



DOSSIER DE PRESSE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

2021

Face au droit, nous sommes tous égaux

Défenseurdesdroits
— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —

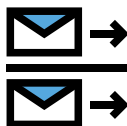
2021, EN CHIFFRES

PRÈS DE 200 000 DEMANDES D'INTERVENTION OU DE CONSEILS



114 898

**dossiers
de réclamations**
en 2021



18,6%

**de hausse
des réclamations**
entre 2020 et 2021



84 599

appels
aux plateformes
téléphoniques
+21,3%



21%

de hausse globale
des sollicitations
en 2021

UNE ACTION EFFICACE



Plus de **80%**

des règlements amiables
aboutissent favorablement



298

**décisions portant
recommandations**



175

**décisions portant
observations devant
les juridictions**



17

**avis
au Parlement**



10

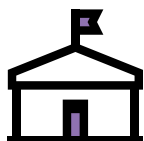
**saisines
d'office**



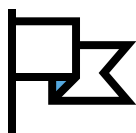
2

rapports spéciaux
rendus publics dans les
dossiers où il n'a pas été
donné suite à l'injonction de la
Défenseure des droits

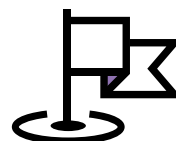
UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES DROITS ET LIBERTÉS



231
agents



550
délégués présents
sur l'ensemble du territoire

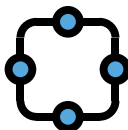


Plus de **870**
points d'accueil
sur l'ensemble du territoire

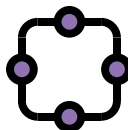
DES CONTACTS PERMANENTS AVEC LE PUBLIC ET LA SOCIÉTÉ CIVILE



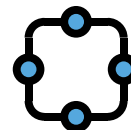
59
**conventions
de partenariats**



3
collèges consultatifs
22 personnalités
qualifiées



7
**comités
d'entente**



2
**comités
de liaison**

STATISTIQUES GÉNÉRALES

ÉVOLUTION GLOBALE DES RÉCLAMATIONS REÇUES DEPUIS 2020

DOSSIERS REÇUS	2020	2021	DEPUIS 2020
Siège	25 048	29 489	+ 17,7%
Délégués	71 846	85 409	+ 18,9%
TOTAL	96 894	114 898	+ 18,6%

VENTILATION SUIVANT LE DOMAINE DE COMPÉTENCE DU DÉFENSEUR DES DROITS

DOMAINES	2020	2021	ÉVOLUTION
Relations avec les services publics	76 529	90 835	+ 18,7%
Défense des droits de l'enfant	3 270	3 425	+ 4,7%
Lutte contre les discriminations	5 807	7 096	+ 22,2%
Déontologie de la sécurité	2 364	2 508	+ 6,1%
Orientation et protection des lanceurs d'alerte	61	89	+ 45,9%
Informations diverses et orientation	12 937	15 835	+ 22,4%

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

Les statistiques d'activités de 2021 intègrent désormais les demandes d'information et d'orientation reçues par les délégués dans les différents champs de compétence. Afin de permettre une comparaison cohérente, les données de 2020 ont été actualisées selon la même méthode et diffèrent donc de celles du précédent rapport annuel.

RÉPARTITION THÉMATIQUE DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR L'INSTITUTION EN 2021

• Protection et sécurité sociale	22,1%
• Droit des étrangers	17,1%
• Droit routier	11,6%
• Justice	8,5%
• Services publics	6,2%
• Biens et services privés	5,2%
• Fiscalité	3,7%
• Emploi privé	3,2%
• Fonction publique	3,1%
• Logement	3,1%
• Vie privée	2,8%
• Environnement et urbanisme	2,5%
• Déontologie de la sécurité	2,2%
• Éducation nat. / enseignement sup.	2,2%
• Santé	2,1%
• Protection de l'enfance	1,7%
• Opérateurs de réseaux	1,3%
• Libertés publiques	1%
• Profession réglementée	0,4%

MODE DE SAISINE DU SIÈGE PAR LES RÉCLAMANTS

• Formulaire en ligne	74,2%
• Courrier	25,8%

MODE DE SAISINE DES DÉLÉGUÉS PAR LES RÉCLAMANTS

• Accueil physique	52,2%
• Courriel	23,8%
• Téléphone	13,4%
• Courrier	10,6%

RAPPROCHER LES PERSONNES DE LEURS DROITS

En seulement dix ans, le Défenseur des droits a reçu environ un million de réclamations. Dont 115 000 rien qu'en 2021, un niveau jamais atteint auparavant. Autant de réclamations qui révèlent des chemins d'accès aux droits empêchés par des blocages, des manquements ou des discriminations, que le Défenseur des droits s'efforce de dénouer et de dénoncer. Pour faire en sorte que ces chemins obstrués redeviennent des voies d'accès aux droits.

Cette année, le Défenseur des droits, institué par la loi organique du 29 mars 2011, a fêté ses dix ans. Un jeune âge pour une institution de la République, mais qui ne l'a pas empêché d'acquérir une notoriété et une expertise solides. Et pourtant, le défi était de taille : réunir quatre institutions aux compétences et aux pouvoirs distincts, puis prendre en charge au fil du temps de nouvelles compétences, de nouvelles missions, de nouvelles attentes.

Ce défi d'unification, le Défenseur des droits l'a pleinement relevé en parvenant à incarner et à accomplir toutes les missions qui lui ont été confiées avec la même détermination, en leur imprimant une identité commune faite d'écoute, de dialogue et de rigueur juridique. De ces traits, qui se sont affermis au fil des ans, l'année 2021 est largement empreinte.

En premier lieu, nos capacités d'écoute ont été étoffées, avec la création de la plateforme antidiscriminations et le recrutement de nouveaux délégués territoriaux – pour en porter le nombre à 550. À l'heure où les guichets se raréfient dans les services publics, où les bornes automatiques se multiplient, où les conseillers téléphoniques deviennent des répondants musicaux, la possibilité d'être écouté et pris en considération semble parfois un privilège. Elle est pourtant une exigence pour assurer l'égalité et la continuité du service public, ce à quoi nos délégués, juristes et écoutants s'efforcent chaque jour de contribuer.

Cette démarche de prise en considération des personnes concernées, j'ai tenu à ce que nous la développions encore davantage dans le cadre de notre mission de promotion des droits, notamment dans l'élaboration de nos rapports. Le rapport annuel sur les droits de l'enfant, consacré en 2021 à la santé mentale et au bien-être, est ainsi largement nourri par la consultation des enfants que nous avons conduite, de même que le rapport « *Gens du voyage : lever les entraves aux droits* » a été beaucoup enrichi par les consultations conduites auprès des premiers concernés. Nous avons également sollicité l'avis des réclamants pour contribuer au bilan de l'expérimentation de « médiation préalable obligatoire » en matière de prestations sociales. Et c'est aussi pour écouter les premiers concernés que j'ai tenu à me rendre régulièrement sur le terrain, que ce soit dans des centres de détention, auprès d'agents des services publics, dans des établissements scolaires, dans des EHPAD, dans les campements où vivent des personnes étrangères ou dans des locaux associatifs, etc.

Après l'écoute, la recherche de dialogue est une autre marque essentielle de l'identité du Défenseur des droits comme héritier du médiateur de la République. Nos interventions visent avant tout à le restaurer quand il est rompu, à le rendre constructif quand il s'enlise, à en faire une issue pour sortir de l'impasse : pour cette femme ayant reçu plus d'aides qu'elle n'aurait dû, à laquelle la caisse de sécurité sociale a appliqué un plan de remboursement sans considérer ses ressources et ses charges ; pour ce jeune homme dont le dossier de location a été refusé en raison de son origine ; pour cette femme dont la plainte n'a pas été estimée « suffisamment sérieuse » pour être enregistrée ; pour cet enfant que la mairie a refusé d'inscrire à la cantine scolaire parce qu'il réside en hôtel social.



Un autre trait de cette identité forgée au fil des ans tient à la rigueur qui caractérise le travail des juristes du Défenseur des droits : rigueur des instructions, des analyses, des argumentations. Une rigueur qui nous vaut d'être largement confirmés dans nos observations par les décisions des juridictions. En matière de déontologie de la sécurité, la solidité de nos recommandations a ainsi été reconnue par trois décisions importantes rendues respectivement par le Conseil constitutionnel – à propos de l'ex article 24 du projet de loi « Sécurité globale » – par la cour d'appel de Paris – sur les contrôles d'identité subis par des jeunes en 2017 à la gare du Nord – par le Conseil d'État, enfin, concernant la technique des « nasses » lors des manifestations.

Mais instruire et formuler des recommandations avec rigueur ne suffit pas, encore faut-il agir avec détermination, voire avec obstination. Ce que la loi organique nous permet de faire, grâce aux différents pouvoirs qu'elle confère au Défenseur des droits. Pour faire cesser un dysfonctionnement, une discrimination, ou toute autre atteinte à un droit dans un de nos champs de compétences, la formulation de recommandations individuelles est parfois insuffisante ou inefficace. Dans ces cas, nous pouvons mobiliser un grand nombre d'autres leviers, parmi lesquels : émettre des recommandations générales,

proposer une réforme des textes, transmettre un avis aux pouvoirs publics, publier un rapport, conduire une étude, mener une campagne de communication, saisir une autre autorité compétente pour diligenter une enquête, etc. Tous ces leviers, nous les avons mobilisés au cours de l'année 2021, que ce soit à propos des EHPAD, des atteintes au droit à l'éducation, particulièrement en Guyane, des droits des personnes handicapées, de la protection des lanceurs d'alerte, de la fermeture des guichets dans les gares, etc.

Car notre rôle ne s'arrête pas au traitement des réclamations dont nous sommes saisis : notre ambition est d'en tarir la source. Faire en sorte que les services publics retournent au contact des usagers et facilitent l'accès aux droits, que les discriminations soient combattues par une politique publique d'ampleur, que les forces de sécurité retrouvent la confiance des citoyens, que tous les enfants voient leurs droits respectés, que des citoyens puissent lancer des alertes sans être inquiétés : tel est le sens de notre engagement.

Claire Hédon
Défenseure des droits

LES VISAGES D'UNE INSTITUTION DE PROXIMITÉ

SUR TOUT LE TERRITOIRE,

DES DÉLÉGUÉS AU SERVICE DES USAGERS

550 délégués bénévoles, femmes et hommes d'expérience, ont choisi de mettre leurs compétences, leur énergie et leur temps pour les personnes qui saisissent le Défenseur des droits. Leur engagement témoigne de grandes valeurs de solidarité, d'humanité et une volonté de se mettre au service des personnes qui ont le plus besoin de leur aide. Les délégués font vivre et grandir l'institution en étant au plus près des réclamants et de leurs préoccupations.

Afin de garantir un accès aux droits pour toutes et tous, les délégués bénévoles assurent un service gratuit de proximité, au sein de leurs permanences, dédiées à l'accueil et à l'écoute de toutes celles et ceux qui rencontrent des difficultés à faire valoir leurs droits et particulièrement les personnes en situation d'isolement, de précarité et qui subissent l'éloignement des services publics.

Présents sur plus de 870 points d'accueil en métropole, en Outre-mer et pour les Français de l'étranger, ils constituent un maillage territorial fort et étendu, indispensable au traitement des réclamations, et s'évertuent à diversifier leurs points d'implantation pour plus de visibilité envers les publics jeunes et vulnérables.

DES RÉSEAUX D'ALLIANCE NATIONAUX ET INTERNATIONAUX : INSTANCES DE DIALOGUE ET D'OBSERVATION DE LA SOCIÉTÉ

Le Défenseur des droits entretient des relations étroites avec la société civile grâce à des comités d'entente et de liaison en matière notamment de santé, d'égalité entre les femmes et les hommes ou de protection de l'enfance. Ils constituent des instances de concertation et de réflexion, et dressent un état des lieux des difficultés rencontrées sur le terrain, afin d'alimenter les réflexions de l'institution sur les propositions de réforme. Ils agissent également en tant que relai du Défenseur des droits et font connaître ses prises de positions.

De plus, le Défenseur des droits est membre de réseaux internationaux dans chacun de ses domaines de compétences : lutte contre les discriminations, droits de l'enfant, déontologie de la sécurité, usagers de services publics, protection des lanceurs d'alertes... Grâce à un dialogue avec des institutions internationales, le Défenseur des droits partage son expérience avec ses homologues et, enfin, conseille et soutient les institutions de défense des droits nouvellement créées.

LE DÉFENSEUR DES DROITS EST UNE SOLUTION FACE AUX DIFFICULTÉS DE L'USAGER DES SERVICES PUBLICS ET POUR LES PERSONNES VICTIMES DE DISCRIMINATIONS

La dématérialisation des démarches administratives, opérée à marche forcée, a des conséquences sur l'organisation des services en contact avec les usagers (fermeture de guichets institutionnels, réduction de l'accueil physique, réduction des effectifs dans les services publics). L'utilisateur ne peut compter que sur lui-même s'il est en difficulté.

Le Défenseur des droits est un recours accessible, parfois le dernier, pour toute personne rencontrant des difficultés avec les services publics ou victimes de discriminations.

Dans l'optique de régler les litiges rapidement et d'éviter une action en justice, qui peut s'avérer longue, coûteuse et à l'issue incertaine pour l'utilisateur, le Défenseur des droits privilégie souvent la médiation. C'est essentiellement le rôle des délégués. La médiation permet de recueillir l'accord de toutes les parties concernées et de remettre du lien social, dans une situation, où se mêlent souvent le silence de l'administration, l'incompréhension et l'exaspération.

Lorsque cette médiation ne fonctionne pas, lorsque la nature du litige ou les parties s'y opposent, le Défenseur des droits est amené à faire usage de ses autres pouvoirs d'intervention (recommandations ou interventions au contentieux).



RÉCIT D'UN DÉLÉGUÉ

« En 2021, j'ai commencé à réfléchir à mon "*après vie active*" car la retraite arrivait à grands pas. Comment rester actif et utile ?

J'ai fait une jolie rencontre, celle de William, le délégué territorial du Défenseur des droits. Il quittait ses fonctions et souhaitait trouver un successeur qu'il pourrait former au mieux avant de partir. Il m'a présenté l'institution et le rôle du délégué. J'ai aussitôt eu envie de m'investir, je sentais que j'allais aimer ce rôle. J'avais aussi la crainte de ne pas avoir le bagage nécessaire, notamment les compétences juridiques.

J'ai dû refaire mon CV et postuler, c'est un exercice passionnant après tant d'années.

J'ai assisté à cinq permanences avec des réclamants, auprès de William, avant la formation au siège parisien.

Des dossiers extrêmement variés, sur 35 saisines, deux seulement traitaient du même sujet. J'ai pu observer le délégué, sa manière de faire, de reformuler, de synthétiser puis de traiter chaque dossier avec précision.

Il m'a présenté aux différents interlocuteurs locaux et a informé toute personne qui le sollicitait de l'identité et des coordonnées de son successeur.

Tout le long, j'ai été sécurisé, soutenu, et j'ai bénéficié d'une attention toute particulière du délégué et de la cheffe de pôle régional, qui m'ont permis de prendre mes fonctions de délégué dans les meilleures conditions possibles, au service des réclamants. »

LE DÉFENSEUR DES DROITS ET VOUS : UNE INSTITUTION ET UN RECOURS POUR TOUTES ET TOUS

DÉMATÉRIALISATION* : DES RISQUES ET DES EFFETS QUI CONCERNENT TOUT LE MONDE

Si la possibilité d'effectuer ses démarches en ligne simplifie de nombreuses situations, chacun d'entre nous peut, un jour, rencontrer un blocage incompréhensible.

LES PRINCIPALES ATTEINTES LIÉES À LA RELATION AVEC LES USAGERS :

ABSENCE DE RÉPONSE ET DÉLAIS RAISONNABLES DÉPASSÉS

Ces deux motifs révèlent les situations pour lesquelles le Défenseur des droits est très souvent sollicité. Des services publics qui ne répondent plus ou qui traitent hors délais les demandes, constituent un obstacle pour l'accès aux droits des usagers. Au-delà de la lassitude et de l'épuisement qui s'installent, ceux-ci peuvent se trouver privés de ressources, de logement, de titres de séjour.

C'est pourquoi la Défenseure des droits a fait de la lutte contre la non-réponse des administrations une priorité de ses déplacements en organisant des rencontres avec les acteurs concernés.

LES PRISES DE RENDEZ-VOUS ET LES DÉMARCHES UNIQUEMENT EN LIGNE

Depuis 2017, de nombreuses préfectures ont imposé la prise de rendez-vous en ligne obligatoire comme préalable aux demandes de renouvellement de titres d'identité, de titres de séjour, aux demandes de naturalisation, mais également aux demandes liées aux certificats d'immatriculation ou de permis de conduire. Les nombreuses réclamations reçues et qui font état de personnes ne parvenant pas à obtenir un rendez-vous en ligne démontrent que le volume de créneaux proposés est largement insuffisant. Ne pas pouvoir déposer sa demande engendre des situations de précarité et des ruptures de droits, comme la suspension de prestations sociales, la perte d'un emploi, d'un logement. Des logiques de contournement, passant par des prestataires privés rémunérés, voient le jour alors que l'accès aux services publics est gratuit. Ces défaillances portent atteinte au principe de continuité du service public et d'égalité des usagers devant le service public. C'est pourquoi le Défenseur des droits recommande la mise en place d'alternatives efficaces, comme l'accueil physique et téléphonique ou le courrier postal.

* Rapport « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? »

TÉMOIGNAGE

« J'ai eu des problèmes avec mon permis de conduire. Le site de l'ANTS me semblait clair et je n'avais pas eu de difficultés au départ. Mais après une longue période d'attente, l'ANTS me répond qu'il manque une pièce au dossier sans préciser laquelle. Mon père a dû se déplacer à la préfecture pour savoir d'où venait l'erreur. Au guichet, l'agent se rend compte que la pièce, soit-disant manquante, avait bien été réceptionnée avec l'ensemble du dossier. En fait j'ai attendu un an, simplement par ce qu'il manquait une signature sur l'ASSR295 délivrée en classe de troisième. »

LÉNA, 19 ANS, EN SERVICE CIVIQUE, LOIRE ATLANTIQUE

LA CHARGE ET LA RESPONSABILITÉ DU BON FONCTIONNEMENT DE LA PROCÉDURE REPOSENT SUR LES USAGERS

La dématérialisation des démarches administratives, opérée à marche forcée, et conduite dans une optique à la fois de réduction des dépenses et d'amélioration du service rendu, a des conséquences concrètes et directes sur l'organisation des services en contact avec les usagers. Entre la fermeture de guichets institutionnels, comme ceux des préfectures, la réduction d'accueil physique des organismes de protection sociale, par exemple, et la réduction des effectifs dans les services publics, l'usager en difficulté se retrouve souvent livré à lui-même.

Il lui est demandé de réaliser des tâches qui autrefois incombaient à l'administration. Pour cela, il lui appartient de s'équiper informatiquement, de se former aux usages du numérique, de réaliser lui-même et seul ses démarches en ligne, et le cas échéant de trouver des solutions aux problèmes qu'il rencontre.

Le processus de dématérialisation semble reposer implicitement sur une conception spécifique de ce que doit être l'usager aujourd'hui, à l'ère du numérique : un acteur parfaitement autonome, qui ne mobilise pas les ressources administratives. Il s'agit là d'un usager idéal. Et pour ceux qui n'y arrivent pas, la dématérialisation forcée est une forme de maltraitance institutionnelle.

Pour les publics en difficulté, ce report de charges repose désormais sur les acteurs qui les accompagnent, dont les délégués du Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits préconisait, en 2019, l'installation de points d'accueil généralistes où auraient été présents des agents de chacune des grandes administrations. Au sein des espaces France services, un accueil et un accompagnement est proposé concernant les démarches de 9 grandes institutions, mais les agents des espaces France services n'appartiennent pas à ces administrations. Ce sont, pour la plupart, des agents municipaux ou départementaux qui ont accès aux mêmes interfaces que les usagers et ne peuvent donc intervenir directement sur leur dossier.

ÉTAT D'URGENCE SANITAIRE : RESTER VIGILANT SUR LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS

Tout au long de la crise sanitaire, l'exercice des droits et libertés qui sont au fondement de notre pacte social et républicain, a fait l'objet de profondes transformations.

Tout en reconnaissant l'importance de la vaccination dans la lutte contre la pandémie, la Défenseure des droits s'est constamment interrogée tant sur la méthode d'élaboration des textes, qui doit rester fondée sur un large débat, que sur la proportionnalité des dispositions et restrictions qu'ils introduisent.

LES DÉFAILLANCES DU PASSE VACCINAL

Le Défenseur des droits a été saisi de plusieurs difficultés liées à la mise en œuvre du passe vaccinal par l'assurance maladie. Compte tenu des droits attachés à la présentation du passe, ces difficultés se révélaient préjudiciables pour les usagers.

Dans ces différentes situations, les médiations effectuées par les services du Défenseur des droits auprès de la caisse nationale d'assurance maladie ou des caisses primaires d'assurance maladie ont permis de trouver une issue rapide aux litiges en régularisant la situation des usagers. L'efficacité de l'action de l'institution lorsqu'elle est saisie ne saurait occulter les ruptures de droits importantes subies par celles et ceux qui n'ont pas pu en bénéficier.

HISTOIRE VÉCUE

Une assurée s'était vu attribuer par erreur le passe d'un autre usager sur son compte ameli.fr, tandis qu'une autre constatait l'apposition d'un prénom erroné sur ce document, la plaçant dans une situation délicate lors de voyages à l'étranger et de présentation de ses papiers d'identité. Des défaillances informatiques ont également pu être constatées, engendrant alors l'absence d'enregistrement effectif du bon statut vaccinal de l'assuré. L'un d'entre eux avait ainsi reçu trois doses de vaccin, bénéficiait d'un passe sanitaire valide, mais apparaissait comme « non vacciné » sur l'outil numérique dédié aux professionnels de santé. Face à cette anomalie, l'infirmière ayant effectué la troisième dose ne pouvait donc valider le statut vaccinal de son patient, nécessaire pour l'actualisation de son passe.

L'OBLIGATION VACCINALE

De nombreux établissements de santé ont suspendu des agents pour non-respect de l'obligation vaccinale alors même qu'ils se trouvaient en arrêt maladie. Saisie de plusieurs dizaines de réclamations, la Défenseure des droits a pris le 15 novembre une décision-cadre 2021-291 concluant que cette pratique constituait une discrimination fondée sur l'état de santé.

Par une décision n° 458353 du 2 mars 2022, le Conseil d'État a également considéré que la mesure de suspension ne pouvait « entrer en vigueur qu'à compter de la date à laquelle prend fin le congé maladie de l'agent en question », confirmant l'analyse de la Défenseure des droits.

LES POUVOIRS

DE LA DÉFENSEURE DES DROITS

LE RAPPORT SPÉCIAL

La loi organique 2011-333 relative au Défenseur des droits lui confère par son article 25 la possibilité, lorsqu'il n'a pas été donné suite à son injonction, de publier un rapport spécial. Il est alors publié au Journal officiel de la République française, de manière non anonyme et peut faire l'objet d'une communication dans les médias.

Fait rare, il a été utilisé notamment en 2021 dans le dossier d'une octogénaire qui s'est vue refuser le remboursement de près de 90 000 € qu'elle avait investis auprès de l'État en souscrivant 72 bons du Trésor, par le ministère de l'Économie, des finances et de la relance.

*« Je remercie sincèrement le
Défenseur des droits pour tous ses
efforts, au cours de ces 4 ans
et demi ».*

CHRISTINE CHAFFARD

À la suite de la publication de ce rapport spécial, la réclamante a été remboursée de tous ses bons du trésor.

LES AVIS DEVANT LE PARLEMENT

Le Défenseur des droits peut proposer des modifications de la loi. Ce pouvoir de propositions de réforme est utilisé pour régler des difficultés récurrentes que la Défenseure des droits identifie à travers ses recherches, ses échanges avec la société civile et les réclamations individuelles qu'il reçoit.

Ainsi, l'institution est régulièrement sollicitée par l'Assemblée nationale ou le Sénat pour donner son avis sur certains textes de loi en préparation. Le Défenseur des droits peut également donner son avis sur des projets ou des propositions de loi de sa propre initiative.

LES OBSERVATIONS DEVANT LES JURIDICTIONS

Le Défenseur des droits peut intervenir devant toutes les juridictions (tribunal, cour d'appel...), nationales et européennes, pour présenter son analyse du dossier qu'il traite.

Il peut présenter ses observations, oralement ou par écrit, à la demande du juge ou des parties, mais également de sa propre initiative.

Dans tous les cas, le Défenseur des droits intervient en toute indépendance ; il ne représente aucune des parties.

En 2021, la Défenseure des droits a adressé des observations devant la cour d'appel de Paris dans le cadre d'une procédure en responsabilité de l'État pour des allégations de contrôles d'identité discriminatoires, réalisés à la gare du Nord à Paris, sur trois lycéens en voyage de classe.

Elle a considéré que les circonstances des contrôles étaient typiques des contrôles au faciès, qui visent très largement les jeunes hommes noirs et d'origine maghrébine, et qu'il est raisonnable de présumer que d'autres personnes n'auraient pas été soumises à de tels contrôles dans une situation comparable.

Le 8 juin 2021, par trois arrêts définitifs, la Cour d'appel de Paris est allée dans le même sens et a jugé que les contrôles d'identité étaient discriminatoires et engageaient la responsabilité de l'État.



LES CONTRÔLES D'IDENTITÉ DISCRIMINATOIRES

L'institution dispose d'une expertise particulière sur les contrôles d'identité en raison non seulement des remontées d'information et des réclamations qu'elle traite, mais aussi des travaux et études qu'elle mène depuis plusieurs années sur le sujet. Depuis sa création, le Défenseur des droits a mené de nombreuses analyses et enquêtes qui attestent du caractère discriminatoire de certains contrôles. Ceux-ci ont une influence négative sur la confiance qu'a la population dans les forces de l'ordre.

Depuis 2012, le Défenseur des droits n'a eu de cesse de recommander la mise en place d'un dispositif de traçabilité des contrôles d'identité, une évaluation officielle de leur impact sur les relations entre police et citoyens et la reconnaissance d'un recours effectif en justice pour sanctionner les contrôles discriminatoires.

C'est en ce sens que la Défenseure des droits a présenté de nombreuses observations devant les juridictions dans le cadre de contentieux, dont certains demeurent en cours, au Conseil d'État, mais également devant la Cour européenne des droits de l'homme. L'institution suivra avec beaucoup d'attention l'issue de ces procédures.

AU PLUS PRÈS DES PERSONNES LES PLUS VULNÉRABLES

« Les personnes vulnérables – celles qui ont le plus de démarches à réaliser et qui ont le plus besoin d'accéder à leurs droits – sont aussi celles qui cumulent le plus de difficultés. »

CLAIRE HÉDON, LA DÉFENSEURE DES DROITS

LA SANTÉ MENTALE DES ENFANTS : UN IMPACT SUR TOUS LEURS DROITS

À l'occasion du 20 novembre 2021, journée internationale des droits de l'enfant, Claire Hédon, la Défenseure des droits, et son adjoint Défenseur des enfants, ont publié leur rapport annuel consacré aux droits de l'enfant : « Santé mentale des enfants : le droit au bien-être ». L'institution a appelé à prendre la pleine mesure de l'enjeu décisif que représente la bonne santé mentale des enfants et à retenir une approche large de la santé mentale, en lien avec la santé physique et avec l'environnement dans lequel évolue l'enfant, comme l'environnement familial et scolaire, les relations affectives, les conditions de vie, les réseaux sociaux, etc.

Les nombreuses saisines traitées par l'institution soulignent de manière récurrente le manque de professionnels du soin et de structures adaptées, mais aussi la difficulté pour les professionnels d'avoir une approche globale de la situation d'un enfant.

Ces difficultés sont particulièrement criantes pour les mineurs les plus vulnérables : mineurs en situation de handicap, mineurs victimes, mineurs non accompagnés, mineurs dans des familles précaires etc. La Défenseure des droits et le Défenseur des enfants ont demandé au Gouvernement de considérer la santé mentale des enfants comme une priorité des politiques publiques et ont formulé 29 recommandations à destination des pouvoirs publics, dans lesquelles ils soulignent en particulier l'urgence à agir pour développer des dispositifs d'accueil des jeunes enfants, l'accompagnement à la parentalité, les moyens accordés au réseau de la PMI sur le territoire, et la formation aux droits de l'enfant contre le harcèlement scolaire.

La position privilégiée des agents et des délégués du réseau territorial du Défenseur des droits leur permet de porter plus directement le discours de l'institution auprès des enfants, qui constituent un public particulier. Les actions et interventions engagées au niveau local permettent de sensibiliser les plus jeunes à leurs droits et aux missions du Défenseur des droits, tout en les impliquant dans des activités participatives.

LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Du 18 au 23 août 2021, le Comité des droits des personnes handicapées des Nations unies (CRPD) a examiné le rapport initial de la France sur la mise en œuvre de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH). En tant que « mécanisme indépendant » chargé du suivi de la CIDPH, la Défenseure des droits a remis un rapport parallèle faisant état d'un bilan contrasté de la mise en œuvre de la CIDPH en matière d'effectivité des droits des personnes handicapées. Selon la Défenseure des droits, si de nombreux progrès ont été réalisés ces dernières années, d'importantes lacunes subsistent. À cet égard, tout en saluant l'ambition politique de faire du handicap une question prioritaire, elle a considéré que la France n'avait pas encore pris pleinement en considération la nouvelle approche fondée sur les droits, induite par la CIDPH, dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques. Elle a regretté, dans de nombreux domaines, les écarts importants entre l'ambition affichée, les objectifs poursuivis et l'effectivité de leur mise en œuvre. À la suite de l'examen de la France, le CRPD a publié le 14 septembre 2021 ses observations finales. Dans la lignée du rapport parallèle de la Défenseure des droits, le Comité a appelé l'État français à un changement de paradigme dans l'approche du handicap au profit d'un modèle fondé sur les droits humains.

L'ÉGAL ACCÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX SERVICES PRIVÉS

TÉMOIGNAGE

L.C, DONT L'ACCÈS PRIORITAIRE À UNE CAISSE LUI A ÉTÉ REFUSÉ MALGRÉ SON HANDICAP

« Mon handicap me donne le droit à l'allocation adulte handicapé, une aide de service médico-social ainsi que la carte mobilité inclusion qui me donne la priorité dans les files d'attente et pour les places assises dans tous les lieux recevant du public.

En effet, rester debout est dangereux pour moi et cette position a des conséquences à la fois cognitives et psychiques. Je suis autiste, et de ce fait très sensible aux bruits, à la lumière et également aux interactions sociales qui me fatiguent énormément. L'autre problème est que je suis jeune et l'on remet souvent en doute mon handicap alors que la carte attestant de ce dernier devrait suffire.

J'ai saisi le Défenseur des droits car un jour une caissière m'a fait la leçon en me disant que je n'avais pas le droit de demander la priorité si la caisse handicap était fermée et que dans ce cas aucun traitement de faveur n'était mis en place et que je n'avais pas à demander son ouverture. Ajoutant qu'elle me laissait passer parce que le monsieur à qui j'avais causé du tort m'avait gentiment laissé passer mais que je n'avais pas le droit d'exiger cela. « C'est la politique de l'enseigne » m'a-t-elle dit. Le Défenseur des droits m'a donc aidée et le magasin m'a fait part du fait qu'ils allaient revoir leur politique. Le directeur de l'enseigne m'a présenté ses excuses et en a informé son personnel de caisse. Il est important d'avoir ce recours car très peu de ressources et de recours sont possibles dans ce genre de situation et que cela arrive bien trop souvent. Il serait important à mon avis que plus de personnes handicapées sachent l'existence de cette institution ».

LES PERSONNES ÂGÉES

ACCUEILLIES EN EHPAD

Les personnes âgées, y compris celles en situation de perte d'autonomie ou de handicap, jouissent des mêmes droits et libertés que l'ensemble de la population.

Pourtant, le Défenseur des droits est régulièrement saisi de réclamations portant sur des restrictions spécifiques de droits et libertés subies par des personnes accueillies en établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), et davantage encore depuis le début de la crise sanitaire.

De telles atteintes aux droits et libertés des résidents, facilitées par la vulnérabilité liée à leur perte d'autonomie, sont constitutives de maltraitance et de discrimination.

900 réclamations dénonçant les conditions et modalités d'accompagnement médico-social ont été adressées au Défenseur des droits ces six dernières années. 80 % de celles-ci mettaient en cause un EHPAD.

Étaient en particulier en cause l'effectivité du principe du libre choix, du consentement éclairé et du droit à l'information de la personne accueillie ; du droit à une prise en charge et à un accompagnement adapté ; du droit à la santé ; de la liberté d'aller et venir ; du droit au respect de la vie privée et au maintien des liens familiaux ; du droit à la propriété ; et du droit au recours effectif.

Les causes structurelles et récurrentes des atteintes aux droits sont connues : pénurie de personnel, rotation importante, épuisement des équipes, manque d'encadrement et de formation... À cet égard, la crise sanitaire n'a fait que mettre davantage en lumière des défaillances déjà constatées par l'institution sur le droit au maintien des liens familiaux, la liberté d'aller et venir et le non-respect du consentement des résidents.

Partant de ces constats, la Défenseure des droits a établi un rapport en mai 2021 sur les droits et libertés fondamentales des personnes âgées accueillies en EHPAD. Ce rapport a formulé 64 recommandations en vue d'améliorer la prise en charge des personnes accueillies en EHPAD et d'assurer l'effectivité de leurs droits.

LES DISCRIMINATIONS LIÉES À L'ÂGE

Au-delà des difficultés qu'elles peuvent rencontrer pour réaliser leurs démarches administratives en ligne, les personnes âgées sont confrontées, par leur vulnérabilité, leur état de santé ou leur handicap, à des discriminations liées à l'avancée en âge. Publiée en octobre 2021, l'étude sur « Les discriminations et les difficultés d'accès aux droits liées à l'âge avancé » rend compte des difficultés rencontrées par les personnes âgées dans plusieurs domaines de la vie quotidienne, notamment dans leurs démarches administratives pour accéder aux dispositifs de prise en charge de la perte d'autonomie et de maintien à domicile.

S'agissant des discriminations, 30 % des personnes âgées de 65 ans ou plus ont déclaré avoir été témoins de discriminations liées à l'âge avancé au cours de leur vie et 17 % indiquaient en avoir été victimes au cours des cinq dernières années. Ces situations de discrimination concernent le plus souvent les transports publics, les relations avec les services publics ou encore l'accès aux biens et aux services privés (banques, assurances, etc.). Face à ces situations, moins de 12 % des personnes ayant déclaré une discrimination liée à l'âge indiquaient avoir engagé une procédure contentieuse. Le Défenseur des droits est un recours.

UNE JEUNESSE SUREXPOSÉE

AUX DISCRIMINATIONS DANS L'EMPLOI

Alors que plus d'un jeune sur trois* rapporte avoir vécu une situation de discrimination ou de harcèlement discriminatoire dans le cadre de sa recherche d'emploi ou de sa carrière, la Défenseure des droits demeure particulièrement préoccupée par cette surexposition aux discriminations.

Plus d'un tiers des jeunes âgés de 18 à 34 ans considère que les discriminations constituent un phénomène massif dans la société française. Ainsi, 68 % d'entre eux considèrent que les personnes sont souvent ou très souvent discriminées en raison de leur origine, de leur couleur de peau ou de leur nationalité, 63 % en raison de leur apparence physique, 61 % en raison de leur identité de genre, 60 % en raison de leur orientation sexuelle, 54 % en raison de l'état de santé ou du handicap, 57 % en raison de leur religion.

En 2021, près de 90 % des jeunes âgés de 18 à 34 ans en France déclarent avoir déjà connu une situation de dévalorisation au cours de leur vie professionnelle. Ils font principalement face à trois situations hostiles : la sous-estimation de leurs compétences, la pression exercée sur eux pour en faire toujours plus, l'attribution de tâches inutiles et ingrates.

Les critères de discrimination les plus cités sont le sexe, l'âge, l'apparence physique et l'origine. Par ailleurs, le fait d'avoir eu un ou plusieurs enfants surexpose particulièrement les femmes à des comportements discriminatoires dans l'emploi.

Les discriminations ne surviennent pas isolément, elles résultent d'un ensemble de processus complexes, impliquant :

- Des représentations sociales (préjugés, stéréotypes, normes stigmatisantes) ;
- Des rapports de domination et des interactions spécifiques au domaine de l'emploi ;
- Et des inégalités collectives, durables et cumulatives, qui structurent les différentes sphères de la vie sociale.

ANTIDISCRIMINATIONS.FR : UN DISPOSITIF DE RÉPONSE DÉDIÉ AUX VICTIMES DE DISCRIMINATIONS

La plateforme antidiscriminations.fr a été conçue pour faciliter l'écoute et le dialogue. En effet, d'une part les situations de discrimination peuvent être difficiles à établir par les victimes et d'autre part on constate que, face à des expériences répétées de discriminations, la majorité des victimes n'engagent pas de recours.

Ainsi, la plateforme met en avant l'écoute par les juristes du Défenseur des droits qui orientent les personnes ou les aident à appréhender la réalité de faits discriminatoires qu'elles ont pu vivre. Des juristes spécialement formés à la discrimination, prennent le temps de répondre aux questions, de faire une première qualification juridique de la situation, donnent des explications sur les démarches possibles et orientent éventuellement vers des associations ou des services de l'État.

Le 39 28 est une plateforme efficace et utile : après un échange avec un juriste-écoutant de la plateforme, 70% des appelants sont orientés vers une saisine du Défenseur des droits.

* D'après l'enquête menée avec l'Organisation internationale du travail (OIT) auprès d'un échantillon représentatif de la population de jeunes actifs de 18 à 34 ans (3 201 personnes).



PAROLE D'ÉCOUTANTS AU 39 28

« Au sein de la plateforme Anti-discriminations, nous traitons au quotidien les appels des personnes s'estimant victimes ou témoins de discrimination auxquelles nous apportons des conseils juridiques, une orientation, mais avant tout une écoute.

Cette écoute se déroule directement au téléphone via notre numéro, le 39 28, ou par le tchat sur le site internet antidiscriminations.fr. Lorsque les personnes qui nous contactent sont victimes d'une discrimination au sens de la loi du 27 mai 2008, nous leur envoyons un mail récapitulatif de leur appel permettant, si elles le souhaitent, que nous les assistions par la suite dans la création de leur dossier au sein du Défenseur des droits. »

DISCRIMINÉE DANS L'ACCÈS À L'EMPLOI À CAUSE DE SES CHEVEUX

« En octobre 2020, j'ai obtenu un entretien d'embauche pour être vendeuse dans une boutique de cosmétique. L'entretien avec la responsable du magasin s'était plutôt bien déroulé, mais mon CV devait également être soumis à la directrice de secteur pour validation.

Quelques jours plus tard, j'ai reçu un appel téléphonique de la responsable du magasin. Elle m'a expliqué que la directrice de secteur donnerait une suite favorable à ma candidature uniquement si j'acceptais de teindre mes cheveux !

J'étais déjà choquée au téléphone, mais par la suite, j'ai carrément reçu un mail qui détaillait les colorations que je devais utiliser afin d'obtenir le poste.

Je suis rousse, et la responsable de secteur voulait une couleur plus discrète et moins intense. J'ai refusé la proposition et n'ai bien évidemment pas obtenu le poste. J'étais scandalisée par ces pratiques ! J'ai souhaité les dénoncer auprès du Défenseur des droits et obtenir une réparation financière.

Le Défenseur des droits est intervenu à plusieurs reprises auprès de l'entreprise afin de trouver une éventuelle solution amiable. Il a mis en avant le fait que j'ai subi un préjudice moral lié à un refus d'embauche discriminatoire. Après plusieurs échanges entre le Défenseur des droits et la société, j'ai accepté un accord transactionnel : la société s'est engagée à me verser des dommages et intérêts. Je remercie l'agent du Défenseur des droits pour son intervention et ses précieux conseils. »

LES PERSONNES ÉTRANGÈRES

Depuis 2017, dans les départements qui ont choisi le module de prise de rendez-vous en ligne comme préalable au dépôt d'une demande de titre de séjour ou de naturalisation, les files d'attente demeurent, mais de manière invisible.

En matière de séjour, la Défenseure des droits a adressé, en 2020, des recommandations au ministre de l'Intérieur (Décision 2020-142). En 2021, la Défenseure des droits a réitéré et actualisé ses constats dans le cadre d'un avis au Parlement (avis 21-03). Enfin, l'institution a présenté des observations devant les juridictions administratives saisies de référés « mesures utiles » dans le cadre d'une cinquantaine de contentieux individuels (Décisions 2021-134, 2021-149, 2021-170, 2021-171, etc.).

Les observations ont été très majoritairement suivies par les juridictions administratives qui ont enjoint aux préfets concernés de convoquer les intéressés afin de leur permettre de faire enregistrer leur demande de titre de séjour.

LES PERSONNES DÉTENUES

Si la personne détenue est privée de liberté, elle ne doit pas pour autant être privée de ses droits. Ainsi, afin d'en garantir l'effectivité, en 2021, 147 délégués sont intervenus dans 169 des 186 établissements pénitentiaires en y tenant des permanences régulières ou sur rendez-vous. Ils ont traité en milieu carcéral des situations très diverses en y apportant une dimension humaine de proximité et d'écoute.

L'année 2021 a été marquée par la consécration d'un droit pénitentiaire dans le cadre de la loi sur la confiance dans l'institution judiciaire, et sa codification. Dans un avis au Parlement qu'elle a rendu public, la Défenseure des droits a soutenu la rédaction d'un code pénitentiaire. Elle a toutefois souligné que les dispositions relatives à la suppression des crédits de réduction de peines automatiques ne lui semblaient pas aller dans le sens d'une amélioration du service public pénitentiaire. Régulièrement saisie par des personnes détenues qui rencontrent des difficultés en lien avec la gestion administrative de leur situation pénale ou l'exercice des voies de recours, la Défenseure des droits a observé que les défaillances constatées découlent dans la plupart des cas d'un manque de moyens humains et d'une charge de travail particulièrement importante du service du greffe judiciaire en établissement pénitentiaire. Des atteintes peuvent ainsi être portées au droit au recours effectif des personnes détenues, notamment dans le cadre de l'exercice des voies de recours qui doit intervenir dans un délai de 24 heures à compter de la notification de la décision du juge de l'application des peines.

LES LANCEURS D'ALERTE :

LA CONSÉCRATION DU DROIT FONDAMENTAL D'ALERTE

Depuis la loi organique du 9 décembre 2016, le Défenseur des droits est compétent pour orienter les lanceurs d'alerte vers les autorités compétentes, pour recevoir leur signalement, les protéger en cas de représailles et pour veiller à leurs droits et leurs libertés.

À cet effet, la Défenseure des droits avait présenté en 2021 deux avis devant le Parlement appelant, conformément aux préconisations de l'institution depuis des années, au renforcement des dispositifs de protection des lanceurs d'alertes, et à une transposition ambitieuse de la directive (UE) 2019/1937 du 23 octobre 2019.

La loi organique n° 2022-400 du 21 mars 2022 a renforcé et élargi le rôle du Défenseur des droits en matière de signalement d'alerte, notamment en créant un poste d'adjoint chargé de la protection et de l'orientation des lanceurs d'alerte. Cécile Barrois de Sarigny a rejoint la Défenseure des droits pour assurer ces fonctions, le 16 avril 2022.

Outre son rôle d'orientation, le Défenseur des droits est désormais chargé d'informer et de conseiller les lanceurs d'alerte et de « défendre » leurs droits et libertés. La protection due aux lanceurs d'alerte est par ailleurs étendue aux autres personnes protégées dans le cadre d'une procédure d'alerte, en particulier les tiers et les « facilitateurs ».

Le Défenseur des droits est également chargé d'établir une certification de la qualité de lanceur d'alerte. Toute personne pourra désormais lui demander de certifier sa qualité de lanceur d'alerte, soit au titre de la protection générale des lanceurs d'alerte, soit au titre d'un régime sectoriel de protection.

Le Défenseur des droits devra également présenter tous les deux ans un rapport public sur le fonctionnement global de la protection des lanceurs d'alerte.

CONTACTS PRESSE

VICTOR MANCIET

Attaché de presse

victor.manciet@defenseurdesdroits.fr

Tél. : 01 53 29 22 78 / 06 73 46 50 10

LAETITIA GOT

Attachée de presse

laetitia.got@defenseurdesdroits.fr

Tél. : 01 53 29 22 79 / 06 20 50 34 46

DELPHINE HOLSTEIN

Attachée de presse

delphine.holstein@defenseurdesdroits.fr

Tél. : 01 53 29 22 72 / 06 75 08 05 33

Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

09 69 39 00 00

defenseurdesdroits.fr

