croix Rouge Française</a>
15/01/2015	<a href="#">Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)</a>
30/06/2015	<a href="#">Pôle Emploi</a>
Date de signature	Organisme partenaire
17/11/2015	<a href="#">Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)</a>
30/11/2015	<a href="#">Ministère de la Justice</a>
11/12/2015	<a href="#">Ministre de la ville, de la jeunesse et des sports</a>
17/12/2015	<a href="#">Centre national de la fonction publique territoriale-CNFPT</a>
07/01/2016	<a href="#">Ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche</a>
17/03/2016	<a href="#">Assurance retraite</a>
24/03/2016	<a href="#">Camp des Milles</a>
14/09/2016	<a href="#">Clinique Juridique Saint-Denis</a>
26/09/2016	<a href="#">Accès au Droit des Enfants et des Jeunes (ADEJ)</a>
04/10/2016	<a href="#">Philojeunes</a>

19/10/2016	<a href="#">Association des jeunes magistrats</a>
05/11/2016	<a href="#">Savanturiers</a>
21/11/2016	<a href="#">Cartooning for Peace</a>
12/12/2016	<a href="#">Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social</a>
13/12/2016	<a href="#">Office Central de la Coopération à l'Ecole (OCCE)</a>

## Annexe 5 Tableaux de cycles de formation 2016

Cycles de formation				
Thèmes	Objectifs	Publics	Partenaires	Pér
Déontologie des forces de sécurité / Droit de la non-discrimination	Appréhender le rôle du Défenseur des droits en matière de respect des règles de déontologie des personnes exerçant des activités de sécurité et sensibiliser au droit de la non-discrimination dans le cadre de son activité professionnelle	Elèves gardiens de la Paix	Ministère de l'intérieur (DGFPN)	31
Déontologie des forces de sécurité / Droit de la non-discrimination	Savoir présenter le rôle du Défenseur des droits en matière de respect des règles de déontologie des forces de police et de non discrimination	Formation de formateurs de la police nationale	Ministère de l'intérieur (DGFPN)	1
Droit de la non-discrimination	Connaitre les missions et compétences du Défenseur des droits, en matière de traitement et de prévention des discriminations dans le cadre des parcours professionnels	Personnels d'encadrement du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche	Ministère de l'Education nationale (ESENESR)	15
Santé / Handicap et non-discrimination	Appréhender les concepts juridiques d'aménagement raisonnable et d'accessibilité au travail	Assistants de prévention, santé, handicap du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche	Ministère de l'Education nationale (ESENESR)	1
Santé / Handicap et non-discrimination	Appréhender les concepts juridiques d'aménagement raisonnable et d'accessibilité au travail	Médecins, correspondants handicap, DRH... du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche	Ministère de l'Education nationale (ESENESR)	1
	Appréhender les compétences du Défenseur des droits (organisation, missions, pouvoirs, actions) à	Etudiants en master 2	Science po Paris	14

Missions du Défenseur des droits / Pouvoirs et compétences	partir d'une présentation des pratiques professionnelles de l'institution			
Missions du Défenseur des droits / Pouvoirs et compétences	Connaitre les champs d'intervention du Défenseur des droits. Appréhender ses compétences en matière de traitement des réclamations (pouvoir d'instruction et d'enquêtes, relations avec les autorités administratives et judiciaires et les avocats...)	Stagiaires de l'ENA	ENA	1
Missions du Défenseur des droits / Droit de la non-discriminations	Connaitre les champs d'intervention du Défenseur des droits. Appréhender ses compétences en matière de traitement des réclamations (pouvoir d'instruction et d'enquêtes, relations avec les autorités administratives et judiciaires et les avocats...)	Elèves greffiers	Ecole nationale des Greffes de Dijon	1

#### Cycles de formation

Thèmes	Objectifs	Publics	Partenaires	Pér
Missions du Défenseur des droits / Pouvoirs et compétences	Connaitre les champs d'intervention du Défenseur des droits. Appréhender ses compétences en matière de traitement des réclamations (pouvoir d'instruction et d'enquêtes, relations avec les autorités administratives et judiciaires et les avocats...)	Elèves magistrats de l'ordre judiciaire	Ecole de la Magistrature de Bordeaux	1
Missions du Défenseur des droits / Pouvoirs et compétences	Connaitre les champs d'intervention du Défenseur des droits. Appréhender ses compétences en matière de traitement des réclamations (pouvoir d'instruction et d'enquêtes, relations avec les autorités administratives et judiciaires et les avocats...)	Avocats libéraux et salariés	Conseil national des barreaux (Lille)	1
Droit de la non-discrimination	Présentation des outils de promotion de l'égalité et de l'accès aux droits. Connaître les discriminations liées au sexe/genre/orientation sexuelle et l'égalité femmes-hommes	Formation des jeunes ambassadeurs des droits pour l'égalité	Défenseur des droits	5 ses
Formation continue "Identité sexuelle, orientation sexuelle et droits"	Etat des Lieux et définition juridique des discriminations et missions du Défenseur des droits.	Elèves de l'Ecole Nationale de la Magistrature	Défenseur des droits	1

#### Formations et sensibilisations

Thèmes	Objectifs	Publics	Organisateur	Dat
Droit de la non-discrimination/ Droits de l'enfant	Connaitre les compétences du Défenseur des droits dans le domaine de la prévention du harcèlement et des discriminations à l'école  La promotion des droits de l'enfant.	Elèves de primaire et de collège	Ville de Guyancourt	8 se
Missions du Défenseur des droits	Disposer d'éléments de connaissance sur le Défenseur des droits : organisation, missions, pouvoirs, actions....	Personnels salariés	Association les "Apprentis d'Auteuil"	30/
Santé / Handicap / Activités syndicales et		Représentants du personnel, syndicats	Académie de Rennes	11/

non-discrimination au travail	Appréhender les concepts juridiques d'aménagement raisonnable, d'accessibilité et de non-discrimination au travail.			
Santé mentale et non-discrimination	Appréhender, à partir de cas pratiques (emploi, logement, secteur bancaire), le droit de la non-discrimination et les notions d'aménagement raisonnable et d'accessibilité.	Travailleurs sociaux	Association Droits d'urgence	21/
Santé / Handicap et non-discrimination	Appréhender les concepts juridiques d'aménagement raisonnable et d'accessibilité au travail.	Délégués du Défenseur des droits	Défenseur des droits (Paris)	28/ 29/
Accueil et accompagnement des victimes d'infraction liées à l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle ou l'état de santé	Etat des Lieux et définition juridique des discriminations et missions du Défenseur des droits.	Elèves de l'ufr de médecine de l'université de Paris-Diderot	RAVAD	29/
Homosexualité, transidentité et discriminations	Etat des Lieux et définition juridique des discriminations et missions du Défenseur des droits.	Bénévoles de la commission écoute	SOS Homophobie –  Maison des associations du 10ème arrondissement	14/
les non-discriminations au travail	Etat des Lieux et définition juridique des discriminations et missions du Défenseur des droits.	correspondants éthiques EDF	EDF - La Défense	17/
Le droit de la non-discrimination	Développer des projets d'éducation contre les préjugés et de lutte contre les discriminations.	la confédération	Ligue de l'enseignement	28/
Homophobie et transphobie au travail	Disposer d'éléments de connaissance sur le Défenseur des droits : organisation, missions, pouvoirs, actions....	Assistant-e-s sociaux-aes	Ministères chargés des affaires sociales	17/
Réagir face aux discriminations et aux manifestations d'intolérance	Etat des lieux et définitions des discriminations. Quels enjeux pour les travailleurs sociaux	Travailleurs sociaux	Dalloz - Paris hôtel Marriott	17/
Egalité femmes-hommes : agir au sein des entreprises	Présentation du défenseur des Droits à travers la thématique de l'égalité femmes-hommes (notamment guide : "un salaire égal pour un travail de valeur égale").	Responsables FACE	Fondation FACE	26/

#### Interventions lors d'événements

Dates	Evénement	Thèmes	Organisateur et Lieu
26/01/2016	Matinale Diversité  "De l'égalité professionnelle vers l'équilibre des temps de vie en entreprise" :	L'action du Défenseur des droits pour l'égalité femmes – hommes à l'emploi	Club FACE de Saint-Quentin-en-au Centre technique communale Trappes

		Discriminations fondées sur le sexe, la grossesse et la situation de famille.	
04/02/2016	Colloque	L'expertise en communication au service de la justice	AVIJED ET EDUCALOI - Paris
05/02/2016	Commission santé	Missions du Défenseur des droits et accès aux soins  (refus de soins, étrangers malades)	FNARS - Paris 8ieme
15/02/2016	9è Baromètre DDD/OIT sur la perception des discriminations dans l'emploi	Les discriminations liées à l'apparence physique	Défenseur des droits - Club Coi
16/02/2016	Forum Paris pour l'emploi des jeunes	Conférence sur les discriminations dans l'emploi	Paris pour l'emploi - La Villette
16/03/2016	Séminaire	Prévenir le racisme et l'antisémitisme : un enjeu de la mobilisation de l'Ecole pour les valeurs de la République	Ministère de l'éducation nation
01/04/2016	Cycle découverte : recrutement et numérique	Recruter sans discriminer avec des outils numériques	Face à l'emploi et AFMD/ Manp Nanterre
07/04/2016	Rencontre	Echanges avec le réseau de femmes PWN	SENAT
21/04/2016	Symposium	Migrants d'Afrique subsaharienne et politiques migratoires en Europe: quel impact pour le VIH et les Hépatites	ANRS- Paris
17/05/2016	Colloque "Le rôle de la médecine de prévention dans la lutte contre les discriminations liées à l'orientation et l'identité sexuelles"	Homophobie et transphobie au travail	Ministères chargés des affaires Paris
25/06/2016	Intervention	Etat des lieux et présentation des missions du Défenseur des droits	Forum SOLIDAYS- Paris
08/09/2016	Guide 2016/2017 Égalité Professionnelle Femme / Homme : des entreprises s'engagent.	L'action du Défenseur des droits pour l'égalité femmes - hommes à l'emploi  Discriminations fondées sur le sexe, la grossesse et la situation de famille.	Défi RSE, Sous le Haut Patronat Ministère des Familles, de l'Enf. Droits des femmes- Paris
22/09/2016	séance de travail	les droits de l'enfant	Issy -les-Moulineaux
18/10/2016	Opération de sensibilisation	Les discriminations liées à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre	France Télévisions- Paris

20/10/2016	Intervention dans le cadre du Partenariat entre Le protecteur du citoyen et le Défenseur des Droits	Le renforcement mutuel de l'action du protecteur du citoyen québécois et de Défenseur des droits français auprès des publics les plus vulnérables dans leur(s) accès au(x) droit(s).	Bureau de l'AOMF à Monaco
dates	Événement	Thèmes	Organisateur et Lieu
03/11/2016	séminaire "santé des enfants confiés à la protection de l'enfance : un droit effectif? "	santé des enfants confiés à la protection de l'enfance	DDD/ONPE/Fonds CMU Paris 1
09/11/2016	Colloque "LGBT au travail : quels enjeux RH ?"	Orientation sexuelle, identité de genre et discriminations : état des lieux et rôle du Défenseur des droits	Association du Master RH - Scie Paris
11/11/2016	Université d'automne de SOS Racisme  Lutter contre les discriminations: revendiquer et gagner.	Les discriminations fondées sur l'origine et les actions du Défenseur des droits	SOS Racisme
14/11/2016	Journée professionnelle "Gestion locative adaptée et Agences Immobilières à Vocation Sociale"	Louer sans discriminer : comment assurer la légitimité du choix ?	Fédération des Associations et Promotion et d'Insertion par le (FIAP) Paris 14ème
15/11/2016	Colloque "accès aux droits et refus de soins"	Les difficultés d'accès aux droits et aux soins des publics en situation de vulnérabilité.	FNARS Rhône Alpes - Mairie du Lyon
18/11/2016	Colloque administrations et services publics : Atelier Erreur 404 : vers un design inclusif	Dématérialisation des services publics : présentation enquête mystère?	Conseil national du numérique Lyrique - Paris
19/11/2016	Colloque	la discrimination systémique dans l'emploi	MRAP- Paris
01/12/2016	Colloque "inclusion numérique des personnes âgées immigrées"	Dématérialisation des services publics : quelle inclusion numérique?	GRDR - Cite des métiers/Cité de - Paris 19ème
05/12/2016	Le Village des initiatives FSE	Discriminations dans l'emploi	DGEFP - Cent Quatre - Paris
06/12/2016	Séminaire " Vers une France sans Sida"	"Le VIH-SIDA : comment mieux lutter contre les discriminations"	ANRS - Paris
07/12/2016	Semaine de Lutte contre les discriminations Mairie de Paris	Discriminations dans l'emploi	Mairie de Paris - Paris 19
09/12/2016	Colloque SOS Racisme	Discriminations en entreprise et en droit	SOS Racisme Assemblée nation
13/12/2016	Séminaire annuel ARACT IDF	Lutter contre les discriminations liées à l'origine	ARACT IDF - Paris

[1] L'enquête «Accès aux droits» a été menée sous la responsabilité scientifique du Défenseur des droits et est financée par l'Institution. Elle a bénéficié des conseils scientifiques de Patrick Simon (INED) et de Philippe Warin (ODENOR / Pacte CNRS). Ce partenariat se poursuivra pour l'exploitation des données. Les premières analyses ont été réalisées par l'équipe du Défenseur des droits.

[2] Désignée par l'organisation des nations unies comme la nation la plus avancée en Europe, et la 4ème dans le monde en matière d'administration numérique.

[3] Selon le Secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé de la Réforme de l'État et de la Simplification, Jean-Vincent PLACE, quelle référence lors d'une allocution

[4] Observatoire des politiques publiques : les français et les pistes innovantes de réforme de l'action publique, Sondage IFOP, juin 2014

## Direction du réseau territorial

### Les délégués du défenseur des droits : un réseau de proximité

La loi organique du 29 mars 2011, instituant le Défenseur des droits – autorité indépendante prévue par l'article 71-1 de la Constitution, a inscrit dans le droit français l'existence et le rôle des délégués du Défenseur des droits tandis qu'une loi n°2011-334, également promulguée le 29 mars 2011, posait le principe du caractère bénévole de leur mission.

L'article 37 de la loi organique dispose en effet que le Défenseur des droits « peut désigner, sur l'ensemble du territoire, des délégués, placés sous son autorité, qui peuvent, dans leur ressort géographique, instruire des réclamations et participer au règlement des difficultés signalées ainsi qu'aux actions mentionnées au premier alinéa de l'article 34 (actions d'information et de communication).

Afin de permettre aux personnes détenues de bénéficier des dispositions de la présente loi organique, il désigne un ou plusieurs délégués pour chaque établissement pénitentiaire ».

Ainsi, en donnant la possibilité au Défenseur des droits de leur déléguer certaines de ses attributions, le texte confère à l'action des délégués une forte légitimité, faisant du réseau territorial une composante essentielle de l'Institution.

Enfin, 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 bénévoles qui permet, par sa densité, une grande accessibilité au public, en métropole et dans les Outre-mer.

## Un engagement au service de l'Institution et du public

Au 31 décembre 2016, les 448 délégués bénévoles du Défenseur des droits, nommés pour une durée d'un an renouvelable, exercent leurs activités sur l'ensemble du territoire dans le respect des valeurs de l'Institution et du code de déontologie : indépendance, impartialité, intégrité et exigence de qualité du service apporté au public. Ils sont soumis au secret professionnel et tenus au devoir de réserve. De plus, afin de prévenir les conflits d'intérêts, des règles d'incompatibilité ont été fixées à l'égard de certaines fonctions comme les mandats d'élu politique ou l'exercice de fonctions juridictionnelles.

En choisissant d'exercer cette mission exigeante, ils mettent au service du Défenseur des droits et du public, leurs compétences, leur énergie, leur temps et leur connaissance du tissu local.

2016, une année exceptionnelle pour l'action territoriale

En effet, cette année, le Défenseur des Droits a accueilli 77 nouveaux délégués permettant la création de 48 nouvelles permanences en fonction de l'évaluation des besoins répertoriés, en milieu rural et sur des sites de politique de la ville. Le nombre des délégués fin décembre 2016 s'est ainsi porté à 448. Ils étaient 396 au 31 décembre 2015.

L'installation de ces nouveaux délégués répond à la volonté du Défenseur des droits de renforcer notablement le réseau des délégués pour couvrir davantage le territoire et ainsi mieux répondre aux besoins des citoyens.

Afin de suivre l'augmentation significative des recrutements de délégués, quatre formations initiales de six jours ont été organisées en 2016 et animées par des agents du siège. Durant ces formations, les nouveaux délégués découvrent l'institution, son organisation et ses missions. Ces derniers ont apprécié la qualité et la teneur de ces formations dispensées en particulier en matière de recevabilité, de règlement amiable avec les services publics, de lutte contre les discriminations et de défense des droits de l'enfant. Opérationnels, ces nouveaux délégués sont en mesure dès l'achèvement de leur formation initiale, de tenir leurs permanences et d'accueillir les réclamants.

La convention des délégués du Défenseur des droits des 28 et 29 novembre 2016

Les 28 et 29 novembre 2016, s'est déroulée la convention bisannuelle des délégués du Défenseur des droits. Réunissant plus de 400 des délégués à l'UNESCO puis à l'Ecole militaire, elle a été notamment l'occasion d'échanges lors de deux ateliers consacrés, d'une part, aux différentes missions des délégués et aux pratiques professionnelles, d'autre part.

Cette convention a été marquée par les interventions de M. le Garde des Sceaux, Ministre de la justice, des Présidents et Vice-président des commissions des lois du Sénat et de l'Assemblée nationale, comme par une implication de tous les instants de M. le Défenseur des droits. Cette 3ème convention des délégués du Défenseur des droits est un moment fédérateur essentiel pour l'institution, 5 ans après sa création.

## L'accueil du public

Les délégués constituent un service de proximité unique, gratuit, dédié à l'accueil de toutes les personnes ayant des difficultés à faire valoir leurs droits. Tous expérimentés, ils sont présents sur 750 points d'accueil, ce qui permet ainsi de faciliter l'accès à l'Institution de tous les publics et particulièrement des personnes que leur situation d'isolement, de précarité ou d'éloignement des institutions, rend vulnérables quant à l'exercice de leurs droits.

Répartition des points d'accueil du public

Afin d'atteindre au mieux l'objectif d'un accès au droit pour tous, certains délégués tiennent des permanences sur plusieurs points d'accueil. C'est pourquoi il existe au total 750 lieux d'accueil pour 448 délégués.

Le cadre territorial dans lequel les délégués exercent leur mission est celui du département. Leur compétence se définit en fonction du lieu de résidence ou d'activité du réclamant ou du mis en cause. Ils agissent au plus près des situations dont ils sont saisis, en vue d'une réponse rapide.

Les délégués assurent des permanences physiques de deux demi-journées par semaine qui se tiennent principalement dans des structures de proximité : Maisons de Justice et du Droit, locaux municipaux, Points d'Accès au Droit, Préfectures, etc. Ils interviennent également dans les établissements pénitentiaires et travaillent en relation avec les Maisons Départementales des Personnes Handicapées.

Une meilleure implantation du réseau dans les Outre-mer

Suivant en cela les instructions du Défenseur des droits, la direction du réseau territorial a entrepris en 2016 une action visant à conforter fortement l'implantation des délégués dans les Outre-mer. Sur les 26 délégués assurant des permanences en Outre-mer, 8 ont été nommés en 2016 ; soit 2 en Guadeloupe, 2 en Martinique, 3 en Guyane et 1 à Saint Pierre et Miquelon.

Cette action continuera en 2017 afin d'assurer un égal accès au droit en France quel que soit le territoire concerné. Des renforts sont prévus pour la Réunion (+1), la Polynésie (+1), Mayotte (+1) et la Nouvelle Calédonie (+1).

64

55

153

168

139

98

65

8

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

Grâce à cette accessibilité et à leur disponibilité, les délégués sont amenés, avant même de savoir si la demande qui leur est présentée entre dans le champ de compétence du Défenseur des droits, à exercer une fonction d'écoute, particulièrement appréciée par les personnes désorientées par la complexité des textes et qui ne savent pas à quelle porte frapper pour connaître ou faire valoir leurs droits.

## Bilan de l'activité des délégués en 2016

Sur la base de l'article 37 de la loi organique, le Défenseur des droits a défini les compétences et missions des délégués dans la délégation qui leur est accordée pour un an et qui peut être renouvelée sans limitation de durée. Échelon de proximité de l'Institution, le réseau territorial constitue aujourd'hui la principale voie de saisine du Défenseur des droits. En 2016, les délégués ont traité au total 66 237 dossiers (+8,5% par rapport à 2015).

Nombre de demandes adressées aux délégués par département

Les délégués reçoivent et traitent ainsi la majorité (77,6%) des demandes adressées à l'Institution.

22,4 %

77,6 %

Répartition des dossiers traités par le siège et les délégués en 2016

## Le traitement des réclamations

Les délégués garantissent à leurs interlocuteurs une écoute impartiale au terme de laquelle ils analysent la recevabilité des demandes, dans les limites de leur compétence territoriale.

Ainsi, ils peuvent être saisis par toute personne physique ou morale, de nationalité française ou étrangère, qui :

s'estime lésé(e) par le fonctionnement d'un service public ;

considère que les droits d'un enfant ou d'un adolescent ne sont pas respectés ou qu'une situation met en cause l'intérêt d'un mineur ;

est témoin ou victime d'une discrimination ;

s'est vu refuser un dépôt de plainte ou a été l'objet d'un comportement ou de propos déplacés d'agents de la police nationale ou de la gendarmerie (nouveau champ de compétence des délégués expérimenté en 2016 dans plusieurs régions). Dans les autres cas d'atteinte à la déontologie de la sécurité les délégués transmettent les demandes au siège du Défenseur des droits, pour attribution.

0,9%

2,1%

4,5%

92,5% %

#### Répartition par domaine de compétence des réclamations traitées par les délégués

si la demande entre dans le champ de compétence du Défenseur des droits, le délégué peut traiter le dossier par la voie du règlement amiable

Lorsque la demande est recevable, le délégué a pour mission de traiter les réclamations, exclusivement par la voie du règlement amiable et dans la limite de sa délégation. Ce sont ainsi 36 195 réclamations qui ont été reçues par les délégués en 2016. 34 305 dossiers ont été clôturés en 2016. Le délai moyen de traitement est de 97 jours. 71 % des règlements amiables ont abouti favorablement et 9 % ont fait l'objet d'un abandon du réclamant.

Lorsqu'une réclamation ne peut pas être traitée par la voie du règlement amiable, la transmission au siège permet au Défenseur des droits de mobiliser l'ensemble des moyens d'investigation et d'intervention prévus par la loi organique et de prendre ainsi le relais de l'action du délégué.

dans les autres cas, le délégué informe et/ou oriente le réclamant

Lorsque l'affaire ne répond pas aux critères de recevabilité, le délégué explique alors au réclamant les raisons pour lesquelles son intervention ne peut être envisagée et recherche, dans la mesure du possible, une réorientation pertinente vers un acteur susceptible de lui apporter son concours. Là encore, les délégués exercent une véritable mission d'accès au droit. Cette activité représente 32 118 informations et/ou orientations pour l'année 2016.

Traitement local des dossiers reçus par les délégués en 2016		
Dont réclamations :	34 119	51,51%
Dont Relations avec les services publics :	32 209	94,40%
Dont Lutte contre les discriminations :	1 277	3,74%
Dont Défense des droits de l'enfant :	593	1,74%
Dont Déontologie de la sécurité :	33	0,1%
Dont informations :	32 118	48,49%
Dont Relations avec les services publics :	21 542	67,07%
Dont Lutte contre les discriminations :	1 214	3,78%
Dont Défense des droits de l'enfant :	744	2,32%
Dont Déontologie de la sécurité :	207	0,64%
Autre demande	8 411	26,19%
Total des saisines traitées localement :	66 237	100%

Il est observé qu'ayant reçu 68 313 dossiers, les délégués en ont transmis 2 076 au siège pour instruction.

## Des actions d'information, de communication et de promotion des droits auprès des acteurs locaux et du grand public

Dans l'exercice de leur mission, les délégués mènent des actions locales de notoriété afin de mieux faire connaître le Défenseur des droits grâce, par exemple, à des partenariats avec les collectivités territoriales dont les services sont en contact direct avec la population. C'est particulièrement le cas à l'occasion du bilan annuel de leurs activités au plan départemental.

Par ailleurs, ils mènent des actions de promotion des droits en assurant une mission d'information et de sensibilisation du public, mais aussi bien sûr des acteurs institutionnels ou associatifs. L'appropriation et la connaissance des missions du Défenseur des droits est un enjeu déterminant pour permettre notamment à un public parfois fragile, isolé ou en situation précaire, de faire valoir ses droits. C'est particulièrement le cas dans les territoires prioritaires de la politique de la ville où des expérimentations sont menées pour favoriser l'accès au droit dans les Bouches-du-Rhône, le Rhône, en Seine-Saint-Denis et bientôt dans le Nord.

Ces actions concernent la défense des droits et libertés des usagers des services publics, la défense des droits de l'enfant et la lutte contre les discriminations.

Ainsi, la célébration en 2016 des droits de l'enfant autour du 20 novembre, date anniversaire de la Convention internationale, a été l'occasion pour l'ensemble de la Direction du réseau territorial de s'investir autour d'un objectif commun : promouvoir les droits de l'enfant ainsi que le rôle et les missions de l'institution du Défenseur des droits dans ce domaine. 20 délégués, de 18 départements, ont participé à la réalisation d'événements visant à célébrer les droits de l'enfant. La nature des actions entreprises étaient extrêmement variées : interventions en classe, participation à des colloques, tenues de stand, conférences, expositions, rencontres, débats, émissions de radio ...

L'année 2016 a également été marquée par le 10<sup>ème</sup> anniversaire des Jeunes ambassadeurs des droits de l'enfant. Ce programme recrute des jeunes de 16 à 25 ans par le biais du service civique pour une mission de 9 mois. Formés par le Défenseur des droits, ils interviennent pour faire la promotion des droits de l'enfant et plus récemment de l'égalité et la non-discrimination auprès de jeunes et d'enfants dans des collèges, lycées, centres de loisirs, mais également dans des structures spécialisées comme les hôpitaux, les foyers, ... Ils sont accompagnés par 21 délégués tuteurs. Depuis l'origine de ce programme, ce sont près de 275 000 jeunes qui ont été sensibilisés à leurs droits.

### Une présence renforcée dans les établissements pénitentiaires

L'article 37 de la loi organique du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits dispose que ce dernier nomme un délégué auprès de chaque établissement pénitentiaire « afin de permettre aux personnes détenues de bénéficier des dispositions de la présente loi organique ».

A la fin de l'année 2016, 146 délégués interviennent auprès d'un ou plusieurs établissements pénitentiaires. Sur les 185 établissements actuels, 168 bénéficient de la présence d'un délégué. Les 17 établissements aujourd'hui sans permanence de délégué correspondent à trois vacances dont les recrutements sont en cours, 11 centres de semi-liberté et 3 établissements d'outre-mer accueillant très peu de détenus.

L'année 2016 a été également marquée par l'installation de délégués auprès de cinq des six établissements pénitentiaire pour mineurs. Celui de Porcheville dans les Yvelines sera pourvu courant 2017.

Le dépliant « Faire valoir vos droits durant la détention », imprimé en 95 000 exemplaires, est remis à chaque personne détenue à son arrivée à l'établissement pénitentiaire.

Enfin, ces deux dernières années, les délégués ont participé à 8 des 10 réunions inter régionales de l'administration pénitentiaire en présence de l'ensemble des chefs d'établissement et responsables des services pénitentiaires d'insertion et de probation.

Total des actions de promotion et de notoriété des délégués en 2016		
Actions de promotion des droits :		
- relations avec les services publics	257	16,42%
- promotion des droits de l'enfant	262	16,74%
- prévention des discriminations	309	19,74%

Actions de notoriété du Défenseur des droits :	737	47,09%
Total des actions :	1 565	100%

## Appui territorial et institutionnel aux délégués

Les délégués exercent une mission exigeante et difficile compte tenu de l'étendue du domaine de compétence du Défenseur des droits et de la diversité ou de la complexité des situations rencontrées. C'est pourquoi il est indispensable qu'ils puissent bénéficier d'un appui qui revêt diverses formes.

### Le travail collégial et le rôle des délégués animateurs

Avec un réseau de 448 délégués disposant d'une importante autonomie, l'Institution a besoin d'une organisation territoriale souple mais capable de garantir la cohésion du réseau.

Les délégués participent régulièrement à des rencontres collégiales de travail – le plus souvent régionales, organisées à l'initiative des 27 délégués animateurs afin d'échanger sur les pratiques et de mutualiser leurs expériences. Le délégué animateur a pour mission principale d'organiser le travail commun, de préparer l'ordre du jour des 3 ou 4 réunions collégiales annuelles en accord avec les membres du groupe, et de contacter les intervenants extérieurs.

Ce travail collégial permet de lutter contre le risque d'isolement des délégués, d'unifier leurs réponses au travers d'échanges d'expériences appelées « cas significatifs », de multiplier les contacts directs entre délégués favorisant la mutualisation de leurs compétences.

Au total, ce sont 91 réunions collégiales qui se sont tenues dans toute la France en 2016.

### La constitution de réseaux de correspondants locaux

Les délégués du Défenseur des droits se sont constitués, avec l'appui du Délégué général à la médiation avec les services publics du Défenseur des droits, un réseau de correspondants locaux, issus pour la plupart des services déconcentrés de l'État ou de structures exerçant une mission de service public (CAF, CARSAT, MSA, Pôle Emploi, RSI, EDF, GRDF, France Télécom, MDPH ...). Ces correspondants sont très souvent les médiateurs désignés au sein de ces organismes ou institutions.

Les relations régulières et institutionnelles entre ces correspondants et les délégués permettent de faciliter le règlement des dossiers individuels et de donner une dimension humaine à l'action administrative. Ces correspondants sont invités à des rencontres collégiales. L'enjeu est alors non pas de regarder les situations individuelles mais, au contraire, de s'interroger sur leur dimension collective et les réponses à apporter au niveau territorial.

### L'appui de la Direction du Réseau Territorial (DRT)

L'institution du Défenseur des droits apporte aux délégués un soutien permanent dans l'exercice de leur mission. Cet appui, mis en œuvre par la DRT, concerne notamment le recrutement de nouveaux délégués, leur formation, la prise en charge de leur hébergement et de leur déplacement, leur documentation, ainsi que l'assistance juridique en cours de traitement des réclamations et l'accès aux applications informatiques dédiées au réseau.

A cet effet, la DRT dispose d'une vingtaine d'agents spécialistes en droit des discriminations, des enfants, pénitentiaire, des services publics, etc., et fournit un appui logistique au quotidien, notamment informatique. 6 de ces agents sont installés dans les territoires, dont un à la Réunion-Mayotte et un en Guyane, et chaque région dispose d'un correspondant à la DRT.

Cet appui est complété par celui des Pôles d'instruction du siège qui mettent à la disposition des délégués des adresses Internet dédiées pour répondre sans délai à toute question juridique spécialisée.

## Les formations des délégués

### Formations thématiques

Formation	précision	Date de session	Nombre de participants
Prisons	Initiale	23 et 24 mars	16
	Initiale	20 et 21 septembre	9
	Continue	13 et 14 décembre	15
Discriminations	Biens et services	10 février	17
	Emploi (outre-mer)	12 juillet	9
Droit des étrangers	-	25 mai	15
	(outre-mer)	13 juillet	9
	-	22 novembre	14
Justice et libertés	Nationalité, état civil (outre-mer)	22 mars	3
Protection sociale	RSI et chômage	18 avril	14
		8 novembre	16
Urbanisme	Voiries	7 juillet	8
	Permis de construire	7 juillet	7
	Raccordements	8 juillet	11
Handicap	Initiale	11 et 12 mai	15
	Initiale	5 et 6 décembre	10
Règlement amiable	-	29 février	9
Initiation aux contentieux*	-	9 novembre	14
	(outre-mer)	1er décembre	16
Compléments divers	Enfance, nationalité, ...	X	8
TOTAL		19	235

En 2016, une nouvelle formation intitulée « Initiation aux contentieux » a été créée par la DRT. Cette nouvelle thématique présente le panorama des procédures judiciaires les plus fréquemment rencontrées par les réclamants. Son objectif est de renforcer les connaissances des délégués dans ce domaine pour leur permettre d'orienter au mieux les personnes qui les saisissent.

Par ailleurs, la Convention des délégués du Défenseur des droits des 28 et 29 novembre a été l'occasion de regrouper les délégués ultra-marins à Paris. Ces derniers ont ainsi pu bénéficier d'une journée d'échange et d'information sur les interventions en établissement pénitentiaire, et d'une journée de formation sur les contentieux.

#### Formations initiales

Formation	Date de session	Nombre de participants
FI (2x3 jours)	Janvier/Février	20
	Mars/Avril	19
	Juin	20
	Octobre/Novembre	18

Afin de suivre l'augmentation significative des recrutements de délégués, quatre formations initiales ont été organisées en 2016. Cette année exceptionnelle a permis de former 77 nouveaux délégués.

En 2016, le nombre de journées formations dispensées au total se porte à 740 (soit 297 journées au titre des formations thématiques et 443 pour les formations initiales). Durant cette année, 135 délégués ont au moins suivi une journée de formation.



@Defenseurdroits



facebook.com/defenseurdesdroits

defenseurdesdroits.fr

Presse