

Dossier de presse
Rapport annuel d'activité 2020

Face au droit, nous sommes tous égaux

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



ÉDITORIAL

DÉFENDRE L'ACCÈS AUX DROITS POUR QUE PERSONNE NE SOIT ÉLOIGNÉ DE SES DROITS

La crise que nous traversons nous affecte tous, et plus particulièrement les personnes les plus éloignées de leurs droits, qui étaient déjà en difficultés. Les premières études s'accordent toutes pour souligner l'ampleur des conséquences qu'aura eues cette épidémie : précarité et isolement accrus des personnes les plus vulnérables ; aggravation des inégalités, du mal-logement, du décrochage scolaire ; effets délétères sur la santé mentale, notamment des jeunes, etc. Face à ce sombre tableau, la défense des droits et la promotion de l'égalité ont un rôle crucial à jouer, l'implication du Défenseur des droits pendant les premiers mois de l'épidémie m'en a pleinement convaincue.

À l'occasion de la publication de ce rapport d'activité, je voudrais rendre hommage à mon prédécesseur. Arrivé à la tête d'une institution très jeune, Jacques Toubon en a affermi l'identité, la notoriété et la reconnaissance auprès de ses interlocuteurs comme partie intégrante de notre démocratie. Fermement attaché aux exigences de notre Etat de droit, il a su faire du Défenseur des droits la vigie intransigeante de nos droits et libertés.

« FACE AUX MESURES EXCEPTIONNELLES PRISES POUR PRÉSERVER LA SANTÉ DE TOUS, IL FALLAIT CONTINUER À PRÉSERVER, POUR TOUS, L'ACCÈS AUX DROITS. »

Sur de très nombreux sujets, notamment le recul des services publics, les discriminations liées à l'origine, les conséquences de la dématérialisation sur l'accès aux droits, les atteintes aux droits des étrangers, les manquements à la déontologie des forces de sécurité, Jacques Toubon a tenu des positions courageuses et salutaires. À l'heure où des états d'urgence successifs imposaient à nos droits et libertés des restrictions inédites, sa vigilance et son engagement pour les défendre ont donné au Défenseur des droits la pleine portée du rôle qu'il pouvait jouer dans des contextes troublés.

L'activité du Défenseur des droits durant l'année 2020 a confirmé à quel point sa place était indispensable. Ce rapport montre bien, à travers des illustrations nombreuses, la manière dont le contexte de crise fragilise l'accès aux droits. C'est ce dont attestent par exemple les difficultés accrues rencontrées par les personnes les plus vulnérables – âgées et dépendantes, en situation de précarité ou de handicap, en détention – pour accéder à certains de leurs droits.

Le contexte particulier dans lequel j'ai pris mes fonctions m'a permis de mesurer cette capacité de notre institution à appréhender en temps réel, dès qu'ils émergent, les risques d'atteinte aux droits et libertés. Mais s'il souligne cette aptitude, ce n'est pas le contexte des états d'urgence et de la crise sanitaire qui rend le Défenseur des droits attentif aux failles dans l'accès aux droits et aux menaces sur nos libertés. Le Défenseur des droits est en permanence aux prises avec le réel grâce à son ancrage territorial qui a été renforcé en 2020, avec la création des chefs de pôle régionaux, et vu le réseau étoffé de 536 délégués, assurant un maillage de permanences dans plus de 870 lieux.

Au siège également, avec la mise en place de l'observatoire du Défenseur des droits, qui analyse les réclamations reçues et les met en perspective avec des données d'enquête, contribuant à faire de la connaissance un outil pour l'action.

Arrivant à la tête de cette institution aux pieds solides, je souhaite continuer à lui donner les moyens d'exercer pleinement les prérogatives que la loi organique lui a confiées. D'abord, en rendant compte de nos interventions de manière toujours plus lisible et transparente. Dans tous les domaines où nous formulons de recommandations, qu'il s'agisse de réclamations individuelles ou d'avis sur des textes de loi, les suites qui leur sont données doivent pouvoir apparaître clairement. Alors que le Défenseur des droits est désormais bien inscrit dans le paysage des institutions de la République, ses avis et ses recommandations doivent être davantage pris en considération et mieux suivis. D'autre part, pour approfondir la défense de l'accès aux droits de toutes et tous il me semble fondamental d'aller encore davantage au-devant de celles et ceux qui sont le plus éloignés du droit et de leurs droits. Sur les bases dont nous disposons aujourd'hui, nous devons chercher à rejoindre les personnes qui ne nous saisissent pas et dont, pourtant, de nombreux droits sont bafoués. Il en va de la confiance dans notre démocratie, il en va de la cohésion de notre société, il en va du sens que nous donnons à la fraternité.

Claire Hédon
Défenseure des droits



PARTIE I.

2020, EN CHIFFRES

PLUS DE 165 000 DEMANDES D'INTERVENTION OU DE CONSEILS

96 894
dossiers de réclamations en 2020

6%
de baisse **des réclamations** (**+1,1%** sur les 2 dernières années)

69 705
appels aux plateformes téléphoniques (**+45%**)

10%
de hausse globale **des sollicitations** en 2020

DES CONTACTS PERMANENTS AVEC LE PUBLIC ET LA SOCIÉTÉ CIVILE

3
collèges consultatifs composés de **22** personnalités qualifiées, réunis **11** fois

9
comités de dialogue permanents avec la société civile réunis **16** fois

57
conventions de partenariats, dont **2** conclues en 2020, pour renforcer l'accès aux droits

34
communiqués de presse de l'institution en 2020

5 111
mentions de l'insitution dans les médias traditionnels et digitaux

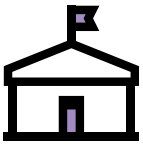
20%
d'augmentation de la **fréquentation du site internet** de l'institution

145 587
abonnés sur les réseaux sociaux Twitter, Facebook, Instagram, ...

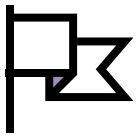
6 036 502
d'affichages des contenus de l'institution sur les réseaux sociaux

65 871 872
d'affichages sur écran de la campagne d'information à destination des 16-25 ans

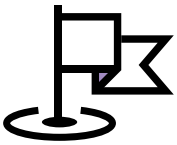
UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES DROITS ET LIBERTÉS



226
agents au siège



536
délégués présents
sur l'ensemble du territoire



872
points d'accueil
sur l'ensemble du territoire

UNE EXPERTISE RECONNUE



93 662
dossiers traités
en 2020



Près de
80%
de réglements amiables aboutissent favorablement



6
avis au parquet



21
saisines d'office



245
décisions



87
décisions portant **257** recommandations dont **47** propositions de réforme



122
dépôts d'observations effectués devant les juridictions



73%
des observations sont confirmées par **les décisions des juridictions**



13
avis
au Parlement



Dont
90
recommandations et **57** propositions de réforme



Près de
200
recommandations issues de rapports thématiques



Dont
64
propositions de réforme

STATISTIQUES

STATISTIQUES GÉNÉRALES

L'ÉVOLUTION GLOBALE DES RÉCLAMATIONS REÇUES ENTRE 2019 ET 2020

DOSSIERS REÇUS	2018	2019	2020	ÉVOLUTION 2019	ÉVOLUTION 2018	ÉVOLUTION 2014
Siège	20 661	23 639	25 048	6,0%	21,2%	
Délégués	75 175	79 427	71 846	- 9,5%	- 4,4%	
TOTAL	**95 836**	**103 066**	**96 894**	**- 6,0%**	**1,1%**	**31,89%**

VENTILATION SUIVANT LE DOMAINE DE COMPÉTENCE DU DÉFENSEUR DES DROITS*

DOMAINES	2019	2020	ÉVOLUTION	ÉVOLUTION 2014
Relations avec les services publics	61 596	60 617	- 1,6%	75,6%
Défense des droits de l'enfant	3 016	2 758	- 8,6%	10,6%
Lutte contre les discriminations	5 448	5 196	- 4,6%	14,6%
Déontologie de la sécurité	1 957	2 162	10,5%	208,0%
Orientation et protection des lanceurs d'alerte	84	61	- 27,4 %	
Acccès aux droits	35 626	30 174	- 15,3%	-3,3%

* Il convient de tenir compte, dans la présentation, du fait que la somme n'est pas égale au nombre total de réclamations reçues (Multiqualification).



De gauche à droite : Pauline Caby, Éric Delemar, Claire Hédon, George Pau-Langevin, Daniel Agacinski

PARTIE II.

LA CONSTITUTION D'UNE NOUVELLE ÉQUIPE

Conformément à la loi organique du 29 mars 2011, deux adjointes et un adjoint ont été nommés par le Premier ministre, sur proposition de la Défenseure des droits, par décret du 10 novembre 2020.

- **Madame Pauline Caby** a été nommée adjointe en charge du respect de la déontologie par les professionnels de la sécurité. Successivement substitut du procureur près le tribunal de grande instance d'Auxerre, d'Evry et de Paris, elle a ensuite occupé le poste de vice-procureure près le tribunal de grande instance de Paris, puis d'avocate générale référendaire à la chambre criminelle de la Cour de cassation.
- **Monsieur Éric Delemar** est devenu Défenseur des enfants, adjoint en charge de la défense et de la promotion des droits de l'enfant. Travaillant au contact de mineurs vulnérables depuis de nombreuses années en sa qualité d'éducateur spécialisé, puis de chef de services éducatifs, il était depuis 2010 directeur au centre de l'enfance Henri Fréville de Chantepie, en Ille-et-Vilaine. Éric Delemar était également membre de la commission protection de l'enfance du Groupe national des établissements publics sociaux et médico-sociaux (GEPSo).
- La fonction d'adjointe en charge de la lutte contre les discriminations et de la promotion de l'égalité a été confiée à **Madame George Pau-Langevin**. Avocate, députée de Paris, elle a occupé les fonctions de ministre déléguée à la Réussite éducative de 2012 à 2014 et de ministre des Outre-Mer de 2014 à 2016. George Pau-Langevin a également présidé le Mouvement contre le racisme et l'amitié entre les peuples (MRAP) et a piloté plusieurs travaux relatifs à la lutte contre les discriminations, notamment un rapport législatif sur les discriminations liées à l'origine.

- **Monsieur Daniel Agacinski** a été nommé par la Défenseure des droits Délégué général à la médiation. Après avoir été conseiller de la ministre déléguée chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion de 2012 à 2013, puis conseiller du ministre de l'Éducation nationale de 2013 à 2014, il a rejoint France stratégie.

Les trois collèges Déontologie de la sécurité, Défense et promotion des droits de l'enfant et Lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité ont vu leurs membres renouvelés. Ces groupes de réflexion prévus par la loi et composés de personnalités qualifiées dans leur domaine, aident le Défenseur des droits à prendre des décisions pertinentes en lui apportant un regard éclairé et pluridisciplinaire.

PARTIE III.

LA CRÉATION DE L'OBSERVATOIRE DU DÉFENSEUR DES DROITS

L'Observatoire du Défenseur des droits a pour principal objectif de contribuer à l'actualisation de la connaissance des situations relevant des différents champs de compétences de l'institution et d'en assurer une diffusion auprès d'un large public. Pour ce faire, il exploite la base de données des réclamations adressées à l'institution, réalise des enquêtes et assure un rôle d'animateur de la recherche, en soutenant la production de travaux d'études, de recherches et de statistiques relatifs à ses domaines d'intervention.

En juin 2020, l'institution a publié un premier rapport « L'Observatoire du Défenseur des droits » s'appuyant sur l'exploitation des réclamations reçues au cours de l'année 2019 et couvrant l'ensemble des champs de compétences de l'institution.

En s'attachant à mieux identifier le profil des personnes qui saisissent l'institution, ce premier rapport témoigne du fait que l'institution est sollicitée en grande partie par une population vulnérable ou en situation de grande précarité économique. Quatorze pour cent des personnes ayant sollicité l'institution sont au chômage, une sur trois déclare des difficultés financières dans la vie courante, plus d'un réclamant sur dix réside dans un quartier de la politique de la ville, caractérisé par une population plus pauvre, avec des difficultés d'insertion et d'emploi importantes. Les atteintes aux droits auxquelles ces populations, déjà fragilisées, sont confrontées sont d'autant plus préoccupantes qu'elles sont susceptibles, si elles ne sont pas corrigées, de les faire basculer durablement dans des situations d'extrême précarité.

PARTIE IV.

LA NOUVELLE PLATEFORME ANTIDISCRIMINATIONS.FR



Le Président de la République et Elisabeth Moreno, ministre délégué chargée de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la diversité et de l'égalité des chances, ont souhaité confier à une institution indépendante la création et la gestion de la plateforme de lutte contre les discriminations, annoncée en décembre 2020. Le Défenseur des droits, qui est notamment chargé de la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité, bénéficie d'une expertise juridique reconnue et des relais d'accompagnement sur le territoire nécessaires à la bonne mise en œuvre de ce service, avec un réseau de plus de 536 délégués répartis en métropole et en outre-mer.

Le 12 février 2020, le Défenseur des droits, a lancé antidiscriminations.fr, son nouveau service de signalement et d'accompagnement des victimes. Doté d'un numéro de téléphone à 4 chiffres (39 28), d'un tchat, et d'un accès aux personnes sourdes ou malentendantes, il est destiné aux personnes victimes ou témoins de discriminations, quel qu'en soit le motif (origine, handicap, sexe, etc). Des juristes du Défenseur des droits écoutent, accompagnent et orientent gratuitement les personnes pour les rétablir dans leurs droits.

Toute personne qui pense être victime de discrimination peut ainsi appeler le 39 28 ou se rendre sur antidiscriminations.fr. Des juristes du Défenseur des droits, spécialement formés à la discrimination, effectuent un premier niveau de prise en charge : écoute, réponse aux questions, première qualification juridique de la situation, explication des démarches possibles et orientation. Si la situation relève d'un de ses champs de compétence, le Défenseur des droits pourra intervenir selon ses modes d'action habituels pour rétablir la personne dans ses droits. Si la situation n'est pas du ressort de l'institution, nous orienterons directement la personne vers les interlocuteurs institutionnels ou associatifs compétents.

Pour Claire Hédon, « *l'expérience répétée des discriminations a des conséquences délétères et durables sur les parcours individuels et mine la cohésion de la société française. Comme j'ai pu le dire au moment de ma prise de fonction, c'est un des axes de travail majeur de mon mandat. Cette nouvelle plateforme en est une pierre qui doit s'inscrire dans une dynamique plus large si nous voulons être à la hauteur de l'enjeu.* »

PARTIE V.

LA CRISE SANITAIRE

Pendant la période de crise sanitaire, le Défenseur des droits a continué à exercer son activité normale et s'est efforcé de défendre les droits de chacune et de chacun dans les problèmes les plus quotidiens en lien avec cette crise (refus de paiement en espèces, conséquences de la fermeture des bureaux de poste, accès des parents seuls avec enfants ou de personnes handicapées aux supermarchés…).

1· LE DROIT DES PERSONNES AU QUOTIDIEN

La crise sanitaire que nous rencontrons place la France dans une situation exceptionnelle depuis mars 2020. Le Défenseur des droits a dressé un premier bilan, en juin dernier, sur l'urgence sanitaire, dans lequel il a constaté que cette crise avait exacerbé les inégalités sociales et territoriales et créé des situations de recul dans l'accès aux services publics.

Afin de rendre compte de son action en lien avec les conséquences de la pandémie, dans un contexte où sont opérées des restrictions aux droits et libertés, le Défenseur des droits a également créé une page dédiée « Covid 19 » sur son site internet. Il a porté une attention particulière aux sujets suivants :

- mineurs détenus ;
- difficulté d'exercice des droits de visite pour un parent incarcéré ;
- protection sanitaire des avocats ;
- protection de l'enfance ;
- conséquences de la fracture numérique sur la continuité pédagogique ;
- conséquences de la précarité de logement (promiscuité…) sur l'échec scolaire ou la déscolarisation ;
- fermeture de certains bureaux de poste et perception des minimas sociaux ;
- refus opposé aux majeurs protégés du paiement en espèces dans certains commerces ;
- refus opposé aux enfants d'accéder à certains supermarchés ;
- violences intrafamiliales ;
- conditions de rétention dans les centres de rétention administratifs ;
- conditions de détention dans les prisons.

Le Défenseur des droits poursuit ainsi en toutes circonstances la mission que lui confie la Constitution au service de chacun et chacune d'entre nous : veiller au respect des droits et libertés.

2· L'ETAT D'URGENCE SANITAIRE

Avec vigilance, le Défenseur des droits a veillé à ce que les mesures législatives et réglementaires envisagées pour lutter contre la pandémie ne portent pas une atteinte excessive aux droits et libertés des personnes et garantissent une égalité de traitement. En effet, elles doivent répondre à des exigences fondamentales de notre État de droit : **prévisibilité, nécessité et proportionnalité**. Il a rendu deux avis sur la mise en place de l'état d'urgence sanitaire : l'avis 2020-03 du 27 avril relatif à la mise en œuvre de l'état d'urgence sanitaire pour faire face à la pandémie du Covid-19 ainsi que des ordonnances et décrets pris pour son application, l'avis 2020-10 datant du 3 décembre 2020 porte sur le régime juridique de l'état d'urgence sanitaire.

En toutes circonstances, c'est le respect des libertés qui doit demeurer la règle et les restrictions doivent rester l'exception.

Les circonstances exceptionnelles doivent concilier les droits et libertés fondamentales avec la protection de la santé.

L'organisation d'un débat démocratique de fond sur le caractère adapté des mesures sanitaires favoriserait la cohésion sociale. Il est tout d'abord indispensable que le Parlement joue son rôle, pleinement, et notamment son rôle de contrôle et d'évaluation des mesures prises tout au long de la crise.

Par exemple, l'instauration des mesures de couvre-feu en novembre a été prise sans débat parlementaire.

La Défenseure des droits en appelle donc à un accroissement des espaces de délibération et des outils de contrôles démocratiques et judiciaires sur la portée et les conséquences de mesures prises dans l'urgence, et dont la pérennisation est à l'évidence un risque.

PARTIE VI.

UN ENGAGEMENT EN FAVEUR DES PLUS VULNÉRABLES

1·

LE GUIDE À DESTINATION DES INTERVENANTS DE L'ACTION SOCIALE : UN MANUEL PRATIQUE DE COLLABORATION

Le Défenseur des droits reste encore trop peu saisi par les professionnels du secteur social et les personnes qu'ils accompagnent. L'action des travailleurs sociaux et celle de l'institution sont pourtant complémentaires en ce qu'elles visent toutes deux à favoriser l'accès aux droits et à lutter contre le non-recours : les personnes qui éprouvent le plus de difficultés à accéder à leurs droits sont également celles qui sont les plus éloignées des services publics et notamment du Défenseur des droits. Afin de faciliter la collaboration avec ces professionnels, l'institution a publié un guide pratique à destination des intervenants de l'action sociale. Ce guide, réalisé en collaboration avec les principaux acteurs de la solidarité, vise à faire comprendre le levier de l'accès au droit, à faire connaître le rôle de l'institution, ses domaines de compétences, ses pouvoirs et les différents moyens de saisir le Défenseur des droits.

2·

DES ENFANTS PLACÉS DANS DES SERVICES PSYCHIATRIQUES POUR ADULTES

Le Défenseur des droits a été informé à plusieurs reprises que des enfants ont séjourné en service de psychiatrie adulte, alors que certains étaient âgés de 13 ou 14 ans. L'insuffisance de structures d'accueil adaptées ainsi que l'absence de détermination légale d'un âge seuil dans les textes, en sont les causes principales. Dans sa décision n°2020-008 concernant l'agression sexuelle d'une mineure la Défenseure des droits a demandé au ministre chargé des Solidarités et de la Santé l'inscription dans la loi de l'interdiction d'accueillir un enfant de moins de 18 ans dans une unité psychiatrique adulte. Elle demandait également à renforcer et structurer l'offre de soins en pédopsychiatrie sur l'ensemble du territoire, sachant que certains départements sont totalement dépourvus de pédopsychiatres.

3·

LES DISCRIMINATIONS EN RAISON DE LA PARTICULIÈRE VULNÉRABILITÉ RÉSULTANT DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE

Plus de trois ans après avoir été introduit parmi les motifs de discriminations prohibés par la loi, le critère de « particulière vulnérabilité résultant de la situation économique » reste peu connu par les victimes. Bien que reconnues comme un facteur d'injustice, les situations de discrimination engendrées par la précarité sont difficiles à mesurer et restent peu documentées.

C'est pourquoi le Défenseur des droits a souhaité lancer un appel à projets de recherche qui a pour objectif d'approfondir les connaissances sur les discriminations fondées sur la particulière vulnérabilité. Ces travaux participeront à une meilleure identification des difficultés auxquelles peuvent être confrontées les populations en situation de précarité. Deux projets ont été retenus :

- La « particulière vulnérabilité résultant de la situation économique » : éclairages sociologiques en vue d'une meilleure appréhension par le droit antidiscriminatoire
- Quelles discriminations économiques à l'accès des ménages pauvres au parc locatif social ?

En 2019, moins de 2 % des réclamations adressées au Défenseur des droits soulevant une discrimination concernaient ce critère. Ce pourcentage est monté en 2020 à 5,4% des dossiers en matière de discrimination. Les instructions menées par le Défenseur des droits ont pu mettre en évidence l'existence de processus d'exclusion ou de discriminations dans l'accès au logement social, à l'éducation, à la cantine pour les enfants issus de familles défavorisées, ou encore à la santé.

Par ailleurs, le Défenseur des droits a remis en décembre son prix de thèse 2020 à Clara Deville pour sa thèse de sociologie « Les chemins du droit. Dématérialisation du RSA et distance à l'État des classes populaires rurales ».

4·

LES DIFFICULTÉS LIÉES À L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La décision de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées d'interrompre brutalement l'accueil d'une jeune adulte lourdement handicapée, dans une maison d'accueil spécialisée, a amené le Défenseur des droits à rendre la décision 2020-020 et à formuler des recommandations. Il a préconisé à la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) la mise en œuvre, sans délai, d'un plan d'accompagnement global afin de proposer des mesures appropriées de nature à assurer un accueil effectif de cette jeune femme. A ce jour, la recommandation est en cours de mise en œuvre. La famille a été mise en contact avec deux établissements, dont aucun n'est cependant en mesure de proposer un accueil de même nature que celui dont bénéficiait la réclamante auparavant. Des échanges sont en cours avec ces établissements. Par ailleurs, la MDPH a formé une demande d'intervention auprès des deux « pôles de compétences et de prestations externalisées » présents dans le département, pour que la famille bénéficie d'un accompagnement par ce service.



Eva Ordinaire, cheffe de pôle régional pour la Bourgogne, la Franche-Comté et la Seine-et-Marne.

PARTIE VII.

UNE INSTITUTION ACCESSIBLE

Depuis sa création en 2011, le Défenseur des droits a toujours mis l'accent sur l'accessibilité de ses services.

1· LES DÉLÉGUÉS SUR LE TERRITOIRE NATIONAL ET EN OUTRE-MER

Depuis mars 2020, malgré les difficultés créées par l'épidémie du COVID-19, les délégués du Défenseur des droits ont poursuivi leur mission de service public. Le siège parisien ainsi que les délégués territoriaux ont continué à recevoir et à traiter les réclamations dont ils ont été saisis.

De nombreuses permanences restent, lorsque les conditions sanitaires le permettent, ouvertes au public et l'ensemble des délégués restent joignables par courriel. Hormis quelques exceptions leurs permanences en établissements pénitentiaires restent maintenues.

Les délégués du Défenseur des droits sont compétents pour régler de manière amiable les litiges avec une administration ou un service public, en cas de discrimination ou de harcèlement discriminatoire, en cas d'atteintes aux droits de l'enfant ou avec des professionnels de la sécurité.

2· DISPOSITIF D'ACCÈS EN LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE (LSF)

L'institution dispose de plusieurs modes de communication permettant aux personnes sourdes et malentendantes de la saisir : en visioconférence avec un interprète en langue des signes française (LSF), en transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP) ou en Langue française Parlée Complétée (LPC). Diffusé en novembre 2020 par L'œil et la main, un documentaire consacré aux discriminations rencontrées par les personnes sourdes dans le milieu professionnel montre en détail ce

processus de saisine et d'accompagnement mis en place par l'institution (« Un Défenseur pour mes droits », L'œil et la Main, 18 novembre 2020, France 5, par Clarisse Felletin).

3·

LES COMITÉS D'ENTENTE : UN DIALOGUE CONTINU AVEC LA SOCIÉTÉ CIVILE

Depuis sa création, le Défenseur des droits organise un dialogue régulier avec les acteurs de la société civile, les associations et les représentants de professionnels, soit 123 correspondants réunis au sein de comités d'«entente » et de « liaison ».

Ces instances permettent, au-delà des réclamations individuelles traitées par l'institution, de parfaire la connaissance du Défenseur des droits sur les difficultés rencontrées par nos concitoyens.

Elles ont ainsi pour objet de :

- dresser un état des lieux des difficultés rencontrées sur le terrain ;
- faire remonter des saisines ;
- d'informer des prises de position de l'institution.

Afin de mieux connaître les situations de discriminations et d'atteintes aux droits des populations les plus exposées, le Défenseur des droits a réuni, en avril et juin 2020 les comités d'entente handicap et avancée en âge pour échanger sur les conséquences de l'épidémie de COVID-19.

Lors de ces séances consacrées aux personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie (en établissement et à domicile) et à leurs aidants, plusieurs alertes relatives à la situation liée à l'état d'urgence sanitaire ont été portées à la connaissance de l'institution : les restrictions posées à l'accueil des familles et des proches des résidents en établissement d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes (droit de visite), les difficultés d'accès aux soins et aux biens et services courants, la non-accessibilité des attestations de déplacements et des sites institutionnels, la nécessaire clarification de la notion de « personne vulnérable » ou « personne à risque », l'isolement des personnes vivant à domicile et les difficultés de leurs aidants, la vigilance sur le port du masque obligatoire et généralisé (pour les personnes sourdes et malentendantes, impossibilité de lecture labiale et d'utilisation des expressions faciales en raison de la pénurie de masques inclusifs transparents), la faible prise en considération des acteurs relevant du secteur de l'aide à domicile.

4·

L'ADAPTATION DES CONDITIONS DE DÉTENTION

La crise sanitaire a eu des effets sur les conditions de détention.

Dès le 16 mars 2020, le Défenseur des droits a alerté la garde des Sceaux sur les risques de contamination des détenus et des agents pénitentiaires, et recommandé de favoriser, à l'aide de moyens de communication à distance, les relations entre le détenu, sa famille et son avocat, l'aménagement de peine ou l'anticipation de la libération des personnes en fin de peine, la suspension des peines pour raison médicale des détenus les plus vulnérables, l'octroi de permissions et d'autorisations de sortie.

Dès le 20 mars 2020, soit 3 jours après le début du confinement national, le Défenseur des droits a créé un numéro dédié pour permettre aux détenus de contacter des juristes afin de connaître et d'accéder à leurs droits en période de confinement. Environ 5 000 appels de détenus ont été traités depuis le premier confinement et le dispositif a été pérennisé. Les principales questions portaient sur les conditions d'aménagement et d'exécution des peines, les conditions de renouvellement de la détention provisoire prévues par voie d'ordonnance, les conditions sanitaires et l'accès aux masques et gels hydro-alcooliques, l'accès aux soins, à la douche, la suspension des parloirs en détention, l'usage de la téléphonie, la rupture du travail ainsi que les violences entre détenus. Le Défenseur des droits a sollicité à de nombreuses reprises la direction de l'administration pénitentiaire sur ces sujets.



PARTIE VIII.

L'ACCÈS AUX DROITS DANS LES SERVICES PUBLICS

Encore cette année, au-delà des problèmes posés par l'état d'urgence sanitaire, les questions dont a été saisi le Défenseur des droits révèlent que les difficultés d'accès aux droits et aux services publics induites par la dématérialisation des dispositifs d'accès aux services de l'État ont tendance à se généraliser. Si la numérisation a facilité les démarches d'un certain nombre de personnes, elle est devenue un obstacle à l'accès aux droits pour d'autres.

Les saisines révèlent aussi clairement des difficultés spécifiques aux territoires d'Outre-mer qui posent question quant au respect du principe d'égalité des territoires.

En janvier 2020, le Défenseur des droits a publié un rapport sur la défaillance du forfait de post-stationnement consécutive à la réforme du stationnement payant. De très nombreuses saisines ont fait état de délivrance de forfait de post-stationnement indus à des personnes titulaires d'une carte de mobilité réduite, de retards dans le traitement des recours administratifs préalables obligatoires (RAPO) entraînant des conséquences financières lourdes. Le Défenseur des droits a formulé des recommandations envers les collectivités territoriales afin que les usagers puissent être rétablis dans leurs droits. Il a préconisé notamment une meilleure information sur les modalités de stationnement, les tarifs, une meilleure formation des agents en charge du traitement des recours gracieux ainsi que l'exonération de paiement préalable à la saisine de la commission du contentieux du stationnement payant pour les personnes victimes de vol ou d'usurpation de plaque d'immatriculation, de cession de véhicules, etc. D'ailleurs, le Conseil constitutionnel a jugé inconstitutionnelle la condition de paiement préalable à la saisine de cette commission.

Autre constat, le versement de prestations par l'administration à certains bénéficiaires peut conduire à la récupération de sommes indument versées. Mais les modalités de recouvrement peuvent faire basculer des personnes dans la précarité. La décision 2020-061 relative à une demande de restitution de pensions de réversion après que le bénéficiaire ait répondu à un questionnaire relatif à son concubinage, a permis au Défenseur des droits de recommander à l'administration des remises gracieuses et d'insister sur le rappel régulier aux bénéficiaires de la nécessité de tout changement de situation.

PARTIE IX.

LA DÉFENSE ET LA PROMOTION DES DROITS DE L'ENFANT

1· LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Les services départementaux et structures de la protection de l'enfance ont été confrontés à des difficultés pour assurer la continuité de leurs missions auprès des 340 000 enfants qui leurs étaient confiés. Dès le 25 mars 2020, le Défenseur des droits a alerté le gouvernement sur la nécessité d'anticiper autant que possible les répercussions du confinement sur les enfants et les adolescents, en assurant le suivi national, la coordination des services, en soutenant les parents, et en mettant à leur disposition des outils comme des lignes téléphoniques dédiées et des plateformes ressources.

2· LES MINEURS NON ACCOMPAGNÉS : DES ENFANTS À PROTÉGER AVANT TOUT

La situation des mineurs non accompagnés et les conditions de leur mise à l'abri est un sujet de préoccupation récurrent du Défenseur des droits. Le premier confinement a entraîné la fermeture, dans certains départements, des services d'accueil. Pour les jeunes, évalués comme majeurs, le Défenseur des droits a demandé aux préfectures une mise à disposition de structures ou bâtiments pouvant les accueillir dans des conditions dignes jusqu'à la fin du confinement.

L'évaluation de la minorité fait l'objet de réclamations récurrentes et de recommandations qui portent sur la nécessité de garantir à ces jeunes exilés l'accès effectif à une protection adaptée, comme dans la décision 2020-140.

En septembre, la Défenseure des droits s'est rendue avec ses équipes à Calais pour y rencontrer les élus et acteurs locaux. Elle a réitéré les constats déjà formulés par l'institution et son prédécesseur sur les atteintes aux droits fondamentaux les plus élémentaires dont sont victimes les exilés. Claire Hédon, consciente de la difficulté de la situation, a demandé à ce que des solutions urgentes soient trouvées pour que cessent ces conditions de vie indignes et honteuses. La mise en place *a minima*, d'un accueil de jour dédié et facilement accessible reste un impératif au regard des obligations de protection de ces mineurs au titre de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant (CIDE) dont la France est signataire.



Le recueil provisoire d'urgence des adolescents le soir et la nuit qui implique un passage par le commissariat, revêt un caractère dissuasif compte tenu des démantèlements successifs réalisés par les mêmes forces de l'ordre.

Des recommandations ont été également formulées dans la décision 2020-209 relative à la situation d'un mineur non accompagné demandant à bénéficier d'un accueil provisoire d'urgence dans l'attente de la décision du juge des enfants.

La Défenseure des droits a renouvelé en outre ses recommandations s'agissant du processus de réunification familiale des mineurs non accompagnés avec leurs proches en Grande-Bretagne afin de minimiser les prises de risques de ces adolescents qui mettent leur vie en jeu pour tenter de franchir la frontière.

3· LE HARCÈLEMENT EN MILIEU SCOLAIRE

Régulièrement saisi de situations de harcèlement à l'école, le Défenseur des droits veille au respect du droit de chaque enfant d'être protégé dans le milieu scolaire et périscolaire. Il a rappelé dans la décision 2020-109, concernant un enfant âgé de 10 ans harcelé dans son école élémentaire, l'ampleur des obligations de la communauté éducative et la nécessité de réagir avec célérité et bienveillance.

PARTIE X.

DISCRIMINATIONS ET ORIGINES : L'URGENCE D'AGIR

1· LES DISCRIMINATIONS LIÉES À L'ORIGINE

Les discriminations liées à l'origine ou un critère apparenté représentent un tiers des saisines du Défenseur des droits en matière de discriminations. Dans un rapport publié le 22 juin 2020, le Défenseur des droits montre que la prévalence des discriminations fondées sur l'origine, qui affectent la vie de millions d'individus, met en cause leurs droits les plus fondamentaux, ainsi que la cohésion de la société française.

Les données officielles de la statistique publique et les études scientifiques sont sans appel sur l'ampleur de ces discriminations et leur dimension systémique dans la société française : les personnes d'origine étrangère ou perçues comme telles sont désavantagées dans l'accès à l'emploi ou au logement et plus exposées au chômage, à la précarité, au mal logement, aux contrôles policiers, à un état de santé dégradé et aux inégalités scolaires.

On constate également que ces discriminations augmentent puisqu'en 2016, 11% des personnes déclaraient avoir vécu une discrimination liée à l'origine ou la couleur de peau au cours des 5 dernières années alors qu'elles n'étaient que 6% à le faire en 2008.

Le Défenseur des droits considère qu'il est urgent que ces discriminations fassent l'objet d'une politique prioritaire ambitieuse à l'instar de ce qui est fait depuis quelques années en matière d'égalité entre les femmes et les hommes. Aujourd'hui, la lutte contre les discriminations repose sur la mobilisation judiciaire des seules victimes.

En s'appuyant sur les travaux de l'institution depuis sa création, il souligne la nécessité d'adopter une réelle politique publique pour lutter contre ces discriminations en matière d'emploi, de logement de contrôles d'identité, et propose plusieurs recommandations pour permettre l'entière mobilisation au plus haut niveau des organisations, de la société civile et des pouvoirs publics . A cet effet, il souligne la nécessité d'élargir les conditions d'accès à l'action de groupe et à l'indemnisation des discriminations, et de mettre en œuvre un politique d'audits et d'indicateurs non financiers.

2· INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET DISCRIMINATION

Depuis quelques années, l'utilisation de procédés algorithmiques s'est accélérée dans le secteur privé et au sein des administrations. On les retrouve aujourd'hui dans des domaines aussi essentiels que l'accès aux prestations sociales, la police et la justice, l'accès aux services publics ou encore les procédures d'embauche. Cette multiplication de leurs usages n'est pas sans risque, des biais pouvant être intégrés à toutes les étapes de l'élaboration et du déploiement des algorithmes. Or les effets discriminatoires des biais sont bien plus difficiles à repérer et à mesurer que l'inscription explicite d'un critère discriminatoire interdit dans l'algorithme. Ils reposent en effet le plus souvent sur le manque de représentativité des données qui alimentent les algorithmes.

En juin 2020, à la suite d'un séminaire d'experts organisé en partenariat avec la CNIL, le Défenseur des droits a publié un rapport « Algorithmes : prévenir l'automatisation des discriminations », sonnant l'alerte sur ces risques et la nécessité d'intervenir pour

anticiper les effets discriminatoires des algorithmes et prévoir des référentiels de prévention, d'évaluation et d'intervention pour en contrôler les effets. Les données sont la traduction mathématique de pratiques et comportements passés souvent discriminatoires et des discriminations systémiques opérant au sein de la société. Dans le cadre de systèmes dits intelligents, les biais tendent même à se renforcer au fil du temps et à davantage reproduire les discriminations et cibler les personnes déjà défavorisées et discriminées.

PARTIE XI.

DÉONTOLOGIE DES FORCES DE SÉCURITÉ PUBLIQUES ET PRIVÉES

1· LE MAINTIEN DE L'ORDRE

Le 16 septembre 2020, le ministère de l'Intérieur a rendu public un nouveau schéma national de maintien de l'ordre prenant en compte certaines recommandations formulées par le Défenseur des droits.

À la suite de son audition par la Commission d'enquête de l'Assemblée nationale relative à l'état des lieux, la déontologie, les pratiques et les doctrines de maintien de l'ordre, la Défenseure des droits a émis un avis relatif au nouveau schéma national du maintien de l'ordre (avis n° 20-08 du 30 novembre 2020).

La Défenseure des droits a salué la volonté de transparence du ministère de l'Intérieur, qui expose pour la première fois à travers la publication d'un document écrit, les principes de l'action des forces de l'ordre en matière de maintien de l'ordre. Elle a également pris acte de la volonté du ministère de l'Intérieur d'améliorer la formation des gendarmes et policiers en maintien de l'ordre, d'instaurer une meilleure communication entre les forces de l'ordre et les participants à une manifestation et de garantir l'identification des policiers et gendarmes.

2· LES CONTRÔLES D'IDENTITÉ

En 2020, le Défenseur des droits est intervenu en qualité d'*amicus curiae* devant le tribunal judiciaire de Paris dans le cadre du recours intenté par 17 jeunes gens, pour la plupart mineurs, estimant avoir été victimes de pratiques discriminatoires lors de contrôles d'identité à répétition, effectués par des policiers, sur une période allant de 2013 à 2015 (décision n° 2020-102 du 12 mai 2020).

Il a relevé qu'en l'espèce, le contexte des instructions et représailles entourant ces discriminations avait un caractère systémique dans un contexte de répétition des violations de procédures envers le groupe de jeunes gens du quartier d'origine maghrébine et africaine résultant d'instructions formelles d'éviction des personnes concernées de l'espace public : l'effet cumulatif de ces comportements crée un climat de harcèlement, d'exclusion et de discrimination.

Fin novembre, la Défenseure des droits avait rendu la décision 2020-199 concernant les conditions d'une interpellation dans l'affaire dite « Théo », demandant des sanctions à l'encontre des 4 agents de la Brigade de sûreté de terrain (BST).

A cette période également, elle a demandé, dans ses avis 20-05, 20-06 et 20-13, adressés au Parlement , le retrait de l'article 24 de la loi Sécurité globale interdisant l'enregistrement vidéo des policiers, considérant qu'il était inutile et dangereux pour pouvoir veiller au contrôle de la déontologie des forces de l'ordre.

PARTIE XII.

LANCEURS D'ALERTE : LES ENJEUX CONFRONTÉS À LA PRATIQUE

Depuis décembre 2016, le Défenseur des droits est l'autorité administrative indépendante chargée de l'orientation et de la protection des lanceurs d'alerte. Une 5e compétence qui a donné lieu à 61 réclamations en 2020.

Le Défenseur des droits s'est particulièrement mobilisé pour la refonte du dispositif de protection des lanceurs d'alerte dans le cadre de la transposition de la directive 2019/1937 sur la protection des personnes qui signalent des violations au droit de l'Union.

La loi du 9 décembre 2016 reconnait le statut de lanceur d'alerte à toute personne qui révèle, de bonne foi et de manière désintéressée, un crime ou un délit, ou encore une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général, dont elle a eu personnellement connaissance.

Pour rompre l'isolement des lanceurs d'alerte, la création d'un fonds de soutien ainsi que l'accord d'une aide juridictionnelle sans condition de ressources, sont des initiatives proposées dans l'avis n°20-12 par le Défenseur des droits afin de protéger les lanceurs d'alerte.

L'avis 20-12, publié par le Défenseur des droits, relatif à la transposition de la directive européenne relative aux lanceurs d'alerte, devrait être effective au plus tard le 17 décembre 2021. Celui-ci insiste sur le fait que l'institution joue « *le rôle de garant de cet accompagnement avant même la mise en œuvre de la protection à laquelle ils ont droit en cas de représailles.* »

Depuis plus de 3 ans, le Défenseur des droits a régulièrement alerté sur les complexités du système français de protection des lanceurs d'alerte qui fragilise les conditions de leur protection et leurs droits. Il invite aujourd'hui à se saisir de la directive pour permettre à la France de se doter d'une législation claire, opérationnelle et accessible à tous.

Pour mieux comprendre, retrouvez la vidéo Droits devant, réalisée par le Défenseur des droits, vidéo explicative et d'accompagnement dans l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte.

PARTIE XIII.

PARTENARIAT OUEST-FRANCE : LES DROITS AU TRAVERS DE SITUATIONS RÉELLES

Le partenariat entre le journal Ouest-France et le Défenseur des droits a débuté en 2018. Il a pour objet de permettre à l'institution d'informer les lecteurs du quotidien sur des situations d'atteintes aux droits. Le contenu éditorial de cette rubrique hebdomadaire vise à apporter des réponses pratiques, par le biais de situations réelles traitées par le Défenseur des droits, dans ses 5 champs de compétence, ainsi que sur le droit et les recours possibles.

05·02·2020

HARCELÉE À CAUSE DE SA COUPE AFRO

Khadidja est la cible de remarques depuis qu'elle porte une coupe afro au travail et son employeur ne la protège pas. Est-ce normal ?

Il y a peu, Khadidja a décidé d'arrêter de se lisser les cheveux et porte désormais une coupe afro au travail. Depuis, ses collègues lui font des remarques sur ses origines et des commentaires sur son apparence. Ils vont même jusqu'à lui demander de recommencer à les lisser. Khadidja se sent atteinte dans sa dignité et se demande si sa hiérarchie ne devrait pas intervenir.

Depuis 2008, la loi définit le harcèlement discriminatoire comme « tout agissement lié à [un critère interdit], subi par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. »

Les remarques subies par Khadidja s'apparentent à du harcèlement discriminatoire fondé sur son apparence physique et son origine ethnique. L'employeur privé comme public, a une obligation de santé et de sécurité envers ses employés. Il doit les protéger de tout agissement qui porterait atteinte à leur dignité et dégraderait leur environnement de travail, sous peine de s'exposer à des sanctions.

12·05·2020

LE SUPERMARCHÉ REFUSE L'ACCÈS À SA FILLE

Depuis peu, le supermarché où Anouchka fait ses courses refuse l'accès de sa fille. Comment faire lorsqu'on est mère célibataire ?

Pour lutter contre la propagation du COVID-19, de nombreux magasins alimentaires décident de ne plus laisser entrer les enfants. Or, Anouchka, qui est mère célibataire, ne peut pas laisser sa fille de 6 ans seule à la maison lorsqu'elle va faire des courses. Elle se demande si cette mesure est légale et ce qu'elle peut faire.

Refuser l'accès des enfants aux commerces alimentaires ne fait pas partie des mesures prises en mars par l'État pour lutter contre la propagation du virus. Ainsi, il est illégal d'interdire l'entrée d'un magasin aux personnes accompagnées d'un enfant ou d'exiger qu'elles laissent l'enfant au niveau des caisses ou à la garde d'un vigile. En effet, ces mesures pourraient s'avérer discriminatoires ou bien porter atteinte à l'intérêt supérieur des enfants.

25·09·2020

DISCRIMINATION À L'EMBAUCHE, QUE FAIRE ?

La candidature de Mounir pour un poste dans une banque a été écartée, il pense que son origine en est la cause. Est-ce légal ? La réponse du Défenseur des droits.

Après des études d'affaires clientèles, Mounir a postulé à un job dans une banque. Il n'a eu aucune réponse, alors que l'un de ses camarades de promotion, dont le nom est à consonance européenne et dont le parcours et l'expérience sont similaires à ceux de Mounir, a été reçu en entretien pour le même poste. Ce dernier pense que sa candidature n'a pas été traitée de la même manière en raison de son origine maghrébine. Il se demande ce qu'il peut faire.

En matière d'emploi privé et public, le droit interdit la discrimination, c'est-à-dire tout traitement défavorable d'une personne par rapport à une autre, en raison d'un critère précisé dans la loi, comme l'origine.

Il pourra également être demandé à l'employeur mis en cause de fournir des éléments prouvant que son refus de vous recevoir en entretien ou de vous embaucher est bien fondé sur des éléments étrangers à toute discrimination et non sur un critère de discrimination interdit par la loi.

28·08·2020

HANDICAPÉE, ELLE ESPÈRE AVOIR UNE AIDE

Mélanie a demandé à pouvoir bénéficier d'une prestation liée à son handicap. Son dossier est toujours en attente.

Il y a près de six mois, Mélanie, qui est en situation de handicap, a demandé à la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) de pouvoir bénéficier de la prestation de compensation du handicap (PCH), une aide financière qui permet la prise en charge de certaines dépenses liées au handicap. Or, la MDPH ne lui répond pas et ce retard de versement place Mélanie en grande difficulté. Elle se demande à qui s'adresser pour débloquer son dossier.

Pour bénéficier de cette prestation versée par le Département, il faut en faire la demande à la MDPH proche de chez vous. L'équipe pluridisciplinaire de la MDPH élabore ensuite un plan personnalisé de compensation en fonction de votre situation qu'elle transmet à la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) pour décision. La CDAPH est censée rendre sa décision dans un délai de quatre mois.

29·09·2020

ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS SUR INTERNET

Comment faire quand on n'arrive pas à prendre rendez-vous via une plateforme en ligne ?

Naïm rencontre des difficultés pour obtenir un rendez-vous afin de déposer sa demande de naturalisation. Sa préfecture possède une plateforme de prise de rendez-vous en ligne, mais Naïm ne parvient pas à l'utiliser, et aucune plage horaire ne semble disponible. Il se demande s'il existe d'autres moyens de prendre rendez-vous.

UNE VOIE ALTERNATIVE AU NUMÉRIQUE

Dans le rapport Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics publié en janvier 2019, le Défenseur des droits avait recommandé que les services publics proposent obligatoirement une voie alternative au numérique afin que les usagers puissent accomplir leurs démarches administratives (possibilité de prendre rendez-vous au guichet, envoi des convocations par courrier, etc.).

Si vous n'avez pas réussi à prendre rendez-vous en ligne dans votre préfecture ou si aucune plage horaire n'était disponible, vous pouvez saisir un délégué territorial du Défenseur des droits. Ses services pourront intervenir auprès de la préfecture afin de faciliter votre prise de rendez-vous.

13·10·2020

COUPLE HOMOSEXUEL, NOUS N'ARRIVONS PAS À ADOPTER

Mariées depuis trois ans, Agathe et Elsa ont décidé d'adopter un enfant. De nombreux services d'adoption organisent des réunions d'information à destinations des postulants à l'adoption. Cependant lors de l'une de ces réunions, les services d'adoption de leur département leur ont signalé que la procédure serait plus compliquée et plus longue que pour les couples hétérosexuels. Elles se demandent si ce traitement peut être.

En France, les articles 343 et 343-1 du Code civil garantissent que l'adoption peut être demandée par deux époux, mariés depuis plus de deux ans ou âgés l'un et l'autre de plus de 28 ans ou par toute personne âgée de plus de 28 ans. Depuis la loi n° 2013-404 du 17 mai 2013 ouvrant le mariage aux personnes de même sexe, l'adoption d'un enfant est ouverte aux couples de même sexe dans les mêmes conditions.

Si le Conseil de famille est notamment fondé à échanger sur les conditions familiales des candidats afin d'apprécier leur aptitude à répondre aux besoins de l'enfant, l'orientation sexuelle est en revanche étrangère aux critères permettant d'évaluer une candidature pour adoption. Elle ne peut donc être prise en compte dans les débats entre les membres du conseil de famille lors de la procédure d'apparentement et ne peut être la cause d'un allongement de délais.

27·10·2020

MOINS DE 18 ANS ET TÉMOIN DE CYBER-HARCÈLEMENT : QUELS DROITS ?

Lycéen, Quentin est témoin de la publication d'injures sur les réseaux sociaux à l'encontre de l'un de ses camarades en raison de sa façon de s'habiller. Il se demande comment, en tant que témoin, il doit réagir et quels sont les droits de son camarade ?

Depuis la rentrée scolaire, un nouvel élève a intégré le lycée de Quentin. Dès le début des cours, il a remarqué sur les réseaux sociaux que son camarade se faisait insulter par le biais de commentaires malveillants et de propos inappropriés à cause de sa façon de s'habiller. Inquiet pour son camarade, il se demande comment réagir.

UN DÉLIT SANCTIONNÉ

Le cyber-harcèlement est une situation dans laquelle une personne est la cible d'attitudes d'hostilité sur Internet, souvent parce qu'elle est perçue comme différente : son apparence physique, ses origines, ses comportements et habitudes. Les enfants ne sont pas toujours conscients de la portée de leurs actes et n'imaginent pas qu'ils sont pénalement répréhensibles.

Si Internet favorise l'accès aux savoirs et aux loisirs, il peut également être un vecteur d'atteintes aux droits comme le cyber-harcèlement, qui est reconnu comme une circonstance aggravante du délit de harcèlement sanctionné par le Code pénal. Des condamnations pénales peuvent donc être prononcées à l'encontre de l'agresseur, même mineur.

UN NUMÉRO D'ÉCOUTE

Si vous êtes témoin de cyber-harcèlement en ligne à l'encontre d'un enfant, rapprochez-vous avant tout du CPE, de l'assistante sociale ou d'enseignants. Contactez si besoin le numéro de Net Écoute 0 800 200 000, géré par l'association e-Enfance, qui aide au retrait d'images ou de propos blessants, voire de comptes, le cas échéant. Vous pouvez également saisir le Défenseur des droits qui est compétent en matière de protection des droits de l'enfant.

Dans l'objectif de contribuer à faire du numérique un espace sans danger, le Défenseur des droits met à disposition des enfants et des enseignants un nouvel ensemble d'outils pédagogiques sur le thème du numérique « Monde numérique : quels droits ? » dans le cadre de son programme Educadroit.



15·12·2020

ON LUI RÉCLAMAIT LA REDEVANCE « DÉCHETS »

Sa maison est inhabitable, mais on lui réclame la taxe ordures ménagères. Il a demandé de l'aide au Défenseur des droits.

Sa maison a été déclarée « inhabitable » mais on lui demande de régler la redevance « déchets ». Il a demandé de l'aide au délégué du Défenseur des droits à la sous-préfecture de Pontivy, Jean-Louis Touchot. Celui-ci témoigne.

« Selim m'a contacté, dans l'incompréhension la plus totale, car on lui a demandé de s'acquitter d'une redevance sur les ordures ménagères pour un logement qu'il n'occupait plus. Sans retour de l'administration et ne sachant plus vers qui se tourner, il est venu me voir dans ma permanence.

Au cours de notre rendez-vous, il m'a expliqué avoir acheté une maison pour la rénover et s'est très vite rendu compte de problèmes de construction qui ont rendu son bien inhabitable. Selim a donc dû se faire héberger par des amis pendant quelques mois avant de retrouver un logement. Après avoir mis sa maison en vente, sa mairie lui a réclamé le paiement de la redevance « déchets », alors même qu'il n'avait pas à la payer, car sa maison avait été déclarée « inhabitable ». Il était menacé de poursuites par un huissier de justice, alors qu'il était dans une situation très précaire.

J'ai tout de suite pris attache auprès des services de la collectivité et de la trésorerie afin de savoir pourquoi on lui imposait le règlement de cette taxe, alors que le bien avait été déclaré inhabitable et vidé de ses meubles à cause des problèmes de construction rencontrés dès l'origine. Après avoir transmis les pièces justificatives et exposé la situation aux services concernés, l'administration a procédé à l'exonération de tous les frais réclamés à Selim. »

Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

Tél. : 09 69 39 00 00

defenseurdesdroits.fr

Toutes nos actualités :

defenseurdesdroits.fr

Défenseurdesdroits

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

© 03-2021 | Défenseur des droits