



# D



RAPPORT  
ANNUEL D'ACTIVITÉ  
2021

Face au droit, nous sommes tous égaux

**Défenseur des droits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# TABLE DES MATIÈRES

Éditorial	06
Statistiques	08

## **PARTIE 1**

### **OÙ EN SONT LES SERVICES PUBLICS ?**

Dématérialisation : des risques qui concernent tout le monde	13
Des attentes renouvelées, une satisfaction contrastée	14
Des agents publics en quête de sens	16
Une « culture des droits » à réaffirmer dans les services publics	16

## **PARTIE 2**

### **LA PRÉSENCE TERRITORIALE : UNE SEULE INSTITUTION, DES CENTAINES DE VISAGES**

Journée spéciale sur les antennes de France Bleu partout en France	22
Zoom sur... l'activité du réseau réunionnais et guyanais	22
Les actions de promotion	23
Récit d'un nouveau délégué	24

## **PARTIE 3**

### **L'IMPACT DE L'INSTITUTION DANS LE CADRE DE SES MISSIONS DE PROTECTION ET DE PROMOTION DES DROITS**

#### **A· 2021, UNE NOUVELLE ANNÉE DE CRISE SANITAIRE AUX DROITS**

<b>1· De nouvelles saisines relatives à la gestion de l'épidémie</b>	27
Le refus d'aide au titre de la politique agricole commune (PAC)	27
Point essentiel des droits de l'enfant : les conditions de scolarisation	27
Les contrôles de police durant le confinement	28
Les défaillances du passe vaccinal	28
L'obligation vaccinale	28

#### **2· Des réclamations qui ont conduit la Défenseure des droits à émettre des avis au Parlement**

#### **B· UNE INSTITUTION DÉDIÉE AUX DROITS DE CHAQUE ENFANT**

Eric Deleamar Adjoint à la Défenseure des droits, Défenseur des enfants	30
<b>1· Le rapport annuel relatif aux droits de l'enfant - la santé mentale des enfants</b>	31
<b>2· Prendre en compte les besoins spécifiques de chaque enfant durant son parcours éducatif</b>	33
La nécessaire prise en compte de la parole de l'enfant lors de difficultés avec l'enseignant	33
Les effets délétères de la séparation de jumelles à l'école sans évaluation préalable	34

Des discriminations persistantes lors des épreuves d'examen pour les enfants « dys »	35
Le soutien à l'école d'un enfant handicapé	35
Les obstacles à l'éducation des enfants	35
L'étude sur le droit à l'éducation en Guyane	36
Les inégalités d'accès à la cantine scolaire	36
<b>3- Sensibiliser les enfants aux droits et aux enjeux du numérique</b>	<b>37</b>
Le harcèlement scolaire et cyber harcèlement	37
Le programme Educadroit	37
Les jeunes ambassadeurs des droits	38
L'égalité des genres à l'école	39
<b>4- Protéger les enfants les plus vulnérables</b>	<b>40</b>
L'accueil des enfants en service psychiatrique	40
Les avis au Parlement sur la protection des enfants	40
Le soutien aux mineurs non accompagnés	41
Le rapatriement des enfants français des camps de Syrie, une obligation de l'État selon le Comité des droits de l'enfant	41
La France tenue de se conformer à l'arrêt de la Cour européenne des droits de l'homme Moustahi c. France	42
<b>5- Nos réseaux d'alliance</b>	<b>42</b>
Le collège « Défense et promotion des droits de l'enfant »	42
Le comité d'entente protection de l'enfance	43
La formation à la promotion des droits de l'enfant au sein de l'Éducation nationale	43
L'association des Ombudsmans – protéger les droits des générations futures	43
La déclaration de l'ENOC suite à la tragédie de la Manche	44

## **C- UN PILIER DE LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET DE LA PROMOTION DE L'ÉGALITÉ** **44**

George Pau-Langevin

Adjointe à la Défenseure des droits en charge de la lutte contre les discriminations et de la promotion de l'égalité **44**

### **1- Améliorer les recours face aux discriminations : la création d'une plateforme dédiée** **46**

Des actions de sensibilisation et de promotion menées sur le terrain **47**

### **2- Faire du handicap en enjeu prioritaire des politiques publiques** **49**

L'examen par les Nations unies de la mise en œuvre de la CIDPH par la France **49**

L'autonomie et l'inclusion des personnes handicapées : observations auprès du Comité européen des droits sociaux **49**

Le droit des personnes handicapées et âgées à une vie autonome : avis à la Médiatrice européenne **50**

L'accès égal des personnes handicapées aux services privés **50**

### **3- Rendre visibles les discriminations liées à l'âge** **50**

Le rapport sur les droits des personnes placées en EHPAD **50**

Le difficile accès au droit des personnes âgées en établissement **51**

L'enquête sur l'avancée en âge **52**

Les limites d'âges discriminatoires **52**

Le sentiment de discrimination chez les jeunes – Baromètre OIT **53**

Le refus d'embauche sur le motif de l'âge **53**

### **4- Agir à tous les niveaux contre les discriminations dans le domaine de l'emploi** **54**

Le refus d'embauche sur le motif de l'origine du réclamant **54**

La journée d'étude discriminations systémiques **54**

Les restrictions d'accès aux professions de la gendarmerie	55	L'accompagnement des victimes lors de leur dépôt de plainte	65
Le licenciement discriminatoire	56	La médiation de proximité des délégués avec le service public de la sécurité pour les refus de plainte et propos déplacés	65
Le harcèlement sexuel au sein des forces de l'ordre	57	La contribution au « Beauvau de la sécurité »	65
Les discriminations dans l'emploi sur le motif de l'état de grossesse	58	Les violences commises en prison, une réponse encourageante du garde des Sceaux	66
Le prix de thèse sur la féminisation de la haute fonction publique	58	<b>4· Nos réseaux d'alliance</b>	67
La traite des êtres humains	58	Le collège « Déontologie de la Sécurité »	67
Les droits des travailleurs saisonniers	59	Le réseau européen IPCAN	67
<b>5· Nos réseaux d'alliance</b>	59	La formation des personnes exerçant une activité de sécurité	67
Le collège « Lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité »	59	<b>E· UN RECOURS EFFICACE EN CAS DE LITIGE ENTRE LES USAGERS ET L'ADMINISTRATION</b>	68
Le réseau EQUINET	60	Daniel Agacinski	68
La formation de professionnels pour lutter contre les discriminations	60	Délégué général à la médiation	68
Les dialogues avec la société civile	60	<b>1· Des actions efficaces pour rétablir les usagers dans leurs droits</b>	70
<b>D· UN ACTEUR INDÉPENDANT CHARGÉ DE VEILLER AU RESPECT DE LA DÉONTOLOGIE PAR LES PERSONNES EXERÇANT DES ACTIVITÉS DE SÉCURITÉ</b>	61	Médiation préalable obligatoire : les usagers sont-ils satisfaits ?	70
Pauline Caby		La fermeture des gares et des guichets : des recommandations suivies d'effet	70
Adjointe de la Défenseure des droits en charge du respect de la déontologie par les professionnels de la sécurité	61	L'action rapide d'un délégué avant l'échéance électorale	73
<b>1· Les contrôles d'identité discriminatoires</b>	62	<b>2· Rectifier les erreurs de l'administration</b>	73
<b>2· Maintenir l'ordre dans le respect des droits et libertés</b>	63	Les bons du Trésor	73
La recommandation de suppression du lanceur de balles de défense lors des manifestations	63	Les frais de transport d'un étudiant en situation de handicap	73
La désescalade de la violence	63	L'indemnisation des victimes d'une opération de police judiciaire	74
<b>3· Assurer le respect et la protection des personnes par les policiers, gendarmes et surveillants pénitentiaires</b>	64	L'indemnisation pour invalidation d'un titre d'identité	74
L'obligation de protection et de respect des enfants placés dans une situation de particulière vulnérabilité	64	Une atteinte à la liberté de la presse	75
L'obligation de respect des personnes placées en garde à vue	64	La nécessaire prise en compte de la bonne foi des usagers	75
		Les difficultés administratives dans le cadre d'une succession	76

<b>3· Les effets délétères du tout numérique</b>	76	<b>F· LE RENFORCEMENT DE LA MISSION DE PROTECTION ET D'ORIENTATION DES LANCEURS D'ALERTE</b>	87
La prise en compte des filiations à l'égard de parents de même sexe sur le site de l'ANTS	76	Cécile Barrois de Sarigny Adjointe de la Défenseure des droits chargée de l'accompagnement des lanceurs d'alerte	87
Le manque de coordination des outils numériques	77	<b>1· La transposition de la directive européenne relative à la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union</b>	88
<b>4· Rendre effectif l'accès aux droits pour les étrangers</b>	77	L'avis de la Défenseure des droits sur les propositions de loi organique et proposition de loi ordinaires de transposition de la directive européenne	88
Les rendez-vous en préfecture	77	Le réseau NEIWA	88
Résidents étrangers et prestations familiales	79	<b>2· Illustrations du soutien apporté par le Défenseur des droits aux lanceurs d'alerte victimes de représailles</b>	89
Visas et réunification familiale	79		
Délivrance de visas pendant l'état d'urgence sanitaire	79	<hr/> <b>PARTIE 4</b>	
<b>5· Permettre l'égal accès aux prestations</b>	80	<hr/> <b>L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE</b>	90
Une prise en compte harmonisée des ressources annexes des allocataires du revenu de solidarité active (RSA)	80	<b>1· La mobilisation des fonctions support de l'institution</b>	90
L'allocation d'aide au retour à l'emploi	81	<b>2· Les ressources humaines de l'institution</b>	91
Faire valoir ses droits après un accident du travail	81	<b>3· Les ressources budgétaires de l'institution</b>	93
Les indemnités maternité	82	<hr/> <b>PARTIE 5</b>	
<b>6· Nos réseaux d'alliance</b>	82	<hr/> <b>LES VISAGES DE L'INSTITUTION</b>	96
Le Club des médiateurs de services au public	82	<hr/> <b>ANNEXES</b>	107
Le séminaire « Pratiques émergentes des professionnels du travail social dans le contexte du Covid-19 »	82	<hr/> <b>PRODUCTIONS DIFFUSÉES DU DÉFENSEUR DES DROITS - ANNÉE 2021</b>	112
Les sessions de formation	83		
Le soutien de la Défenseure des droits auprès de France Compétences	83		
Zoom sur... les droits des personnes détenues	83		
L'accès aux soins, un parcours du combattant pour les personnes détenues	84		
Les détenus confrontés aux erreurs de l'administration	84		

ÉDITORIAL

# 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. A l'heure où les guichets se raréfient dans les services publics, où les bornes automatiques se multiplient, où les conseillers téléphoniques deviennent des réponders 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'Etat, 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



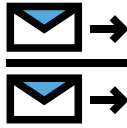
STATISTIQUES

# 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%**

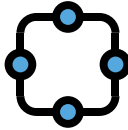


**21%**  
de hausse globale  
des sollicitations  
en 2021

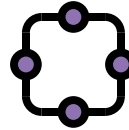
## DES CONTACTS PERMANENTS AVEC LE PUBLIC ET LA SOCIÉTÉ CIVILE



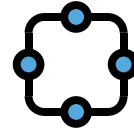
**59**  
conventions  
de partenariats



**3**  
collèges consultatifs  
22 personnalités  
qualifiées



**7**  
comités  
d'entente



**2**  
comités  
de liaison



**96 335**  
abonnés Twitter



**31 336**  
abonnés Facebook



**3 860**  
abonnés Instagram



**44 847**  
abonnés LinkedIn



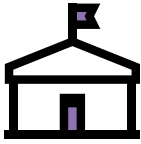
**5 468 772**  
vues Youtube



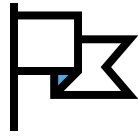
**3 157 357**  
vues uniques cumulées  
sur les sites internet



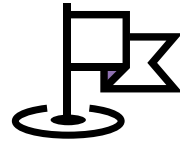
## UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES DROITS ET LIBERTÉS



**231**  
agents



**550**  
délégués  
présents sur l'ensemble  
du territoire



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

## UNE EXPERTISE RECONNUE



Plus de **80%**  
des règlements amiables  
aboutissent favorablement



**1**  
avis  
au Parlement



**10**  
saisines  
d'office



**298**  
décisions  
portant  
recommandations



**175**  
décisions  
portant observations  
devant les juridictions



Dans **82%** des cas,  
les décisions  
des juridictions confirment  
les observations



**2**  
rapports spéciaux  
rendus publics dans les  
dossiers où il n'a pas été  
donné suite à l'injonction de la  
Défenseure des droits



**17**  
avis  
au Parlement



**114**  
propositions de réforme  
issues des différentes  
productions

## STATISTIQUES

## 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%
<b>TOTAL</b>	<b>96 894</b>	<b>114 898</b>	<b>+ 18,6%</b>

## 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%



---

## PARTIE 1

# OÙ EN SONT LES SERVICES PUBLICS ?

Avec les dizaines de milliers de réclamations qu'il reçoit tous les ans sur ce sujet, l'institution du Défenseur des droits est un observateur attentif et inquiet des évolutions des services publics, et en particulier de la façon dont s'organisent les échanges avec leurs usagers. Depuis plusieurs années, c'est notamment sur le terrain de la communication entre l'administration et l'utilisateur que surgissent, en nombre, les atteintes aux droits. Absence de réponse, délais déraisonnables, difficulté à joindre l'agent responsable du dossier, impossibilité de prendre rendez-vous à un guichet, et, quand on y arrive, de faire aboutir une démarche... Au-delà de l'application de la réglementation « sur le fond », ce sont souvent les défaillances de la relation qui sont à l'origine de l'incompréhension des usagers, de leur impatience, de leur exaspération, voire de leur colère – et aussi, très concrètement, d'atteintes aux droits qui peuvent leur être très préjudiciables.

Bien entendu, la transformation numérique est au cœur de cette évolution. En vue de la publication du rapport de suivi « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? » intervenue en février 2022, les équipes du Défenseur des droits ont consacré une part importante de l'année 2021 à recenser les difficultés que les usagers rencontraient avec les démarches en ligne.

Le numérique, qui permet aussi de faciliter l'accès aux services publics pour nombre de personnes, n'est pas à lui seul synonyme d'éloignement ou de difficultés. Il n'a cet effet que parce qu'il rencontre d'autres évolutions qui concernent les principes et l'organisation des services publics, et qui aboutissent aux situations que nous rencontrons.

Depuis plusieurs décennies, différentes vagues de réformes de l'État se sont accompagnées d'une redéfinition de l'idée de « performance » des administrations et des services publics. Conduites le plus souvent au nom d'un double objectif de réduction des dépenses et d'amélioration du service rendu, la Révision générale des politiques publiques (RGPP, de 2007 à 2012), la Modernisation de l'action publique (2012-2015) et le programme Action publique 2022 (AP22, 2017-2022) ont eu des conséquences concrètes sur l'organisation de nombreux services qui sont au contact direct des usagères et des usagers.

Dans différents secteurs, des programmes de transformation publique ont significativement affecté la façon d'accéder à certains droits : le plan « Préfecture nouvelle génération » (2015) a abouti à la dématérialisation de nombreuses démarches relatives au droit des étrangers, aux titres d'identité, aux permis de conduire ou aux certificats d'immatriculation ; les conventions d'objectifs et de gestion (COG) qui se succèdent imposent aux organismes de protection sociale des objectifs de productivité qui pèsent sur la disponibilité des agents pour les allocataires ou les assurés. Souvent pensées par le prisme de l'optimisation, de l'efficacité ou de la simplification<sup>1</sup>, les politiques de modernisation ou de transformation publique ont incontestablement eu des effets sur l'accès aux droits de toutes et tous, dont le Défenseur des droits est un témoin direct.

Entre la fermeture de guichets institutionnels, l'ouverture des « espaces France Services » et le développement des démarches en ligne, c'est toute la topographie des « lieux » du service public, dont on connaît l'importance historique, qui est remise en question.

### **DÉMATÉRIALISATION : DES RISQUES QUI CONCERNENT TOUT LE MONDE**

Au-delà des difficultés identifiées dans le cadre des réclamations, toujours plus nombreuses sur ce sujet, la Défenseure des droits voit dans l'accélération de la transformation numérique de l'administration la source d'une évolution profonde de la relation à l'usager. Par rapport aux premiers travaux conduits sur ce sujet en 2018-2019,

plusieurs évolutions sont notables : tout d'abord, une prise de conscience des autorités publiques, qui ne revendiquent plus une transition totale des administrations vers le numérique, compte tenu des difficultés persistantes d'une partie importante de la population (plus de 10 millions de personnes) avec les communications électroniques ; ensuite, la longue période de crise sanitaire a exacerbé les enjeux de l'exclusion numérique, notamment en raison des fermetures de guichet, du télétravail et de l'école à distance ; enfin, parallèlement à la mise en œuvre de politiques d'inclusion et à la labellisation des espaces France Services, et malgré la prise de conscience évoquée ci-dessus, de nouvelles démarches se déploient de façon exclusivement dématérialisée, engendrant le même type de difficultés pour les usagers.

Une partie de ces problèmes se concentre sur des publics qui sont particulièrement éloignés du numérique administratif. Comme le souligne le rapport de l'institution, « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? » publié au début 2022 :

- les personnes âgées utilisent encore aujourd'hui moins fréquemment internet que le reste de la population ;
- les jeunes sont moins à l'aise qu'on ne pourrait le penser avec l'administration dématérialisée ;
- les personnes handicapées n'ont toujours pas affaire à des services publics entièrement accessibles ;
- les majeurs protégés et les personnes détenues n'ont pas vu leur situation s'améliorer ;
- les personnes étrangères sont encore plus massivement empêchées d'accomplir des démarches qui sont absolument nécessaires à leur vie quotidienne et au respect de leurs droits fondamentaux ;
- les personnes en situation de précarité sociale vivent les démarches numériques comme un obstacle parfois insurmontable, alors que, pour elles, l'accès aux droits sociaux revêt un caractère vital.

Mais au-delà de ces publics spécifiques, toute personne peut, un jour, rencontrer un blocage incompréhensible face à un formulaire en ligne, ne pas parvenir à joindre un agent, échouer à dénouer un problème. Plusieurs exemples, évoqués dans la partie E du présent rapport d'activité, rendent compte de ces difficultés et des réclamations adressées au Défenseur des droits et à ses délégués sur le sujet.

Assortie d'une réduction du nombre d'agents présents en guichet, la transformation numérique des services publics s'est traduite par un report systémique sur l'utilisateur de tâches et de coûts qui pesaient auparavant sur l'administration. On demande progressivement à l'utilisateur d'assumer la responsabilité de se former, de se faire aider, de s'équiper. On assiste alors au renversement d'un des trois principes du service public, l'adaptabilité, qui devient une qualité attendue de l'utilisateur pour qu'il puisse accéder à ses droits, plutôt qu'une exigence incombant aux services publics eux-mêmes. L'utilisateur est ainsi transformé en « coproducteur » malgré lui du service public et doit répondre aux « canons » fixés par l'administration : comprendre les enjeux de la démarche, le langage administratif, ne pas commettre d'erreur au risque de se retrouver en situation de nonaccès à ses droits. En définitive, on demande aux usagères et usagers de faire plus pour que l'administration fasse moins et puisse économiser des ressources.

Ce report de charge pèse également sur l'ensemble des acteurs qui accompagnent les publics en difficulté : aidants familiaux ou proches, travailleurs sociaux, intervenants de la médiation numérique, qui se trouvent à devoir accomplir, à la place du service public, les actes qui permettent d'assurer la liaison entre l'utilisateur et ce service public – qui peut, lui, se retrancher à distance, à l'abri derrière des procédures dématérialisées et des intermédiaires plus ou moins qualifiés.

Portant atteinte au principe d'égal accès au service public et reposant souvent sur « de simples pratiques administratives non formalisées<sup>2</sup> », à la base juridique instable, cette dématérialisation à marche forcée met

en danger notre cohésion sociale et notre sentiment d'appartenance à une nation commune. Face à ce constat, la Défenseure des droits rappelle que le développement d'un accès numérique aux démarches administratives peut constituer un progrès si, et seulement si, il s'accompagne de garanties essentielles pour l'ensemble des usagers, notamment le maintien systématique d'un accès alternatif et la possibilité d'un accompagnement suffisamment proche, compétent et disponible.

La transformation numérique des administrations n'est soutenable que si elle s'inscrit comme un outil au sein d'une ambition bien plus large et bien plus exigeante : celle d'une administration parfaitement accessible à tous et à toutes, et investie de la responsabilité que chacun et chacune ait accès à ses droits.

### **DES ATTENTES RENOUVELÉES, UNE SATISFACTION CONTRASTÉE**

Comment peut-on connaître l'état des besoins de la population auxquels il s'agit d'adapter les services publics ? Comment recueillir les attentes des usagers – non seulement pris comme des individus ayant l'usage de tel ou tel service, mais aussi comme des contribuables qui, toutes et tous, participent via l'impôt au financement de ces services, et donc, au sens large, comme des citoyens qui ont leur mot à dire sur les priorités à assigner et les moyens à accorder aux administrations publiques ?

On peut se référer à certaines enquêtes d'opinion, dont le Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier, qui sonde les Français sur leur rapport aux services publics depuis une vingtaine d'années. La dernière édition<sup>3</sup> fait apparaître, de façon significativement stable sur l'ensemble de l'histoire du baromètre, une « satisfaction moyenne » à l'égard de l'ensemble des services publics, à hauteur de 73 %, et une « opinion positive moyenne » de ces services, à hauteur de 51 %, en hausse constante et significative depuis 8 ans (36 % en 2013).

Mais au-delà des moyennes, on peut observer certaines insatisfactions qui dessinent, en creux, des attentes à l'égard de ces services publics.

## **QUELS OUTILS POUR ÉVALUER LES SERVICES PUBLICS ?**

Dans le cadre des récentes réformes de « modernisation » des services publics, ont été déployés différents instruments de mesure des résultats de l'action publique et de la satisfaction de ses usagers. Après avoir émergé sous des formes diverses, ces initiatives sont désormais rassemblées dans le portail « Services Publics + », où sont recensés les « expériences », positives ou négatives, dont témoignent les usagers, les « résultats » (délais de traitement, taux de prise en charge des appels...) des différents services, à l'échelle locale, ainsi que la présentation de plusieurs démarches de simplification en cours.

À cela s'ajoute « l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne », qui dresse le tableau, pour les 250 démarches les plus fréquentes, de leur accessibilité, de leur rapidité, et du degré de satisfaction qu'expriment les usagers une fois la démarche achevée, via le bouton « je donne mon avis ».

Si l'attention portée à l'utilisateur et le souci d'objectiver l'accessibilité des démarches ne peuvent qu'être salués, deux réserves doivent néanmoins être soulevées.

D'une part, ces outils ne permettent d'identifier que des expériences individuelles et ne peuvent donc percevoir les effets structurels, collectifs voire redistributifs de l'action des services publics. D'autre part, les usagers qui ont le plus facilement accès à ces dispositifs de recueil d'expérience sont, à l'évidence, ceux qui sont le plus à l'aise avec le numérique et avec l'administration en général. Ils ne sauraient donc suffire à prendre la mesure de toutes les difficultés que peuvent rencontrer les usagers... et les non-usagers.

Afin de contribuer à éclairer l'action publique sur ces difficultés, le Défenseur des droits a engagé, à l'occasion de la Convention des délégués organisée à l'automne 2021, un dialogue avec la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et avec la Direction interministérielle du numérique (Dinum), dont l'objectif est de partager les constats dressés, sur le terrain, par les réclamants se heurtant à des problèmes d'accès aux services publics, notamment dématérialisés, et qui n'ont pas le réflexe ou la possibilité de le signaler sur les plateformes publiques.

Si une courte majorité de sondés (54 %) soulignent que « d'une manière générale, les services publics, en France, agissent de manière professionnelle et efficace », dans le détail, la quasi-totalité des réponses sont très contrastées : 47 % des sondés considèrent ainsi que les services publics « ne se montrent pas compréhensifs à l'égard des erreurs de bonne foi commises par les usagers », 52 % qu'ils « ne proposent pas de solutions en cas d'erreur de la part des usagers », 56 % qu'ils « n'ont pas une attitude constructive en cas de litige », et 64 % qu'ils ne savent pas « reconnaître leurs erreurs éventuelles ».

Les principales attentes portent sur la disponibilité et l'accompagnement : 46% souhaitent que les services publics

« répondent à leurs demandes dans les délais annoncés et les informent sur l'avancement de leur dossier » et 41% qu'ils « soient joignables par téléphone ou sur place, et facilitent les démarches en ligne » (54 % pour les plus de 65 ans).

Ces aspirations sont cohérentes avec les difficultés identifiées dans les réclamations adressées au Défenseur des droits et à ses délégués : pour un nombre important de démarches, la saisine de l'institution fait suite à une absence de réponse assez claire ou assez prompte de l'administration, ou à l'incapacité à entrer en relation avec un agent.



## DES AGENTS PUBLICS EN QUÊTE DE SENS

À l'autre bout de la relation entre les usagers et les services publics, les agents publics, quel que soit leur statut (fonctionnaire, contractuel, vacataire, stagiaire...) sont directement concernés par cette transformation de la façon dont le service est rendu. Bien souvent, la dématérialisation des démarches s'est assortie d'une réduction significative des effectifs chargés de traiter les dossiers et de rencontrer le public, et d'une réorganisation du travail des agents qui restaient. C'est l'une des raisons pour lesquelles ce type de transformation est fréquemment redouté par les agents publics et par les organisations syndicales qui les représentent, qui y voient une source d'intensification du travail et de dégradation de la capacité à prendre en charge les difficultés.

En parallèle, d'autres réformes, comme la loi n° 2019-828 de transformation de la fonction publique du 6 août 2019, contribuent à faire évoluer le cadre d'exercice des multiples métiers des agents publics, y compris de ceux qui demeurent au contact direct des usagers ou qui traitent directement les dossiers individuels. Le recours croissant aux contractuels, aux vacataires, voire aux services civiques, dans certains secteurs de l'administration, ne peut manquer, également, de transformer les relations aux usagers. À titre d'illustration, le Centre national de la fonction publique territoriale indique, dans son « panorama des métiers<sup>4</sup> », que les principales difficultés de recrutement se concentrent aujourd'hui sur les métiers de la « relation à l'utilisateur ».

Au cours des dernières années, plusieurs initiatives se sont penchées sur l'effet de ces transformations sur les conditions de travail des agents publics ; une enquête à laquelle plus de 4 000 agents publics ont participé a mis en évidence une « perte de sens<sup>5</sup> » au travail, en partie liée aux difficultés rencontrées pour mener à bien ses missions. Comment ne pas comprendre qu'un sentiment d'absurdité gagne les agents lorsqu'on observe, par exemple, que pour accéder simplement aux guichets préfectoraux et demander un titre de séjour, dans plusieurs départements, les personnes étrangères sont aujourd'hui tenues de saisir le tribunal administratif afin qu'il

enjoigne au préfet de leur accorder un rendez-vous ?

Lorsqu'il traite les réclamations relatives à tel ou tel service public, le Défenseur des droits prend régulièrement l'attache des responsables de ces services, au niveau local comme au niveau national ; de même, ses délégués territoriaux sont en contact fréquent avec les agents chargés des dossiers des usagers, dont l'engagement et la bonne volonté sont évidents. Bien souvent, qu'il s'agisse de services sociaux, régaliens ou autres, les raisons avancées pour expliquer les difficultés portent sur les ressources humaines. Sont évoqués des services aux effectifs réduits (face à des flux de dossiers importants), aux statuts fragilisés (des vacataires à renouveler régulièrement, qui n'ont pas le temps d'être bien formés aux complexités du service), voire des missions de relations aux usagers déléguées à des prestataires extérieurs (sur des centres d'appel par exemple), qui ne peuvent que délivrer des informations standardisées aux usagers, et non pas intervenir directement sur leur situation.

Bien qu'il n'entre pas dans les missions du Défenseur des droits de prescrire les modalités d'organisation des services publics, il ne peut qu'alerter sur le risque d'une dégradation irréversible de la relation à l'utilisateur, et donc aussi sur le risque de défaut d'accès aux droits, si se poursuit la tendance à la fermeture des guichets et à la précarisation des agents au contact des usagers.

### UNE « CULTURE DES DROITS » À RÉAFFIRMER DANS LES SERVICES PUBLICS

L'État « de services publics », à la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, comme l'« État-providence », après la Seconde Guerre mondiale, ont été construits en prenant appui sur des déclarations de droits, au premier rang desquelles la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789, pour les droits civils et civiques, et le préambule de la Constitution de 1946, qui proclame une série de « droits-créances » de nature sociale.

Pour être effectifs, ces droits doivent être étayés par des institutions publiques (ou des organismes investis de missions équivalentes)

## **FRANCE SERVICES : UN NOUVEAU VISAGE** **POUR LE SERVICE PUBLIC ?**

« France Services » est un label décerné par l'État, assorti d'une subvention de 30 000 euros par an, accordé aux espaces (maisons ou bus) qui répondent à un cahier des charges consistant à assurer l'accueil et l'accompagnement, par au moins deux personnes, des usagers cherchant à effectuer des démarches relatives à 9 grandes institutions (La Poste, allocations familiales, assurance maladie, assurance vieillesse, mutualité sociale agricole, Pôle emploi, finances publiques, ministère de la Justice, ministère de l'Intérieur – hors procédures applicables aux étrangers).

Depuis 2020, plus de 2000 espaces ont ainsi été labellisés – certains nouveaux, d'autres préexistant, par exemple sous forme de Maisons de services au public –, portés notamment par des collectivités locales ou des structures associatives. Le Défenseur des droits préconisait, en 2019, l'installations de points d'accueil généralistes où auraient été présents des agents de chacune des grandes administrations. Tel n'est pas le cas des espaces France Services, dans lesquels les agents d'accueil accompagnent les usagers dans leurs démarches en ligne sans appartenir aux grands réseaux de service public et sans avoir accès eux-mêmes aux « outils-métiers » de ces différents services. Au mieux disposent-ils de canaux de contact (via l'outil « Administration plus ») les reliant aux organismes partenaires pour leur signaler des difficultés.

Lors des visites de terrain dans différents espaces France Services organisées par la Défenseure des droits et ses équipes, l'évaluation par les agents d'accueil de la disponibilité des organismes partenaires s'est révélée très contrastée. Le risque est alors que les agents France Services rencontrent les mêmes difficultés que les usagers, face à une administration devenue injoignable...

Par ailleurs, si, à l'entrée des France Services, on trouve le sigle « République française », marqueur de la présence de l'État dans les territoires, il importe de souligner que les agents qui sont au contact du public dans ces structures ne sont pas nécessairement des agents publics. Certains sont des employés municipaux ou départementaux, mais d'autres sont embauchés par les structures qui portent les espaces France Service sur des statuts d'emploi bien plus précaires que ceux de la fonction publique, et qui ont accès, pour l'ensemble des démarches, aux mêmes interfaces que les usagers eux-mêmes.

À l'évidence, ces structures répondent à un besoin d'une population fragilisée par la numérisation massive des démarches administratives et par la fermeture de nombreux guichets publics. Mais il convient de prendre garde à ce que soit tenue la promesse, pour tous, d'un accès effectif au service public, c'est-à-dire à un agent responsable du traitement des dossiers particuliers. Cette promesse ne sera pas tenue avec la mise en place d'un simple service d'accompagnement. C'est à l'aune de cet objectif d'accessibilité réelle qu'il faudra que soit évalué, en toute indépendance, le programme « France Services ».

qui garantissent que chacune et chacun peut accéder aux prestations en espèces ou en nature et aux services correspondants.

C'est donc « au nom des droits » que se sont constitués les grands services publics de notre pays. Or il nous apparaît, au fil des réclamations qui nous parviennent, que nombre d'usagères et d'usagers des services publics ne se sentent plus reconnus comme sujets de droits, ni légitimes à les faire valoir.

Comme évoqué ci-dessus, la numérisation des démarches met l'utilisateur en situation de responsabilité : c'est à lui qu'il revient de s'adapter, de se mettre au niveau d'information, de compétences et d'autonomie que l'administration attend de lui. Il perçoit au fond comme première cette obligation qui pèse sur lui de prendre en charge par lui-même l'accès à ses droits. Pour bénéficier d'un accompagnement spécifique, nécessaire pour qu'il puisse accéder au service, l'utilisateur en difficulté doit précisément faire part de ses difficultés, il doit se signaler lui-même comme « déficient » par rapport au standard de l'utilisateur idéal.

Dans ce contexte, l'administration instaure une sorte de conditionnalité d'accès aux droits – conditionnalité numérique<sup>6</sup> certes, mais plus largement conditionnalité liée à un certain comportement attendu de l'utilisateur (chercher et accepter un certain type d'emploi, formaliser un « projet personnel », déclarer régulièrement l'ensemble des ressources disponibles). C'est ce qui caractérise l'approche « contractuelle », désormais commune à de nombreuses prestations d'aide sociale, sous-tendue par l'idée que l'assistance aux personnes vulnérables devrait s'assortir d'un « donnant-donnant ».

Le risque que nous voyons aujourd'hui apparaître est de faire passer les droits « après » la capacité de l'utilisateur à se conformer aux exigences techniques du service. C'est ce qu'a montré notamment la sociologue Clara Deville, qui a reçu le prix de thèse du Défenseur des droits en 2020 pour ses travaux consacrés aux difficultés d'accès au RSA pour des personnes précaires de la région de Libourne<sup>7</sup>, à qui les organismes de protection sociale imposent le recours

au numérique, malgré leur déplacement en agence, pour effectuer des démarches élémentaires et vitales.

Ces analyses permettent de lire le phénomène de « non-recours » (dont il a de nouveau été établi récemment, dix ans après une première étude, qu'il concerne environ un tiers des allocataires potentiels du revenu de solidarité active<sup>8</sup>) non comme un seul défaut d'information sur les droits ou sur les démarches permettant de les faire valoir, mais aussi comme le résultat d'une rencontre manquée, malgré des tentatives réelles, entre l'utilisateur et ses droits, du fait, entre autres, du « coût », à tous les sens du terme, que représentait pour lui la démarche à accomplir.

À ces difficultés s'ajoute, dans certaines situations, la crainte du contrôle et de la sanction, au moment de faire valoir ses droits auprès d'un service public. Là encore, les études consacrées aux interactions entre les publics précaires et les institutions publiques qui ont pour mission de les prendre en charge mettent en évidence des pratiques de surveillance, liées à la fois à la numérisation des procédures et aux obligations déclaratives qui pèsent sur les allocataires de prestations sociales<sup>9</sup>.

Si l'automatisation de certaines décisions d'ouverture de droits (en matière de RSA ou d'allocations de retour à l'emploi par exemple) peut accélérer le versement des prestations, le recours à l'exploration, via l'intelligence artificielle, des données des allocataires pour identifier les risques de fraude peut engendrer des contrôles qui ciblent certaines populations spécifiques, et accroître les situations de non-recours<sup>10</sup>.

En résumé, les services publics, en particulier ceux investis d'une mission de protection sociale, du fait des démarches applicables pour y accéder comme des procédures qu'ils mettent en œuvre pour analyser la situation de leurs usagers, insistent aujourd'hui très fortement sur les « devoirs » de l'utilisateur à l'égard de l'administration, bien plus que sur les droits auxquels il peut prétendre. Au regard de l'histoire, il s'agit d'un renversement préoccupant, car il en va de la confiance que nous pouvons placer dans les institutions dont

## **LES PROMESSES DE L'ADMINISTRATION**

### **« PROACTIVE »**

Afin de lutter contre le phénomène du non-recours, tout en poursuivant les efforts de « simplification » des démarches administratives, plusieurs initiatives sont prises en faveur d'une notification spontanée de l'éligibilité à certains droits, par l'administration, voire d'un accès automatisé à certaines prestations.

Une partie de ces démarches relève de ce qu'on appelle l'« aller-vers » : mot-clé désormais incontournable dans les politiques menées au nom de l'accès aux droits et aux services publics, conçu notamment comme une réponse aux ratés de la dématérialisation, l'« aller-vers » regroupe une grande diversité de pratiques, allant de démarches de terrain, conduites par les travailleurs sociaux au contact de public fragile, à l'identification par recoupement de données publiques de certaines situations de non-recours.

En ce sens, la loi 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale, a récemment élargi les possibilités, pour les administrations, d'échanger des données pour faciliter l'accès aux droits. Désormais, l'article L. 114-8 du code des relations entre le public et l'administration prévoit que « les administrations peuvent échanger entre elles les informations ou les données strictement

nécessaires pour informer les personnes sur leur droit au bénéfice éventuel d'une prestation ou d'un avantage (...) ou pour leur attribuer éventuellement lesdites prestations ou avantages ».

S'il est prévu que « les informations (...) ainsi recueillies (...) ne peuvent être ultérieurement utilisées à d'autres fins, en particulier à la détection et à la sanction d'une fraude », le texte ne précise pas les dispositifs mis en place pour éviter précisément que ces partages de données ne soient utilisés à cette fin. Par ailleurs, il n'est pas prévu à ce stade que ces nouvelles dispositions soient évaluées à l'aune de l'impact qu'elles pourront avoir sur l'accès aux droits de toutes et tous.

Enfin, il est permis de s'interroger sur les effets durables d'une automatisation du calcul et du versement de certaines prestations. D'une part, l'automatisation n'exclut pas tout dysfonctionnement, comme le Défenseur des droits a pu l'observer depuis la mise en place du chèque-énergie ou du nouveau calcul des aides au logement. D'autre part, c'est courir le risque d'aller encore plus loin dans l'effacement des services publics, dans la perte de leur dimension relationnelle, pourtant fondamentale dans le rôle que ces services jouent en faveur du lien social et du sentiment de légitimité que chacune et chacun peut ressentir au moment de revendiquer et de faire valoir ses droits.

les missions principales consistent à mettre en œuvre et à faire valoir les droits des personnes. Bien entendu, l'accès à ces droits peut être soumis, par la loi, à certaines conditions (durée de cotisation pour les pensions de retraites, niveau de revenus pour une aide sociale...), mais ces conditions ne sauraient être interprétées en des termes moraux, voire étendues à des considérations portant sur la qualité du comportement attendu de l'usager, sans que l'esprit du droit en soit profondément affecté.

Sur cette question, la Défenseure des droits continuera, au cours des années à venir, à exercer sa vigilance et à rappeler chaque fois que nécessaire les droits qui sont au principe de l'organisation de nos services publics.



---

## PARTIE 2

# LA PRÉSENCE TERRITORIALE : UNE SEULE INSTITUTION, DES CENTAINES DE VISAGES

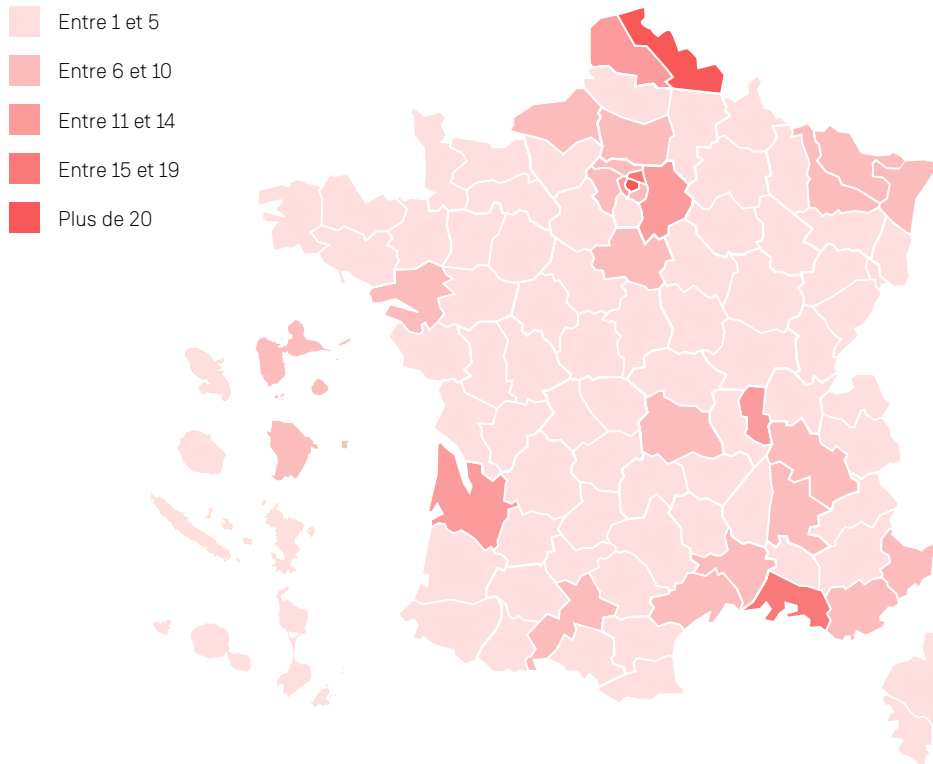
550 délégués bénévoles, hommes et femmes d'expérience, ont choisi de mettre leurs compétences, leur énergie et leur temps pour les personnes qui saisissent le Défenseur des droits. Leur engagement témoigne de grandes valeurs de solidarité, d'humanité et une volonté de se mettre au service des personnes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

Afin de garantir un accès aux droits pour tous et toutes, les délégués bénévoles assurent un service gratuit de proximité, dédié 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 ou 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 indispensable au traitement des réclamations, et s'évertuent à diversifier leurs points d'implantation pour plus de visibilité envers les publics jeunes et vulnérables.

C'est dans cette perspective qu'ont été ouvertes une permanence dédiée à la lutte contre les discriminations à Marseille, une

## NOMBRE DE DÉLÉGUÉS PAR DÉPARTEMENT



permanence dans des tiers lieux gérés par Gers Solidaire pour accueillir les personnes les plus vulnérables et une permanence dédiée aux droits de l'enfant à la Maison des adolescents de l'Hérault.

Sur l'ensemble du territoire, un travail d'approche de lieux d'implantation moins institutionnels tels que les tiers-lieux, organismes à vocation sociale, quartiers de la politique de la Ville est en cours, via des contacts locaux et associations. L'objectif est de mieux faire connaître localement les missions du Défenseur des droits et permettre une orientation des bénéficiaires vers les délégués.

Les 13 cheffes et chefs de pôle régionaux, répartis sur tout le territoire métropolitain et ultramarin, sont installés depuis 2019 pour épauler les délégués et répondre à l'objectif de déconcentration de l'institution. Essentiels à l'organisation territoriale de l'institution, ils jouent un rôle primordial d'articulation entre le réseau des délégués et les agents du siège. Ils coordonnent le traitement des dossiers en cohérence avec les orientations de l'institution,

développent les actions de promotion de l'égalité, font connaître et représentent l'institution dans les régions, et apportent une aide quotidienne aux délégués. En effet, la complexité croissante des réclamations traitées par le réseau territorial requiert une expertise juridique particulière, que les chefs de pôle sont en mesure de fournir. Il peut s'agir de confirmer la recevabilité d'une saisine, d'interroger les possibilités d'intervention de l'institution en fonction de la nature des litiges, ou encore d'émettre un avis avant transmission du dossier au siège. Enfin, les cheffes et chefs de pôles régionaux contribuent au recrutement et à la formation des délégués territoriaux. Ils veillent à la vie du réseau (création et renouvellement des délégations territoriales, lieux d'implantation des permanences), et participent à la déclinaison locale de la plateforme lancée par le Défenseur des droits *antidiscriminations.fr*. Ils coordonnent, en lien avec les délégués animateurs, le travail collégial et les rencontres avec les administrations territoriales, les élus locaux, les réseaux associatifs et la société civile.



## **JOURNÉE SPÉCIALE SUR LES ANTENNES DE FRANCE BLEU**

### **PARTOUT EN FRANCE**

À l'occasion d'une « Journée spéciale Défenseur des droits » en décembre 2021, 44 porte-paroles du Défenseur des droits (délégués, chefs de pôles régionaux, adjoints à la Défenseure des droits) sont intervenus en direct et en simultané dans toute la France sur les 44 antennes locales France Bleu pour présenter aux auditeurs l'institution, ses missions et son réseau territorial. Claire Hédon est intervenue sur l'antenne nationale pour clôturer cette opération spéciale.

L'objectif était de mieux faire connaître l'institution et sa posture de service, mais aussi de mettre en avant sa proximité, à travers l'ancrage local des délégués et les situations qu'ils traitent au quotidien.

À la suite de ces émissions, 35,5% des délégués participants ont constaté une augmentation du nombre d'appels sur leurs permanences et 25% une augmentation du nombre de rendez-vous en permanences.

### **ZOOM SUR...**

#### **L'ACTIVITÉ DU RÉSEAU RÉUNIONNAIS ET GUYANAIS**

La situation des territoires d'Outre-mer nécessite une attention particulière, et une connaissance fine des contextes locaux. C'est pourquoi le Défenseur des droits dispose d'un chef de pôle et de huit délégués pour La Réunion et Mayotte, ainsi que d'une cheffe de pôle et de dix-huit délégués pour les Antilles et la Guyane.

Les Outre-mer ne constituent pas un ensemble uniforme. Chaque département et collectivité dispose de spécificités qui lui sont propres, et qui rendent l'appréhension locale des missions du Défenseur des droits unique. Les motifs de saisine ainsi que les difficultés rencontrées par les citoyens d'Outre-mer l'ont été tout autant en 2021.

758 réclamations émanant de La Réunion ont été traitées en 2021, et 70% des affaires portées devant le Défenseur des droits ont trouvé une solution dans le cadre d'un règlement amiable.

La Guyane a subi de manière particulièrement aiguë les conséquences de la crise sanitaire, et a connu des périodes de confinements et de restrictions plus longues. Pour autant, l'activité est restée soutenue avec une augmentation du nombre de saisines de l'ordre de 19%.

Dans ces deux territoires, les situations traitées ont été assez similaires.

Dans le domaine des relations avec les services publics, la majorité des réclamations ont concerné les relations avec la caisse d'allocations familiales, la caisse générale de sécurité sociale et le service des étrangers de la préfecture. La plupart des réclamants ont fait face à des délais importants ou à l'absence de réponse de l'administration. La proportion de saisines concernant les défaillances des services publics a été bien plus élevée en Guyane qu'ailleurs : elles ont représenté plus de 93% des cas. La configuration géographique de la Guyane impose un éloignement important des habitants aux services publics. De plus, la piètre qualité du réseau internet, le manque d'équipements numériques et le taux plus important d'illettrisme rendent difficile le recours aux procédures administratives dématérialisées.

Afin de remédier à ces difficultés, des rencontres ont régulièrement été organisées à l'initiative du chef de pôle régional entre les délégués et les administrations concernées. Elles ont permis la nomination de référents du Défenseur des droits dans ces organismes.

Dans le domaine des discriminations, les critères les plus fréquemment invoqués ont été le handicap, l'état de santé, l'âge, l'origine ou le lieu de résidence.





Les saisines ont concerné à part égale l'emploi public, l'emploi privé et les biens et services. Une nette augmentation des réclamations liées aux affaires de harcèlement sexuel a été constatée, et concernait notamment les repréailles dont les victimes ont été l'objet à la suite de la dénonciation des faits.

Concernant les droits de l'enfant, la majorité des réclamations ont porté sur la difficulté d'accéder à un accompagnement des élèves en situation de handicap, sur des situations de violences scolaires subies par des enfants et des refus d'accès à la cantine en raison d'une allergie ou du handicap.

Dans le domaine de la déontologie de la sécurité, les réclamations traitées localement par les délégués référents ont concerné majoritairement des refus de plainte ou des propos déplacés.

### LES ACTIONS DE PROMOTION

Sur l'île de La Réunion, les actions du Défenseur des droits ont bénéficié d'une bonne visibilité et l'institution est bien identifiée par les acteurs du territoire. En 2021, bien que le nombre d'interventions ait diminué en raison de la crise sanitaire, une vingtaine d'actions de sensibilisation et de formation ont été menées par le chef de pôle régional auprès d'un public varié. Ainsi, des chefs d'entreprise, des agents de la fonction publique, des employés du secteur privé, des intervenants de l'action sociale et des associations ont été formés sur les questions d'harcèlement sexuel, d'égalité des sexes, de discrimination dans l'emploi, du handicap et des aménagements raisonnables. De plus, une action a été entreprise auprès de personnes détenues dans le cadre de stages de citoyenneté visant à faire connaître le rôle et les compétences de l'institution.

En Guyane, la création d'une permanence flottante à bord d'une pirogue France Services itinérante a permis de porter les missions du Défenseur des droits directement auprès des habitants. Cette participation inédite s'inscrivait dans une dynamique de renfort du maillage institutionnel sur le territoire guyanais, en parallèle d'autres projets tels que des partenariats avec des médias locaux.

## LA CONVENTION NATIONALE DES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS

Les 16 et 17 septembre 2021, s'est tenue à la Cité des Sciences et de l'Industrie à Paris la cinquième Convention des délégués du Défenseur des droits. Ce temps d'échanges privilégié, riche de partage et de convivialité a pris une résonance particulière après 18 mois de pandémie. Agents et délégués de l'institution ont eu plaisir à dialoguer autour des missions et des défis qui attendent le Défenseur des droits. L'événement fut également l'occasion de célébrer ses 10 ans d'existence pour la défense des droits et libertés.

Tables rondes et conférences ont rythmé ces deux journées de travail entre réflexions et pistes d'amélioration sur les sujets au centre des préoccupations quotidiennes des

délégués, les orientations et les priorités de l'institution, les enjeux et les défis à relever dans un environnement en mutation sociale, économique, climatique et technologique.

Les sujets abordés ont été multiples mais d'égale importance : la lutte contre la non-réponse des services publics, l'intervention en établissement pénitentiaire, les jeunes et leurs droits, l'avenir de la médiation, les relations avec les conseils départementaux sur la défense et la promotion des droits de l'enfant. Des sujets sociaux plus transversaux ont également pu être évoqués : lien social et subjectivité, inégalités territoriales, intelligence artificielle, bouleversements climatiques et déséquilibres mondiaux.

## RÉCIT D'UN NOUVEAU 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. »





Toilettes →

D

D

Améliorer les  
entre les



---

### PARTIE 3

# L'IMPACT DE L'INSTITUTION DANS LE CADRE DE SES MISSIONS DE PROTECTION ET DE PROMOTION DES DROITS

Le champ de compétence du Défenseur des droits est inscrit dans la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011. Il repose essentiellement sur cinq piliers : la protection et la promotion des droits de l'enfant ; la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité ; le respect de la déontologie par les forces de sécurité ; le respect des droits des usagers des services publics, et la protection et l'orientation des lanceurs d'alerte.

Pour mener à bien ces missions de protection, de promotion des droits et d'accès aux droits, des centaines de juristes et de chargés de mission du siège parisien, les chefs de pôles régionaux, leurs chargés de mission et les 550 délégués territoriaux s'évertuent à traiter toutes les situations individuelles qui leur sont soumises. À partir de ce travail, la mission de promotion permet de diffuser le plus largement possible la connaissance du droit et des droits auprès de tous et toutes, grand public, publics spécifiques, professionnels etc.



Pour cela, les agents et les délégués mobilisent tous les pouvoirs conférés par la loi, dans le but de rétablir les personnes dans leurs droits.

Les situations traitées par l'institution peuvent relever de plusieurs missions. Elles sont cohérentes les unes avec les autres, et indissociables, comme en témoignent les situations traitées lors de l'état d'urgence sanitaire.

—  
A·

## 2021, UNE NOUVELLE ANNÉE DE CRISE SANITAIRE

### 1. DE NOUVELLES SAISINES RELATIVES À LA GESTION DE L'ÉPIDÉMIE

#### LE REFUS D'AIDE AU TITRE DE LA POLITIQUE AGRICOLE COMMUNE (PAC)

Au printemps 2020, un agriculteur n'ayant plus d'ordinateur s'est rendu à la Chambre d'agriculture pour effectuer sa déclaration PAC. En raison de la fermeture au public de l'établissement, le personnel étant en confinement pour cause d'épidémie de Covid-19, l'intéressé a eu un échange téléphonique avec un responsable des déclarations PAC au sein de la direction départementale des territoires et de la mer (DDTM), qui a pu procéder par téléphone à l'enregistrement de sa déclaration. Constatant en novembre 2020 qu'aucun paiement n'avait été effectué, il s'est rapproché de la DDTM qui lui a indiqué que sa déclaration n'avait pu être validée en l'absence de sa signature électronique.

La Défenseure des droits, après instruction par ses services, a estimé que l'agent de la DDTM aurait dû, à défaut de faire lui-même le nécessaire, en informer l'intéressé, soit oralement lorsqu'il a été contacté pour établir la déclaration, soit par courrier, dans les délais légaux de validation prévus par la réglementation communautaire. Le réclamant a été pénalisé en se voyant imposer d'effectuer sa demande d'aides PAC en ligne alors qu'il

aurait dû pouvoir bénéficier d'une alternative par courrier, ce qui lui aurait évité tout litige avec l'administration.

Après l'intervention de la Défenseure des droits auprès du ministre de l'Agriculture, il a été décidé de verser à l'agriculteur concerné, par voie transactionnelle, un montant équivalent à celui des aides de la PAC qu'il aurait dû percevoir au titre de la campagne 2020. La Défenseure des droits en a pris acte par [décision 2022-017](#).

#### POINT ESSENTIEL DES DROITS DE L'ENFANT : LES CONDITIONS DE SCOLARISATION

Sans se prononcer sur le bien-fondé des politiques sanitaires, les agents du Défenseur des droits ont constaté en 2021, à travers l'instruction des saisines, les effets persistants et particulièrement préoccupants sur les enfants d'une crise sanitaire installée dans la durée. La Défenseure des droits y a consacré une partie dans son [rapport annuel](#) sur « la santé mentale des enfants : le droit au bien-être », et a appelé à plusieurs reprises les autorités publiques à une vigilance accrue aux droits des enfants entendus largement. Elle a en particulier insisté sur l'absolue nécessité de faire toujours prévaloir leur intérêt supérieur sur toute autre considération et marqué son inquiétude chaque fois que cela ne semblait pas être le cas.

Les difficultés relevées dans les saisines ont été multiples : le port du masque à l'école, l'absence de continuité pédagogique en cas d'éviction en raison d'un cas contact, la limitation du droit d'accès aux activités de loisir (sport, musique), l'atteinte portée au droit à la santé et au droit d'expression des enfants confiés en protection de l'enfance sur les modalités de leur vaccination ou encore la rupture des liens entre l'enfant et son parent incarcéré, etc.

Les agents du Défenseur des droits se sont également attachés dans la mesure du possible à établir un dialogue avec les professionnels de terrain, afin de rétablir les enfants dans leurs droits, et de trouver une solution amiable aux difficultés soulevées.

C'est le cas, par exemple, du refus d'un établissement scolaire de permettre à une enfant le non-port du masque, malgré les certificats médicaux, dont l'un établi par le médecin référent du rectorat, attestant qu'elle ne pouvait le supporter en permanence (lésion au niveau de la bouche notamment) et alors même que la législation permettait alors des dérogations médicalement justifiées. À la suite de l'intervention des agents de l'institution auprès du chef d'établissement et de la conseillère technique de médecine scolaire du rectorat, l'établissement a accepté la mise en place au profit de cette élève d'un nouveau protocole, autorisant le port d'une visière en février 2021.

### LES CONTRÔLES DE POLICE DURANT LE CONFINEMENT

Une réclamante, venue du Sénégal, a été placée en quarantaine pendant 10 jours à son arrivée en France. Pendant cette période de confinement strict, elle a été contrôlée 3 fois par les services de police.

Avant la fin de cette période, les services de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) l'ont contactée pour lui indiquer que venant d'un pays « sûr », une erreur avait été commise. La durée de la quarantaine dans ce cas était limitée à 7 jours. Les services de police sont pourtant revenus la contrôler, pour la 4<sup>e</sup> fois, le 10<sup>e</sup> jour. Au moment du contrôle, elle n'était pas dans sa chambre, et a tenté d'expliquer aux agents les indications de la CPAM. Elle a néanmoins reçu une amende de 1 000 euros pour non-respect de la quarantaine.

Étudiante en ingénierie, non boursière, financée par un soutien de sa famille, elle n'a pas pu se permettre de régler l'amende. Elle a contacté la déléguée du Défenseur des droits qui a saisi l'officier du ministère public (OMP) afin de lui exposer la situation.

Dans le mois qui a suivi la saisine, l'OMP a écrit directement à la réclamante pour l'informer qu'il classait sans suite le dossier concernant son amende forfaitaire.

### 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 hautement préjudiciables pour les usagers.

À titre d'exemple, 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.

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 droit importantes subies par celles et ceux qui n'ont pas pu en bénéficier.

### 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 458353 du 2 mars 2022, le Conseil d'Etat 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.

## 2. DES RÉCLAMATIONS QUI ONT CONDUIT

### LA DÉFENSEURE DES DROITS À ÉMETTRE DES AVIS AU PARLEMENT

Les saisines reçues depuis le début de la crise sanitaire ont témoigné de la diversité des difficultés concrètes auxquelles ont été confrontés les particuliers ou les professionnels face à la multiplication des restrictions de libertés et notamment face au déploiement du passe sanitaire puis vaccinal.

Dès le début de la crise sanitaire, la Défenseure des droits a reconnu que la situation de crise exceptionnelle liée à la pandémie de Covid-19 appelait des mesures d'exception. Néanmoins, elle n'a eu de cesse d'interpeller les autorités et de rappeler que, dans ce contexte, les mesures susceptibles de porter atteinte aux droits et libertés des personnes – en particulier à la liberté d'aller et de venir, devaient être claires, intelligibles, strictement nécessaires, proportionnées et adaptées aux risques sanitaires encourus, et appropriées aux circonstances de temps et de lieu. Elles devaient, en outre, être entourées de garanties suffisantes pour assurer une protection des personnes contre les risques d'abus et d'arbitraire.

Force est de constater que les mesures prises, dont le bon équilibre était difficile à identifier, n'ont pas toujours été élaborées en concertation avec les autorités publiques compétentes et dans des délais raisonnables permettant des débats de fond. À noter le renvoi fréquent et préoccupant au pouvoir réglementaire voire au droit souple (« foires aux questions » sur les sites des ministères) sur des questions fondamentales et structurantes, alors que l'intervention du Parlement est une exigence de l'Etat de droit, du principe de l'équilibre des pouvoirs institutionnels et du contrôle démocratique.

Le dispositif intermédiaire qui a succédé à l'état d'urgence sanitaire avec la loi n° 2021-689 du 31 mai 2021, n'a pas réellement mis fin à cet état d'urgence sanitaire qui, depuis 2020, a déjà été déclaré et prolongé à plusieurs reprises. Ce régime transitoire est encore applicable jusqu'au 31 juillet 2022.

Dans son avis au Parlement 21-06, la Défenseure des droits a regretté qu'une disposition aussi importante que celle prévoyant la mise en œuvre du « passe sanitaire » ait été présentée par le Gouvernement sous forme d'amendement à l'Assemblée nationale lors de la discussion en commission des lois. Cette procédure n'a pas permis de bénéficier des informations et garanties sur la forme et sur le fond qu'auraient apporté une étude d'impact et un avis du Conseil d'Etat.

Dans ses trois avis au Parlement (21-06, 21-11 et 22-01), la Défenseure des droits s'est interrogée sur le caractère proportionné de la plupart des dispositions proposées dans les projets de loi successifs au cours de l'année 2021 sur la gestion de la crise sanitaire.

Avec la loi du 31 mai 2021, les mesures individuelles de mise en quarantaine et de placement en isolement qui ont été prises constituaient une forte atteinte à la liberté personnelle et au droit au respect de la vie privée et familiale. Afin de préserver les droits et libertés des personnes concernées et de ne pas laisser une marge de discrétion trop grande à l'administration, la Défenseure des droits a demandé que soient fixés des critères d'appréciation du caractère adapté du lieu d'hébergement qui répondrait aux exigences sanitaires, de prendre en compte la situation personnelle de la personne et de trouver, le cas échéant, une solution qui permette de concilier sa vie privée et familiale avec les objectifs de protection de santé publique.

Quelques mois plus tard seulement, la loi n° 2021-1040 du 5 août 2021 est venue renforcer les restrictions d'accès aux transports publics et à de nombreux biens et services pour les personnes non vaccinées, dont beaucoup étaient des personnes en situation de précarité avec un accès difficile à la vaccination et dont les droits se sont trouvés alors considérablement réduits.



Ces restrictions de libertés imposées également aux mineurs, sans que la proportionnalité des mesures prises aux risques encourus ne soit clairement établie, a conduit la Défenseure des droits à interpellé les autorités publiques à plusieurs reprises pour les inviter à mieux prendre en compte la situation spécifique des mineurs et leur intérêt supérieur. Les confinements, le port permanent du masque, y compris en extérieur, les interactions sociales limitées, les apprentissages rendus plus difficiles, l'imposition du passe sanitaire pour les adolescents de 12 à 18 ans pour l'accès aux loisirs et à la culture ont porté atteinte au bon développement des enfants, à leurs droits à l'éducation et à une vie privée et familiale normale, et dans un nombre de cas non négligeables à leur santé. La Défenseure des droits, chargée de faire respecter les droits des enfants, a appelé à ce qu'une étude générale soit faite sur l'impact de toutes les mesures prises depuis le début de la crise sur les droits des enfants.

La Défenseure des droits a porté une attention particulière à la situation des enfants les plus vulnérables, accueillis et suivis par l'aide sociale à l'enfance ou la protection judiciaire et de la jeunesse, en établissements collectifs ou en famille d'accueil, ainsi que des enfants dont les parents séparés étaient en conflit et pour lesquels la question de la vaccination a pu poser des difficultés particulières, en particulier de conflits de loyauté particulièrement pénibles à gérer pour des adolescents.

Plus généralement, la Défenseure des droits a alerté sur les risques inhérents à la mise en place de procédures de contrôle généralisé de la situation des personnes au regard du Covid-19 et donc potentiellement de l'identité, désormais dévolues à des personnes privées.

Toutes ces inquiétudes se sont trouvées largement confortées par la mise en place du passe vaccinal au tout début de l'année 2022.

Le risque pointé de voir des mesures d'exception s'inscrire dans la durée s'est avéré. Elles ont été prolongées dans le temps et renforcées progressivement, devenant des mesures particulièrement restrictives

de libertés avec notamment la substitution d'un passe vaccinal au passe sanitaire pour de nombreuses activités de la vie quotidienne : activités de loisirs, restaurants et débits de boissons, foires, séminaires et salons professionnels ou encore transports interrégionaux.

Les craintes exprimées par la Défenseure des droits au fil de l'année 2021 se sont confirmées. Tout en reconnaissant l'importance de la vaccination dans la lutte contre la pandémie, la Défenseure des droits a déploré l'érosion progressive de nos libertés et de la cohésion de la société. En parallèle, les inégalités sociales et la précarité n'ont fait que s'aggraver.

**B·**

---

## **UNE INSTITUTION DÉDIÉE AUX DROITS DE CHAQUE ENFANT**

---

**ERIC DELEMAR**

**ADJOINT À LA DÉFENSEURE DES DROITS,  
DÉFENSEUR DES ENFANTS**

Les enfants ont vécu toute cette année 2021 sous le signe de la pandémie de Covid-19, et désormais plus de deux années scolaires rythmées par les différents protocoles, gestes barrières, dans un climat particulièrement anxiogène. Avec la Défenseure des droits, nous avons été régulièrement saisis des conséquences de cette crise chez les enfants : difficultés d'apprentissage, troubles de l'attention pour des enfants du primaire, isolement, troubles dépressifs chez de nombreux adolescents entravés dans leur développement dans une période de construction identitaire qui nécessite pourtant interactions sociales, altérité, accès aux loisirs, et à la culture.

Dans notre rapport annuel enfant intitulé « Santé mentale des enfants : le droit au bien être », présenté en novembre, nous avons montré que le défaut de prise en charge des troubles en santé mentale et les manquements

aux droits qui en découlent, constituent une entrave au développement des enfants et à leur intérêt supérieur que deux années de Covid-19 ont contribué à aggraver.

À travers mes déplacements sur tout le territoire, mes rencontres et échanges avec les enfants, je peux constater, à chaque fois, leur volonté d'être associés, leur désir de comprendre la société dans laquelle ils vivent et grandissent. Dès que l'on prend le temps de les écouter, les enfants s'expriment avec force et authenticité.

La grande consultation organisée par le Défenseur des droits a réuni plus de 600 enfants qui ont, à travers leurs échanges, débats et productions, participé aux réflexions qui les concernent au premier plan. Dans cette période de pandémie, l'institution, avec cette force que lui offre un réseau étendu et un champ d'action divers, a su intégrer dans ses modes de fonctionnement, ses organisations et ses processus de décision, l'intérêt de l'enfant.

À travers nos saisines, nous avons aussi constaté des atteintes insupportables aux droits des enfants les plus vulnérables : enfants en situation de handicap, confiés à l'aide sociale à l'enfance, mais aussi tous ces enfants vivant dans des situations de grande précarité, dans des conditions de logement déplorables, qui nous le savons bien éloignent des autres droits très sectorisés tel que le droit à la santé ou à l'éducation.

Tout au long de cette année, la Défenseure des droits a rendu des avis au Parlement sur l'importance de protéger les enfants des conséquences de la crise sanitaire et la nécessité de décisions proportionnées. Nous avons pris acte avec satisfaction de la décision du Conseil constitutionnel d'interdire aux directeurs d'école d'avoir accès au statut vaccinal des enfants par l'intermédiaire de la CPAM ou du médecin scolaire.

La parole des enfants reste considérée par trop d'institutions et d'adultes comme accessoire ou négligeable, alors qu'on sait bien que chaque fois que leur expression est recherchée, que leur parole est écoutée, les enfants sont mieux protégés, notamment contre toutes formes de violences.

Entendus par la Commission indépendante sur les abus sexuels dans l'Église (CIASE), les parlementaires, et lors des Etats généraux de la Justice, la Défenseure des droits et moi-même avons à chaque fois indiqué que la libération de la parole des adultes victimes était une grande avancée, et qu'il fallait que désormais cela ne soit plus uniquement des anciens enfants qui puissent s'exprimer, et que des enfants subissent actuellement de mauvais traitements et des violences que notre société ne peut plus admettre. Accueillir et recueillir la parole des enfants victimes doit être la priorité.

Il nous revient de défendre les droits des enfants, afin qu'ils deviennent sujets de droit et non plus des objets de droits, comme le commande leur intérêt supérieur défini et protégé par la Convention internationale des droits de l'enfant.

C'est à cette tâche que je m'applique tous les jours avec l'ensemble de l'institution du Défenseur des droits.

**Éric Deleamar**

## 1. LE RAPPORT ANNUEL RELATIF AUX DROITS DE L'ENFANT - LA SANTÉ MENTALE DES ENFANTS

À l'occasion du 20 novembre 2021, Journée internationale des droits de l'enfant, 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, comme l'Organisation mondiale de la santé, 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

### RÉPARTITION SUIVANT LA NATURE DES RÉCLAMATIONS

• Éducation petite enfance - Scolarité périscolaire	28,3%
• Protection de l'enfance - Protection des enfants	27,5%
• Santé - Handicap	18,5%
• Filiation - Justice familiale	13,4%
• Mineurs étrangers	8,3%
• Justice pénale	3,2%
• Adoption et recueil de l'enfant	0,8%

### RÉPARTITION SUIVANT L'ÂGE DES ENFANTS

• 0 - 6 ans	23,8%
• 7 - 10 ans	23,9%
• 11 - 15 ans	29,5%
• 16 - 18 ans	22,8%

### RÉPARTITION PAR AUTEURS DES RÉCLAMATIONS

• Mère	35%
• Père	15,5%
• Associations	14%
• Parents	8,8%
• Enfants	4,8%
• Services socio-médicaux	2,2%
• Grands-parents	2%
• Autres	17,7%

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 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 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.

Au lendemain de sa publication, le rapport a été présenté à Montpellier par la Défenseure des droits dans le cadre d'un colloque réunissant la Maison des adolescents de l'Hérault, la rectrice d'académie, la Mairie, le centre psychiatrique du centre hospitalier universitaire, l'agence régionale de santé et la protection judiciaire de la jeunesse. Plus de 200 personnes étaient présentes.

Dans le Grand Est, la Maison des droits de l'enfant et des jeunes (MDEJ) de Metz a été inaugurée le 26 novembre en présence d'Éric Delemar. La MDEJ propose aux enfants, aux jeunes, aux adultes qui les accompagnent et aux professionnels de l'enfance de bénéficier d'une information de proximité sur leurs droits et obligations, d'une orientation vers les professionnels et organismes qualifiés et d'un fond de documentation juridique. Elle s'appuie notamment sur le programme Educadroit



du Défenseur des droits, dont l'objectif est de mettre à disposition des ressources et parcours pédagogiques interactifs, qui permettent d'enclencher un processus de questionnement et de réflexion chez les jeunes.

Cette maison des droits de l'enfant est également le lieu pour échanger autour des problématiques transfrontalières, et notamment les difficultés que peuvent rencontrer les enfants et leur famille à l'occasion de scolarisation ou d'accompagnement social ou médico-social, dans un autre pays alors que la famille réside en Moselle. Lors de cette inauguration, les défenseurs des enfants français, luxembourgeois, belges, et de Rhénanie Palatinat, ont signé une déclaration d'intention qui vise à mieux informer les familles et former les professionnels pour mieux répondre à ces réalités transfrontalières.

## 2. PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS

### SPÉCIFIQUES DE CHAQUE ENFANT DURANT SON PARCOURS ÉDUCATIF

Les saisines relatives aux droits de l'enfant révèlent que les besoins de l'enfant ne font pas systématiquement l'objet d'une évaluation individualisée, afin d'apporter la réponse et les modalités d'accompagnement les plus adaptées pour le mineur. Pris dans un quotidien souvent chargé, les professionnels et administrations ne sont pas toujours en capacité de faire prévaloir, dans leurs pratiques, l'intérêt supérieur de l'enfant sur toute autre considération.

#### LA NÉCESSAIRE PRISE EN COMPTE DE LA PAROLE DE L'ENFANT LORS DE DIFFICULTÉS AVEC L'ENSEIGNANT

Le Défenseur des droits a été saisi par les parents de plusieurs élèves sur des propos et comportements inquiétants d'une enseignante.

Dans une décision 2021-053, la Défenseuse des droits a conclu que la gestion des événements par les services de l'académie et le directeur de l'école avait porté atteinte à l'intérêt supérieur des enfants concernés, et à

leur droit d'être entendu et elle a recommandé au directeur académique des services de l'Éducation nationale, de prendre en compte la parole des enfants afin d'appréhender au mieux la situation globale, leur bien-être, ainsi que le climat scolaire au sein duquel ils évoluent au quotidien.

Elle a préconisé de prêter une écoute bienveillante et attentive aux paroles des enfants, en proposant si nécessaire de les entendre ou de les faire entendre par un professionnel qualifié dans un lieu d'écoute neutre et selon des modalités adaptées à leur âge et leur développement.

La Défenseure des droits a également recommandé d'organiser, dans les meilleurs délais, une réunion avec les parents, afin que leurs enfants et les familles puissent être entendus et que le principe d'une éducation sans violence au sein de l'école puisse être réaffirmé, dans un dialogue constructif et apaisé.

La direction académique a répondu à la Défenseure des droits avoir proposé aux parents et aux enfants qui le souhaitent qu'une psychologue dont la compétence avec les enfants est reconnue, puisse les entendre dans un cadre bienveillant et attentif en dehors des locaux de l'école. Il a été proposé également une réunion avec les parents dans l'optique de renouer un dialogue constructif et apaisé. Enfin, la direction académique a précisé à la Défenseure des droits que le directeur de l'école allait bénéficier de l'accompagnement d'un professionnel de l'académie, pour l'aider à appréhender mieux les situations de tension.

### **LES EFFETS DÉLÉTÈRES DE LA SÉPARATION DE JUMELLES À L'ÉCOLE SANS ÉVALUATION PRÉALABLE**

Le Défenseur des droits a été saisi par des parents d'une réclamation relative à la séparation de leurs filles jumelles, affectées dans des classes distinctes à leur rentrée en moyenne section. Les parents dénonçaient notamment la pratique systématique de l'établissement de séparer les jumeaux à leur rentrée en moyenne section sans accompagnement des familles et des enfants concernés, ainsi que la gestion par l'établissement des troubles développés par

leurs filles à la suite de leur séparation (anxiété, énurésie nocturne, cauchemars), troubles attestés et étayés par la psychologue en charge du suivi des enfants.

Au terme de la décision 2021-008, adoptée après avis du collège chargé de la défense et de la promotion des droits de l'enfant, la Défenseure des droits a conclu qu'en estimant, par principe, que le maintien des jumelles dans deux classes distinctes était la réponse la plus adaptée, sans démontrer la réalisation et l'efficacité d'une évaluation individuelle et concrète de la situation et des besoins de chacune d'elles, et sans avoir recueilli la parole des enfants, la directrice de l'école maternelle avait porté atteinte à leurs droits et leur intérêt supérieur.

La Défenseure des droits lui a recommandé de veiller à ce que, dans toutes les décisions pouvant affecter les enfants et influencer sur leur scolarité et leur comportement, l'intérêt supérieur de chacun d'entre eux soit une considération primordiale, notamment :

- En analysant systématiquement en amont leurs besoins individuels, en concertation avec les parents et les professionnels ;
- En évaluant l'impact global de cette décision ;
- En procédant à un réexamen périodique de celle-ci du fait de l'évolution des besoins des enfants ;
- En prenant en considération les éléments verbaux et non verbaux selon leur degré de maturité psychique au moment de la prise de décision.

En réponse à ces recommandations, la directrice de l'école maternelle, accompagnée par les services départementaux de l'Éducation nationale, a indiqué que les jumelles avaient été réunies dans la même classe en grande section et qu'elle veillerait à l'avenir à ce que les décisions pouvant affecter les enfants et influencer sur leur scolarité et leur comportement, soient analysées en amont en concertation avec leurs parents et les professionnels qui les entourent sans règles préétablies. La décision de la Défenseure des droits a été diffusée à ses services par le ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des sports aux fins d'une large diffusion sur le terrain.

## DES DISCRIMINATIONS PERSISTANTES LORS DES ÉPREUVES D'EXAMEN POUR LES ENFANTS « DYS »

Les agents du Défenseur des droits ont continué d'observer des refus fréquents des autorités chargées de l'organisation des examens d'accorder des aménagements et adaptations en cohérence avec les besoins de l'élève en situation de handicap. Malgré les évolutions réglementaires (décret 2020-1523) destinées à encadrer ces pratiques discriminatoires, les difficultés persistent. La Défenseure des droits a ainsi porté des observations (décision 2021-167) à l'occasion d'un référé-liberté intenté devant la juridiction administrative par des parents à l'encontre du refus partiel opposé par le directeur du service des examens et concours d'aménager les conditions d'examen du diplôme national du brevet (DNB) pour leur enfant en situation de handicap.

La Défenseure des droits a fait valoir que refuser à cet enfant certains aménagements scolaires dans le cadre de l'examen du DNB, pourtant en cohérence avec ceux dont il a bénéficié au cours de sa scolarité, revenait à vider de sa substance la liberté fondamentale qu'est le droit à la scolarisation et à une formation scolaire adaptée à l'aune de l'exigence constitutionnelle de protection de l'intérêt supérieur de l'enfant et des engagements internationaux de la France. Ce refus ne répondait pas aux besoins de l'enfant et portait une atteinte discriminatoire au droit de l'enfant en situation de handicap à bénéficier d'aménagements raisonnables dans le cadre de sa scolarité, nécessaires au rétablissement d'une égalité de traitement avec les autres enfants. En se bornant à viser l'avis du médecin de la Commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), non motivé, ce refus ne respectait pas les termes de la législation en vigueur.

Par ordonnance motivée en date du 3 juin 2021, le tribunal administratif, considérant que l'urgence était caractérisée eu égard à la tenue imminente des épreuves du brevet et rappelant les fondements juridiques de l'égal accès à l'instruction des enfants en situation de handicap, a estimé que le seul

aménagement accordé à l'enfant ne suffisait pas en l'espèce à compenser son handicap. Dès lors, il a enjoint le directeur du service des examens et concours d'accorder à l'enfant un tiers temps, la dictée à trous et la dispense d'évaluation de la présentation dans les matières scientifiques.

Saisi ultérieurement d'une situation similaire, les juristes du Défenseur des droits chargés de l'instruction du dossier ont fait valoir cette jurisprudence pour obtenir du service des examens le réexamen bienveillant de la situation d'une jeune fille, dyslexique et dysgraphique, et l'octroi des aménagements sollicités en vue des épreuves du brevet (RA-2021-023).

## LE SOUTIEN À L'ÉCOLE D'UN ENFANT HANDICAPÉ

Le Défenseur des droits a été saisi par la mère d'un petit garçon scolarisé en CM1, souffrant d'un handicap qui, malgré une décision du conseil départemental portant à 18 le nombre d'heures de soutien à l'école nécessaires, n'a bénéficié que de 6 heures d'appui par semaine à la rentrée.

Le délégué du Défenseur des droits a contacté la direction des services départementaux de l'Éducation nationale (DSDEN) pour leur exposer la situation. Il a été convenu que celle-ci ne convenait pas aux besoins de l'enfant vis-à-vis de son handicap. La DSDEN a donc procédé à un recrutement spécifique afin d'assurer à l'enfant ses 18 heures de soutien hebdomadaires.

## LES OBSTACLES À L'ÉDUCATION DES ENFANTS

Auditionnée par une parlementaire en mission, la Défenseure des droits a présenté un état des lieux des freins existant encore pour l'accès effectif au droit à la scolarisation pour tous les enfants établis sur le territoire français. De très nombreux enfants font encore face à des refus de scolarisation illégaux fondés sur un ou plusieurs motifs discriminatoires.

Les critères de la résidence, de l'origine et/ou de la particulière vulnérabilité résultant de leur situation économique constituent de fréquentes entraves à l'accès à l'éducation de nombreux enfants : enfants hébergés en hôtel



ou en hébergement social, dans des centres d'urgence pour demandeurs d'asile, enfants des gens du voyage ou enfants Roms évoluant dans des campements et des bidonvilles, et mineurs non accompagnés.

Le handicap entrave aussi toujours beaucoup d'enfants dans leur accès à l'école. La Défenseure des droits n'a cessé de rappeler l'obligation d'assurer le maintien de l'accès à l'éducation en établissement ordinaire, avec la présence d'une aide humaine adaptée, ou l'accompagnement des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) dans l'établissement et le suivi de la mise en œuvre des plans d'accompagnement global.

Enfin, les enfants confrontés à de multiples ruptures de parcours sont trop souvent déscolarisés, qu'il s'agisse des mineurs en conflit avec la loi et pris en charge par la protection judiciaire de la jeunesse ou des enfants confiés aux services de l'aide sociale à l'enfance. La situation en Outre-mer est particulièrement préoccupante et la crise sanitaire, comme ailleurs sur le territoire, n'a fait que renforcer les difficultés d'accès à l'éducation pour les enfants.

### **L'ÉTUDE SUR LE DROIT À L'ÉDUCATION EN GUYANE**

La Défenseure des droits a soutenu, en partenariat avec l'UNICEF, une étude portant sur l'accès et la qualité de la scolarisation en Guyane, intitulée « Guyane, les défis du droit à l'éducation », réalisée par des chercheurs de l'association Migr'En Soi et publiée en juillet 2021. Il en résulte que l'accès à l'école est caractérisé par l'insuffisance du maillage territorial en infrastructures scolaires et un manque d'adéquation entre l'implantation des établissements et les lieux où les besoins de scolarisation sont importants et croissants. Par ailleurs, un certain nombre de pratiques (exigences illégales de pièces administratives, refus d'accès au guichet, refus de scolarisation sans autre alternative, non-accès aux services essentiels liés à l'éducation etc.), entraînent absentéisme, décrochage, rupture scolaire et un phénomène de forte déscolarisation après la classe de troisième.

Sur la qualité de l'école, l'étude relève un manque structurel d'enseignants titulaires, entraînant le recours massif à des contractuels, non formés, souvent confrontés pour la première fois à des classes où les élèves n'ont pas le français pour langue maternelle. La publication de l'étude a permis à la Défenseure des droits de réaffirmer la nécessité d'assurer une mise en œuvre effective de l'obligation scolaire, en particulier pour les enfants vivant dans des territoires isolés et éloignés.

Elle a réaffirmé également la nécessité d'assurer l'accès à un repas quotidien ainsi que celle du transport scolaire pour tous les élèves, et a recommandé la mise en place d'un plan d'action en faveur de l'accès à l'école des enfants des communes isolées.

### **LES INÉGALITÉS D'ACCÈS À LA CANTINE SCOLAIRE**

La réclamante est la mère d'un enfant âgé de 3 ans qui présente une forme de handicap se caractérisant par une hyperactivité et un retard de langage. Alors que la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), avait indiqué que l'enfant devait bénéficier de l'aide d'un accompagnant des élèves en situation de handicap (AESH), y compris sur le temps de repas, l'école de l'enfant a exclu celui-ci de la cantine scolaire dès les premiers jours de la rentrée, aucun AESH n'ayant été trouvé à temps. Les services de la mairie ont indiqué qu'aucun agent ne souhaitait accompagner l'enfant pendant la pause méridienne, au prétexte qu'il ne mangerait pas la nourriture proposée.

À la demande de la réclamante, une réunion a eu lieu montrant les progrès de l'enfant et son intégration malgré le handicap. Pour autant, le refus d'admettre celui-ci à la cantine a de nouveau été opposé à la mère.

Le délégué du Défenseur des droits a engagé une démarche de règlement amiable auprès de la mairie en exposant que, si les faits étaient avérés, la décision de refuser à un enfant handicapé le droit d'accéder à la restauration scolaire serait discriminatoire.



En réponse, la municipalité a amplifié les recherches qui ont fini par aboutir favorablement. Un agent AESH a été recruté pour accompagner le fils de la réclamante hors et durant les repas.

### 3. SENSIBILISER LES ENFANTS AUX DROITS ET AUX ENJEUX DU NUMÉRIQUE

#### LE HARCÈLEMENT SCOLAIRE ET CYBER HARCÈLEMENT

Auditionnée par la mission d'information du Sénat sur le harcèlement scolaire et le cyberharcèlement, la Défenseure des droits a montré que, malgré la loi ayant consacré en 2019 le droit à une scolarité sans harcèlement, les situations dont elle continue à être saisie révèlent la persistance de cette problématique sur l'ensemble du territoire.

Les saisines reçues par l'institution mettent notamment en exergue les difficultés rencontrées dans la déclinaison, sur le terrain, des instructions et outils ministériels, en particulier du protocole anti-harcèlement. Malgré la multiplication des outils élaborés au plan national pour prévenir ou lutter contre le harcèlement en milieu scolaire et mis à leur disposition, certains établissements et autorités de tutelle ne s'en saisissent pas encore suffisamment.

Cette problématique a été soulevée localement grâce au réseau territorial en Mayenne notamment, où la déléguée référente des droits de l'enfant est intervenue dans le cadre d'une conférence sur le harcèlement scolaire organisée par l'union départementale des associations familiales (UDAF). La conférence a eu lieu en présence de personnels de l'Éducation nationale, de représentants de la ville de Laval, de parents d'élèves, d'une thérapeute, et de plusieurs référents harcèlement en milieu scolaire.

#### LE PROGRAMME EDUCADROIT

Comme chaque année, le rapport annuel d'activité témoigne de la richesse des activités du programme Educadroit en faveur de la sensibilisation des enfants et des jeunes au droit et à leurs droits. 50 prêts de l'exposition « Dessine-moi le droit » ont permis de promouvoir les droits de l'enfant en milieu scolaire, périscolaire ou à l'occasion d'événements *ad-hoc*. 25 sessions de sensibilisation au programme ont également été organisées, à destination de quelques 380 professionnels.

Le programme s'est développé partout sur le territoire. En Nouvelle-Aquitaine, par exemple, un atelier a été animé par la cheffe du pôle régional du Défenseur des droits auprès d'une classe de CM2 des Apprentis d'Auteuil, en s'appuyant notamment sur les vidéos « Le droit, c'est quoi ? » et « Moins de 18 ans, quels droits ? ».

Dans la continuité de la publication fin 2020 du onzième point clé du programme Educadroit, intitulé « Monde numérique : quels droits ? », le Défenseur des droits s'est associé à la CNIL, au CSA et à l'Hadopi (devenus l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022) afin de créer un kit pédagogique, qui regroupe l'ensemble des ressources conçues par ces institutions pour l'éducation du citoyen numérique. « Le numérique responsable, ça s'apprend ! » permet d'explorer chaque grand thème de la vie numérique que sont les droits sur internet, la protection de la vie privée en ligne, le respect de la création ou l'utilisation raisonnée et citoyenne des écrans.

Certaines ressources s'adressent directement aux parents, afin de les aider à faire comprendre à leurs enfants les enjeux de la citoyenneté numérique, d'autres étant plus particulièrement dédiées aux professionnels de la formation (enseignants, éducateurs, personnels éducatifs, etc.).

Mis en ligne le 18 janvier 2021 sur les sites des quatre autorités administratives indépendantes précitées, le kit pédagogique est accompagné d'une vidéo d'animation ainsi que d'une vidéo de présentation de l'outil par les présidents des quatre autorités.

## LA PROMOTION DES DROITS DE L'ENFANT À L'ÉCHELLE LOCALE

Les pôles régionaux sont mobilisés toute l'année pour promouvoir les droits de l'enfant. À titre d'exemple, à l'occasion de la Nuit du Droit qui s'est tenue le 4 octobre 2021 sur l'ensemble du territoire national, la structure intercommunale de Seine-Saint-Denis a

organisé une projection-débat à destination des jeunes du territoire, en partenariat le conseil départemental de l'accès au droit et l'Écran Nomade. Le délégué du Défenseur des droits, invité à participer au débat, a pu présenter l'institution, ses missions de défense et de promotion des droits de l'enfant ainsi que les ressources utiles.

Largement diffusé, il a également donné lieu à l'organisation d'une conférence de présentation à l'occasion du salon de l'innovation pédagogique, Educatec-Educative, qui s'est tenu à Paris, du 24 au 26 novembre 2021.

## LES JEUNES AMBASSADEURS DES DROITS

Malgré la situation sanitaire, le programme des jeunes ambassadeurs des droits (JADE), seul dispositif de service civique dédié à la sensibilisation aux droits par les jeunes et pour les jeunes, a permis cette année encore de sensibiliser près de 50 000 enfants à leurs droits en métropole et dans les territoires ultramarins. Ce dispositif de service civique, qui accueillait en 2021 sa 15<sup>e</sup> promotion composée de 98 jeunes volontaires, poursuit sa contribution au développement de la connaissance et de l'appréhension des droits de l'enfant et de la lutte contre les discriminations avec des animations ludiques et participatives destinées aux enfants et aux jeunes. Connaître ses droits est indispensable pour les faire valoir.

C'est pourquoi les JADE, formés par les services du Défenseur des droits et ses partenaires, interviennent auprès des enfants et des jeunes que ce soit en milieu scolaire, périscolaire ou à la faveur d'interventions dites spécialisées auprès d'enfants hospitalisés, d'enfants porteurs de handicap, d'enfants grandissant sous protection de l'aide sociale à l'enfance ou placés sous la protection judiciaire de la jeunesse ou de mineurs non-accompagnés, en vue de rendre leurs droits plus effectifs.

## PRÉSENCE TERRITORIALE DES JADE EN 2020-2021

**100 JADE, 23 départements, 2 métropoles**

**ÎLE-DE-FRANCE** 24 JADE : 16 enfant, 8 égalité

**LA RÉUNION (974)** 12 JADE : 8 enfant, 4 égalité

**MAYOTTE (976)** 6 JADE : 4 enfant, 2 égalité

**ISÈRE (38)** 6 JADE enfant

**MÉTROPOLE GRENOBLE (38)** 4 JADE égalité

**MÉTROPOLE LYON (69)** 4 JADE enfant

**RHÔNE (69)** 4 JADE enfant

**SEINE-MARITIME (76)** 4 JADE enfant

**LA MAYENNE (53)** 4 JADE égalité

**LOIRE-ATLANTIQUE (44)** 4 JADE égalité

**MAINE-ET-LOIRE (49)** 4 JADE égalité

**HAUTE-GARONNE (31)** 4 JADE égalité

**LOIRE (42)** 4 JADE enfant

**GARD (30)** 4 JADE égalité

**CÔTE-D'OR (21)** 4 JADE enfant

**BAS-RHIN (67)** 4 JADE enfant

**GUADELOUPE (971)** 2 JADE enfant/égalité

À la Réunion, 10 JADE ont débuté leur mission en novembre 2021, pour 9 mois sur les 4 zones de l'île. Durant l'année scolaire, 5 848 enfants et jeunes ont été sensibilisés dans 39 établissements et lors de 2 événements grand public. Les interventions sur les discriminations ont concerné 2 500 enfants. En Guyane, le président du conseil départemental a fait part de son accord pour financer le programme. Sa mise en œuvre effective sur l'ensemble du territoire guyanais est un enjeu important.

Claire Hédon a pris part à une intervention aux côtés des JADE dans un collège des Yvelines en mai 2021. Avec Coraline et Leïla, elle a présenté l'institution et sensibilisé les jeunes aux discriminations et aux moyens juridiques à leur disposition.

### **L'ÉGALITÉ DES GENRES À L'ÉCOLE**

Le fils des réclamants est scolarisé au collège dans un établissement d'enseignement privé sous contrat. Il s'est présenté un matin avec un piercing à l'oreille. Le surveillant lui a interdit l'entrée dans l'établissement et l'a renvoyé chez lui. Les parents, choqués de savoir leur fils laissé à la rue, se sont rendus au collège pour une entrevue avec le directeur.

Lors de l'entretien, il leur a été indiqué que le contrat de vie scolaire signé par eux interdisait aux garçons le port de bijoux aux oreilles. Le directeur a dit qu'il ne tolérerait l'élève que s'il recouvrait ses piercings par des sparadraps, exprimant que « le port de ce type d'ornement revenait à exprimer manifestement une orientation sexuelle ». La solution n'a convenu ni au jeune homme, ni à ses parents, qui ont jugé les termes du règlement discriminatoire.

Dans les jours suivants, l'enfant, fortement marqué par l'événement, a peiné à retourner au collège. Les parents ont alors saisi le délégué du Défenseur des droits.

Le délégué a demandé un second entretien au principal de l'établissement. Malgré des tensions initiales, il a finalement été admis que le contrat de vie scolaire contenait des règles relevant du sexisme. Les différentes mentions portant sur des différences de traitement concernant la tenue vestimentaire des filles et des garçons en ont finalement été retirées.



## 4. PROTÉGER LES ENFANTS LES PLUS VULNÉRABLES

### L'ACCUEIL DES ENFANTS EN SERVICE PSYCHIATRIQUE

En conséquence des tensions sur les services d'hospitalisation en pédopsychiatrie, ou de l'absence d'offre sur certains territoires, des enfants se retrouvent hospitalisés en service de psychiatrie générale adulte. Ces orientations exposent les mineurs à une mauvaise prise en charge, les équipes de psychiatrie générale n'étant pas toujours formées à la pédopsychiatrie. Surtout, elles constituent des menaces pour leur sécurité, avec des risques inhérents à la présence de patients majeurs.

Le Défenseur des droits a été saisi de la situation d'une jeune fille, âgée de 13 ans, hospitalisée dans un service psychiatrique accueillant des enfants et des adultes. La mère de cette jeune fille a dénoncé l'agression sexuelle subie par sa fille par un patient adulte hospitalisé dans ce service.

Après instruction par ses services, la Défenseure des droits a conclu à l'existence de défaillances du service public ayant entraîné de graves violations des droits de l'enfant et des droits de l'utilisateur du service public, tant par l'établissement de santé que par les autorités sanitaires au niveau régional et national. La Défenseure des droits a rendu une décision dans laquelle elle a formulé plusieurs recommandations (décision 2020-008).

Elle a préconisé à l'établissement de santé d'organiser la prise en charge des adolescents hospitalisés dans un service pédopsychiatrique de façon à respecter l'intérêt supérieur de l'enfant et leur droit à être protégés de toute forme de violence. Elle a recommandé à l'agence régionale de santé (ARS) d'exiger la remontée d'informations systématique sur toute hospitalisation d'un enfant en service de psychiatrie pour adultes, notamment celle des enfants âgés de moins de 16 ans.

À titre dérogatoire, par rapport aux services médicaux de droit commun, et en raison des risques élevés d'atteintes aux droits de l'enfant,

la Défenseure des droits a recommandé au ministre des Solidarités et de la Santé d'inscrire, dans le cadre d'une disposition législative, qu'un enfant de moins de 18 ans ne peut être accueilli en unité psychiatrique pour adultes ; et dans l'hypothèse de prises en charge psychiatriques exceptionnelles d'enfants dans un service pour adultes, de s'assurer que celles-ci soient médicalement justifiées et que des aménagements adaptés soient mis en place pour garantir le droit à la protection et à la sécurité de l'enfant. La Défenseure des droits a recommandé au ministre de renforcer l'offre de soins en pédopsychiatrie sur l'ensemble du territoire.

### LES AVIS AU PARLEMENT SUR LA PROTECTION DES ENFANTS

La Défenseure des droits s'est prononcée à deux reprises sur le projet de loi de protection des enfants au cours des débats parlementaires (avis 21-08 et 21-15).

Les situations dont l'institution est saisie montrent que les difficultés rencontrées en protection de l'enfance résident moins dans des lacunes de la loi que dans son application sur le terrain par les différents acteurs. Tout en soulignant les avancées de ce texte sur certains points – sur la protection maternelle et infantile (PMI), sur la sécurité des enfants confiés avec un meilleur contrôle des personnels amenés à intervenir au sein des établissements et l'harmonisation de l'évaluation des informations préoccupantes, ou encore sur le renforcement du statut des assistants familiaux par exemple – la Défenseure des droits a regretté qu'il ne soit pas à la hauteur des besoins en protection de l'enfance, ni des attentes du terrain et des ambitions affichées lors du lancement de la stratégie nationale de protection de l'enfance.

De manière générale, les besoins restent très importants pour une plus grande concertation et une meilleure coordination des acteurs de la protection de l'enfance émanant de champs professionnels différents : éducation, médical, social et médico-social. Il reste difficile de percevoir en quoi la réforme de la gouvernance envisagée par le projet de loi apportera, à ce titre, des solutions opérationnelles.

Plusieurs dispositions du projet de loi inquiétaient particulièrement la Défenseure des droits. Si elle ne peut que se réjouir de l'interdiction de principe de l'hébergement des mineurs dans des structures de type hôtelier ou de loisirs, elle s'inquiète des exceptions prévues par le même texte.

Sa recommandation restait l'interdiction totale du placement hôtelier pour tous les enfants, ou dans toute autre structure qui ne relèverait pas des garanties prévues par le code de l'action sociale et des familles (CASF), y compris dans le cadre de l'accueil provisoire d'urgence.

Concernant les dispositions spécifiques aux mineurs non accompagnés (MNA), la Défenseure des droits a relevé l'incohérence d'insérer dans un projet de loi qui se réclame de la protection des enfants, des dispositions qui traitent davantage du contrôle migratoire que de la nécessaire amélioration de leur protection.

Les dispositions du texte ne devaient créer aucune discrimination entre les différents publics de l'aide sociale à l'enfance (ASE). Opposer les MNA aux autres enfants en danger constituerait une atteinte profonde au principe d'universalité des droits de l'enfant et de non-discrimination, posés par le CIDE.

Concernant, par exemple, la prolongation des mesures de protection des enfants placés durant leur minorité jusqu'à leurs 21 ans, l'exclusion des mesures d'accompagnement jeunes majeurs de tous les jeunes adultes de 18 à 21 ans qui n'auraient pas été pris en charge par l'ASE du temps de leur minorité, comme c'est le cas des MNA, n'était pas acceptable.

## LE SOUTIEN AUX MINEURS NON ACCOMPAGNÉS

Le réclamant est un mineur non accompagné d'origine ivoirienne. Il a été pris en charge par l'aide sociale à l'enfance (ASE) à l'âge de 16 ans, et a suivi une formation de carrossier qu'il a validée. Remplissant toutes les conditions d'obtention d'un titre de séjour au titre de l'admission exceptionnelle au séjour des jeunes majeurs, il a déposé une demande à ses 18 ans.

Il a reçu en réponse à deux reprises des titres de séjour périmés, en raison de défaillances administratives de la préfecture qui ont abouti, malgré le bien-fondé de sa démarche, à son placement en situation irrégulière, et à la perte de son contrat de professionnalisation, faute de récépissé.

Le délégué saisi a contacté la préfecture pour expliquer la gravité de la situation. Les services administratifs ont notifié le lendemain au délégué la prise en main urgente du dossier, et la production expresse d'un titre de séjour valide. Les documents ont ensuite pu rapidement être envoyés au réclamant et à son employeur, régularisant sa situation.

## LE RAPATRIEMENT DES ENFANTS FRANÇAIS DES CAMPS DE SYRIE, UNE OBLIGATION DE L'ÉTAT SELON LE COMITÉ DES DROITS DE L'ENFANT

La Défenseure des droits est intervenue devant le Comité des droits de l'enfant de l'ONU, en qualité de tiers-intervenant dans la procédure et de mécanisme national indépendant de suivi de la mise en œuvre de la CIDE. Elle a adressé en 2021 des observations dans lesquelles elle constatait les multiples violations des droits des enfants français retenus dans les camps de Roj, d'Aïn Issa et de Hol, dans le Rojava, en Syrie et l'obligation positive de l'État français de les protéger, en organisant leur retour vers la France et leur prise en charge par les services compétents. Ces observations s'inscrivaient dans la suite de la décision et des recommandations que le Défenseur des droits avait adoptées en 2019, demeurées sans effet, et sa tierce-intervention en 2020 à la Cour européenne des droits de l'homme, qui est également saisie.



Le 23 février 2022, saisi de trois communications, le Comité des droits de l'enfant de l'ONU, chargé de veiller au respect de la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE), a, dans la ligne des observations déposées par la Défenseure des droits rendu une décision importante indiquant que la France a l'obligation positive et le pouvoir de protéger ces enfants contre un risque imminent pour leur vie et des traitements inhumains et dégradants, signalés et décrits par plusieurs sources depuis des années, en prenant des mesures urgentes pour les rapatrier.

La Défenseure des droits a saisi les autorités françaises sur les suites qu'elles donneront à cette décision du Comité.

#### **LA FRANCE TENUE DE SE CONFORMER À L'ARRÊT DE LA COUR EUROPÉENNE DES DROITS DE L'HOMME MOUSTAHI C. FRANCE**

La France a l'obligation de se conformer à l'arrêt définitif, Moustahi c. France du 25 juin 2020, au terme duquel la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH) a constaté plusieurs violations de la Convention européenne des droits de l'homme, en raison de la rétention administrative de deux enfants, de leur expulsion de Mayotte vers les Comores et des conditions de leur renvoi, après leur rattachement arbitraire à un adulte.

Le 9 juin 2021, le Comité des ministres du Conseil de l'Europe avait considéré que l'arrêt n'avait pas été pleinement exécuté et reporté l'examen. En vue de ce nouvel examen de l'affaire, la Défenseure des droits a adressé des observations au Comité (décision 2022-023).

En dépit de l'arrêt Moustahi c. France, la Défenseure des droits a constaté la persistance de pratiques illégales à l'encontre de mineurs à Mayotte : rattachement arbitraire de mineurs à des tiers ; modification de leurs dates de naissance aux fins de rétention administrative et d'éloignement du territoire... Elle a adressé au Comité des ministres ses constats et ses analyses, en s'appuyant sur les réclamations individuelles et les situations rapportées par la déléguée du Défenseur des droits présente à Mayotte et par une association intervenant au centre

de rétention de Pamandzi. Elle a constaté également que les recours ne sont toujours pas effectifs, plusieurs enfants ayant été éloignés de Mayotte, au mépris de leurs droits fondamentaux.

Tenant compte de ces observations, le 9 mars 2022, le Comité des ministres a invité le Gouvernement français à lui fournir des informations actualisées d'ici novembre 2022 et reprendra l'examen de cette affaire en juin 2023. Il a souligné en particulier la nécessité de désigner une représentation légale auprès des mineurs non accompagnés, de fournir des informations sur les pratiques mises en cause et sur les mesures concrètes afin d'assurer le respect, par toutes les autorités à Mayotte (en particulier, la préfecture), des exigences de l'arrêt de la Cour et du Conseil d'État : avant tout éloignement, vérifier l'identité des mineurs, la nature exacte de leurs liens avec les adultes auxquels ils sont rattachés, et les conditions effectives de leur prise en charge au retour.

## **5. NOS RÉSEAUX D'ALLIANCE**

### **LE COLLÈGE « DÉFENSE ET PROMOTION DES DROITS DE L'ENFANT »**

La Défenseure des droits préside le collège qui l'assiste pour l'exercice de ses attributions en matière de défense et de promotion des droits de l'enfant (article 11 de la loi organique relative au Défenseur des droits).

M. Éric Delemar, adjoint de la Défenseure des droits, Défenseur des enfants, est vice-président de ce collège.

Réuni à quatre reprises, ce collège, composé de six membres (voir annexe), a été consulté sur plusieurs projets concernant l'école (décision 2021-008 relative à la séparation de jumelles à l'école maternelle ou décision 2021-283 concernant un enfant dont la famille est hébergée dans un hôtel social), la restauration collective (décision 2021-067 relative au caractère discriminatoire de tarifs), ou encore la crèche (décision 2021-017 relative à l'état de santé d'un enfant).

Par ailleurs, la décision relative aux difficultés rencontrées par un jeune homme après son intégration au sein d'un club de football (décision 2021- 004) a été l'occasion d'une réflexion plus générale sur la situation des jeunes dans les sports de haut niveau.

Les membres de ce collège ont également apporté leur contribution aux travaux sur le rapport annuel relatif aux droits de l'enfant consacré à la santé mentale.

### LE COMITÉ D'ENTENTE PROTECTION DE L'ENFANCE

Créé en 2012, le comité d'entente protection de l'enfance est une instance de dialogue permanent de l'institution avec les acteurs associatifs œuvrant dans le domaine de la protection de l'enfance et des droits de l'enfant. Il est composé de 18 membres (associations, fédérations, collectifs, unions associatives, personnalités qualifiées...) et se réunit deux fois par an.

Lors des deux réunions qui se sont tenues en 2021, la Défenseure des droits a souhaité entendre les membres sur les conséquences de la crise sanitaire sur les droits des enfants ainsi que sur les atteintes au droit à l'éducation. Les échanges avec les membres ont notamment permis à la Défenseure des droits de prendre connaissance des difficultés et sujets de préoccupations des associations de terrain, permettant ainsi de nourrir les actions du Défenseur des droits et d'identifier les problématiques émergentes qui pourraient nécessiter une intervention de la part de l'institution.

À titre d'exemple, la Défenseure des droits a été alertée des difficultés rencontrées par les enfants confiés à l'aide sociale à l'enfance, dont le droit à l'éducation peine à être pleinement effectif ainsi que sur l'augmentation du phénomène de décrochage scolaire.

### LA FORMATION À LA PROMOTION DES DROITS DE L'ENFANT AU SEIN DE L'ÉDUCATION NATIONALE

La Défenseure des droits et le Défenseur des enfants sont intervenus à l'occasion d'une conférence plénière, organisée par l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF), devant les futures cheffes et chefs d'établissements et inspecteurs et inspectrices de l'Éducation nationale de la promotion Simone de Beauvoir. L'importance de prendre en considération l'intérêt supérieur de l'enfant dans toutes les décisions qui le concernent, ainsi que la nécessité de promouvoir un climat scolaire de bien-être ont notamment été rappelées.

### L'ASSOCIATION DES OMBUDSMANS – PROTÉGER LES DROITS DES GÉNÉRATIONS FUTURES

La Défenseure des droits et le délégué général à la médiation ont participé à la conférence « Protéger les droits des générations futures : quel rôle pour les Ombudsmans ? » qui a réuni les membres de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) les 12 et 13 juillet 2021. L'institution du Défenseur des droits est membre de l'AOMF et en assure le Secrétariat général.

Cette conférence s'est conclue par l'adoption de la Déclaration de Monaco qui appelle à rester conscient « *de l'urgence à agir pour limiter autant que possible le caractère irréversible des dommages causés aujourd'hui à l'environnement et aux écosystèmes, pour conserver les conditions d'habitabilité de la planète, qui constitue le préalable indispensable à la protection et au maintien d'un exercice effectif des droits fondamentaux, au titre desquels notamment le droit à la vie et à la santé* ».

Les médiateurs se sont engagés à développer la réflexion sur la spécificité de la protection des générations futures, « *visant à dépasser les conflits qui peuvent exister entre la défense des biens communs et la protection des droits fondamentaux, pour promouvoir une action harmonieuse de protection de l'environnement et des droits humains qui forment un tout indivisible* ».



Par ailleurs, les médiateurs ont invité les États et gouvernements à réfléchir à la mise en place d'un cadre juridique pertinent permettant une meilleure prise en compte de la protection des droits des générations futures, et à envisager d'octroyer une compétence spécifique aux médiateurs et ombudsmans généralistes pour veiller à la prise en compte et à la défense des intérêts des générations futures, ou alternativement d'instituer des médiateurs ou ombudsmans spécialisés avec cette compétence. Ces réflexions rencontrent les travaux conduits en France autour de la possibilité de créer un « Défenseur de l'environnement et des générations futures », sur le modèle du Défenseur des droits.

#### **LA DÉCLARATION DE L'ENOC À LA SUITE DE LA TRAGÉDIE DE LA MANCHE**

Les Défenseurs des enfants de France, de Belgique (Wallonie-Bruxelles et Flandres) et du Luxembourg ont adopté, conjointement avec le Bureau du réseau européen des Défenseurs des enfants (ENOC), une déclaration commune à la suite du naufrage tragique dans la Manche du 24 novembre 2021 de 27 migrants dont au moins 5 enfants.

Les institutions en charge de défendre les droits des enfants n'ont eu de cesse, depuis des années, de dénoncer les manquements graves aux droits essentiels des enfants migrants, qu'ils soient isolés ou en famille. Elles déplorent que leurs droits les plus élémentaires soient quotidiennement bafoués.

Les nombreuses mesures répressives ou sécuritaires dont ils sont la cible, notamment celles qui tendent à contraindre leur mobilité, constituent des atteintes inqualifiables aux droits reconnus à tous les enfants du monde. La Commissaire aux droits de l'homme du Conseil de l'Europe, Dunja Mijatovic, a rappelé récemment que « *les États membres (doivent) prendre position contre les refoulements aux frontières et s'opposer fermement aux tentatives de légaliser cette pratique illégale* ». Les entraves régulières à l'aide humanitaire proposée par les associations sur le terrain épuisent les enfants exilés, renforcent leur déracinement, font échec à toute perspective d'intégration et alimentent le cercle de misère

dans lequel ils se trouvent. Ne voyant aucune autre perspective que la fuite, ces enfants perdus s'exposent à tous les dangers.

—  
G·

## **UN PILIER DE LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET DE LA PROMOTION DE L'ÉGALITÉ**

### **GEORGE PAU-LANGEVIN ADJOINTE À LA DÉFENSEURE DES DROITS EN CHARGE DE LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET DE LA PROMOTION DE L'ÉGALITÉ**

Durant cette année 2021, l'institution est demeurée très active sur la question des discriminations.

Lancée dès le début de l'année 2021, la plateforme antidiscriminations.fr a constitué un service innovant, permettant de saisir plus facilement notre institution en cas de discrimination. Un an après, cette plateforme apparaît comme un succès, puisqu'elle a permis à plus de 11 000 personnes de s'exprimer sur les traitements illégitimes dont elles ont été l'objet. Les signalements au Défenseur des droits pour discrimination ont augmenté de 22,2% et le nombre de saisines de ce chef a progressé significativement. Le critère de l'origine est invoqué bien plus fréquemment que dans les saisines classiques, arrivant en tête avec le handicap, ce qui se rapproche de la réalité telle qu'elle peut être ressentie.

Le travail effectué pour répertorier sur la plateforme les associations et organisations qui interviennent sur les discriminations dans tous les territoires doit favoriser les échanges et la coordination dans un domaine qui est trop souvent le parent pauvre des politiques publiques.

Notre réseau, avec les chefs de pôle régionaux, les chargés de mission et les délégués référents discrimination, devra

continuer à s'articuler au mieux avec les associations partenaires de la plateforme antidiscriminations.fr, afin que sur le terrain une meilleure connaissance réciproque améliore la synergie dans les actions.

Par ailleurs, plusieurs publications importantes ont été consacrées à la situation des personnes âgées en ville ou dans les Ehpad, ainsi qu'aux difficultés rencontrées par les Roms et gens du voyage. Le 14<sup>e</sup> Baromètre réalisé régulièrement avec l'Organisation internationale du travail (OIT), a porté cette année sur les jeunes et a mis en évidence les discriminations dont ils pâtissent dans l'accès à l'emploi, avec à la fois une vive conscience d'être traités de manière injuste, et un faible exercice de recours pour faire changer cette situation ou la faire condamner.

L'année a été marquée par notre volonté de développer la place dévolue à la lutte contre les discriminations à tous les niveaux. Nos constatations antérieures, notamment celles énoncées dans le rapport « Discriminations et origines : l'urgence d'agir » publié en 2020, rappellent la faible visibilité de la politique nationale de lutte contre ce phénomène, ce qui rend nécessaire une impulsion nouvelle.

Avec la déconcentration et le recours plus fréquent à la médiation pour certains dossiers, notre institution se met en mesure de mieux répondre aux attentes qu'elle a pu susciter en ce domaine et qui sont légitimes, eu égard à la nocivité de l'atteinte à notre pacte républicain que constituent les discriminations.

**George Pau-Langevin**

#### PRINCIPAUX MOTIFS DE DISCRIMINATION RELEVÉS DANS LE CADRE DES SAISINES DE L'INSTITUTION

CRITÈRE DE DISCRIMINATION	TOTAL	EMPLOI PRIVÉ	EMPLOI PUBLIC	SERVICE PUBLIC	BIENS, SERVICES, LOGEMENT	ÉDUCATION / FORMATION
Handicap	19,9%	3,50%	4,30%	4,30%	3,90%	3,90%
État de santé	16,3%	4,20%	4,70%	4,50%	2,00%	0,90%
Origine/race/ethnie	15,2%	5,30%	2,70%	2,70%	3,50%	1,00%
Nationalité	5,6%	0,70%	0,30%	3,40%	1,10%	0,10%
Activités syndicales	5,5%	2,60%	2,30%	0,30%	0,20%	0,10%
Âge	4,8%	1,60%	0,80%	0,90%	1,10%	0,40%
Sexe	4,6%	1,80%	1,30%	0,70%	0,70%	0,10%
Vulnérabilité économique	3,8%	0,40%	0,10%	1,40%	1,80%	0,10%
Situation de famille	3,8%	0,70%	0,70%	1,00%	1,20%	0,20%
Grossesse	3,2%	2,00%	0,80%	0,30%	0,00%	0,10%
Autres critères*	17,3%*					
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>26,4%</b>	<b>20,3%</b>	<b>24,2%</b>	<b>21,2%</b>	<b>7,9%</b>

\* Autres critères : Apparence physique / Domiciliation bancaire / Lieu de résidence / Convictions religieuses / Orientation sexuelle / Identité de genre / Opinion politique / Patronyme / Mœurs / Caractéristiques génétiques / Perte d'autonomie.

## 1. AMÉLIORER LES RECOURS FACE

### AUX DISCRIMINATIONS : LA CRÉATION D'UNE PLATEFORME DÉDIÉE

La plateforme [Antidiscriminations.fr](https://antidiscriminations.fr), créée le 12 février 2021 à la demande du président de la République et avec le soutien de la ministre déléguée auprès du Premier ministre, chargée de l'Égalité entre les femmes et les hommes, de la Diversité et de l'Égalité des chances, est un nouveau dispositif d'accès aux droits qui a pour objectif de lutter contre les discriminations en proposant des voies de recours à celles et ceux qui en sont victimes.

Conçu, porté et piloté en toute indépendance par le Défenseur des droits, ce dispositif mobilise également des associations, des organisations syndicales et les services de l'État compétents. Il comprend un numéro d'appel, le 3928, un site web intégrant un « tchat » et un annuaire recensant les acteurs partenaires par département, type d'accompagnement et critère ou domaine de discriminations, ce qui permet aux usagers d'identifier l'acteur le plus adapté à leur situation.

La plateforme propose aux victimes un premier niveau de prise en charge assuré par les juristes de l'institution : écoute, analyse de la situation au regard du droit, réponse aux questions, orientation vers les différents services de l'institution ou de son réseau de partenaires. La plateforme propose également des ressources pédagogiques (vidéos, témoignages, quizz...) afin de permettre à chacun de mieux appréhender et comprendre les discriminations et leurs définitions.

Elle s'adresse à l'ensemble des victimes de discrimination et touche tout particulièrement les personnes qui rencontrent des difficultés à exercer ou faire respecter leurs droits. Dans cette perspective, la place des acteurs de la société civile partenaires est centrale pour mobiliser les publics qui se trouvent en situation de non-recours, quelle qu'en soit la raison.

En décembre 2021, soit dix mois seulement après sa création, la plateforme comptabilisait 14 000 sollicitations, dont 11 000 appels au 3928 et plus de 3 000 tchats, 1 500 000 consultations du site, plus de 1 200 acteurs associatifs et institutionnels partenaires recensés sur tout le territoire.

En moins d'une année d'activité, elle a permis le doublement du nombre d'appels pour des situations de discrimination adressées à l'institution et une augmentation de 22,2% des saisines sur cette thématique.

Deux campagnes de communication ont été menées. Au printemps 2021, l'institution s'est tournée vers la radio, les webradios et les réseaux sociaux pour faire connaître la plateforme. Des spots radios ont été diffusés près de 1 000 fois sur des antennes comme Skyrock, Nova, RMC, Fun radio, etc. À la fin de l'année 2021, destinée prioritairement aux 16-35 ans, la seconde campagne s'est déployée avec des visuels, formats audio et vidéos, visant à faciliter le recours et démontrer l'utilité de la plateforme auprès des publics jeunes.

Ces actions de communication ont généré plus d'1,7 million de clics vers la plateforme et 10 millions d'écoutes des spots audio sur le web. Enfin, tout au long de l'année, plusieurs campagnes de référencement ont été menées afin de positionner la plateforme comme un recours immédiat et incontournable pour les internautes auxquels l'institution peut offrir un accompagnement.

Afin de développer la notoriété de la plateforme et de lancer une dynamique avec les acteurs locaux de la lutte contre les discriminations, la Défenseure des droits et son adjointe, George Pau-Langevin, en charge de la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité ont multiplié les rencontres sur le territoire, comme en septembre à Lille où une réunion d'information avec les acteurs associatifs et collectivités a été organisée aboutissant à l'implication de nouvelles associations dans la démarche, leur référencement dans l'annuaire de la plateforme et la mise en place de permanences de délégués du Défenseur des droits dédiées.



## DES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET DE PROMOTION MENÉES SUR LE TERRAIN

Dans le sillage de la création de la plateforme *antidiscriminations.fr*, en 2021, six pôles régionaux du Défenseur des droits ont bénéficié du renfort de chargés de mission « Lutte contre les discriminations ». En lien avec le ou la cheffe de pôle régional et les délégués, ces chargés de mission organisent l'enracinement local de la plateforme *antidiscriminations.fr*. À l'échelle des territoires d'intervention du pôle, ils participent au déploiement d'actions de sensibilisation, de promotion, de communication et développent le maillage avec les partenaires compétents en matière de lutte contre les discriminations et d'accès aux droits. Ils contribuent enfin à l'appui juridique des délégués sur les questions de discriminations. À terme, l'ensemble des régions devront en être pourvues.

L'année 2021 a été l'occasion de nombreuses actions de promotion et de sensibilisation à la lutte contre les discriminations à l'échelle locale et sur tout le territoire.

À titre d'exemple, le Défenseur des droits a inauguré sa permanence de délégué au sein de la Maison départementale de Lutte contre les discriminations (MDLD) de Marseille, en présence de George Pau-Langevin, adjointe à la Défenseure des droits, chargée de la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité. Préalablement, l'équipe de la MDLD avait été formée et accompagnée dans son engagement par la cheffe de pôle régional. Par ailleurs, les agents territoriaux du département des Bouches-du-Rhône ont pu bénéficier de la formation en ligne « Les discriminations : comprendre pour agir ». De même, portée par la dynamique de la plateforme *antidiscrimination.fr*, les sections marseillaises et aixoises de la Ligue des Droits de l'Homme (LDH) ont mis en place des permanences dédiées aux discriminations, en lien avec les délégués du Défenseur des droits.

En Bretagne, le pôle régional est intervenu auprès de deux classes de 1ère professionnelle au sein de la Maison familiale rurale. L'animation d'un module participatif a permis un temps de sensibilisation à la déconstruction des discriminations et à leur définition légale.

## LA SITUATION DES « GENS DU VOYAGE »

Au titre de sa double compétence de protection et de promotion, l'institution a poursuivi ses travaux relatifs aux discriminations subies par les gens du voyage et aux difficultés qu'ils rencontrent pour exercer leurs droits.

En juillet 2021, un séminaire de travail intitulé « Le droit aux droits et aux recours : quelles pistes de travail en 2021-2022 ? » réunissant « gens du voyage », associations, institutions et chercheurs spécialisés a permis de partager des constats sur les entraves rencontrées par les « gens du voyage » dans l'accès et l'exercice de leurs droits fondamentaux.

Ces échanges ont alimenté la contribution de l'institution à l'élaboration de la Stratégie française sur l'égalité, l'inclusion et la participation des Roms, coordonnée par la Délégation interministérielle pour l'hébergement et l'accès au logement (DIHAL) avec la publication d'un premier rapport publié en octobre 2021 et intitulé « Gens du voyage : lever les entraves aux droits ».

La Défenseure des droits y constate que le non-recours est un enjeu majeur de la lutte contre les discriminations pour les « gens du voyage », qui saisissent peu l'institution.

Afin d'y remédier, la Défenseure des droits s'est engagée à sensibiliser et former le réseau territorial des délégués afin de répondre au mieux aux discriminations et refus d'accès aux droits dont ils sont saisis. En lien avec les associations, une brochure à destination des « gens du voyage » sur leurs droits et les recours possibles pour les faire valoir sera élaborée.

La Défenseure des droits s'est par ailleurs inquiétée auprès du Gouvernement des possibles conséquences discriminatoires de la mise en place d'une amende pénale forfaitaire pour l'occupation illicite par les « gens du voyage » de terrains, annoncée lors du Beauvau de la sécurité en septembre 2021.

En décembre 2021, la Défenseure des droits a publié le second volet de sa contribution « Pour une protection effective des droits des personnes Roms ». Le non-accès à l'hébergement et au logement des personnes Roms est une préoccupation majeure pour ces populations qui connaissent, dans les bidonvilles, des conditions de vie et d'habitat extrêmement précaires qui les exposent particulièrement aux refus de droits discriminatoires, que ce soit en matière d'accès à la domiciliation, aux soins, ou encore à la scolarisation.

Auprès de l'université Rennes 1, le pôle régional a animé un module de sensibilisation aux discriminations à destination des agents enseignants et administratifs de l'université, qui s'est engagée dans la mise en place de référents discrimination au sein de chaque Unité de formation et de recherche (UFR). Cette première expérimentation de travail entre le pôle régional et l'université de Rennes est appelée à se développer dans les années à venir.

Dans les Hauts-de-France, l'institution a été partenaire du Hackathon « lutte contre la LGBTphobie ». Elle a participé à la consultation citoyenne sur les discriminations portant sur l'égalité femmes-hommes et à la Journée nationale contre les violences faites aux femmes.

Ces événements ont été l'occasion de présenter l'institution et la plateforme *antidiscriminations.fr* auprès du grand public, des acteurs politiques et associatifs locaux.

Dans la région Auvergne-Rhône-Alpes, plusieurs animations ont été réalisées par la cheffe de pôle et les délégués, afin de présenter l'institution et plus particulièrement sa mission de lutte contre les discriminations, notamment à Saint-Étienne et à Lyon. Des délégués sont intervenus lors de cours dispensés aux étudiants de l'université Lyon II. Les agents territoriaux du Défenseur des droits sont également intervenus de manière plus spécifique sur les discriminations dans le secteur de la santé, à l'occasion d'une animation à destination des personnels de centres de santé.



## 2. FAIRE DU HANDICAP EN ENJEU PRIORITAIRE DES POLITIQUES PUBLIQUES

### L'EXAMEN PAR LES NATIONS UNIES DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA CONVENTION INTERNATIONALE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES PAR LA FRANCE

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. Parmi ses nombreuses recommandations, le Comité a notamment invité la France à :

- Revoir la législation et les politiques relatives au handicap pour les harmoniser avec la Convention ;
- Interdire la discrimination multiple et intersectionnelle fondée sur le handicap, et adopter des stratégies pour éliminer ces discriminations ;

- Reconnaître le refus d'aménagement raisonnable comme une forme de discrimination dans tous les domaines de la vie ;
- Mettre en œuvre l'accessibilité universelle, notamment en matière de logement et d'hébergement, de transports publics, d'espaces publics et de technologies numériques ;
- Réformer la réglementation de l'allocation aux adultes handicapés afin de séparer les revenus des personnes handicapées de ceux de leurs conjoints, et prendre des mesures pour assurer et promouvoir l'autonomie et l'indépendance des femmes handicapées vivant en couple ;
- Renforcer les ressources humaines, techniques et financières allouées au Défenseur des droits pour accomplir son mandat de suivi de la Convention.

La Défenseure des droits appelle de ses vœux la transition inclusive voulue par la Convention et assurera, en lien avec les associations représentatives des personnes handicapées, le suivi de la mise en œuvre des recommandations du Comité. Elle estime qu'il conviendra, sur ce point, d'être particulièrement vigilant afin que des moyens suffisants et adaptés soient prévus pour répondre aux besoins de toutes les personnes, quel que soit leur handicap.

### L'AUTONOMIE ET L'INCLUSION DES PERSONNES HANDICAPÉES : OBSERVATIONS AUPRÈS DU COMITÉ EUROPÉEN DES DROITS SOCIAUX

La Défenseure des droits a présenté des observations (décision 2021-078) auprès du Comité européen des droits sociaux du Conseil de l'Europe, au soutien de la réclamation collective du Forum européen des personnes handicapées (EDF) et *Inclusion Europe c. France* (n° 168/2018) afin d'éclairer le Comité sur la situation des personnes handicapées en France au regard des exigences posées par la Charte sociale européenne.

Dans ses observations, la Défenseure des droits a rappelé que l'autonomie de vie et l'inclusion dans la société des personnes handicapées supposent de développer

des politiques inclusives consistant à agir, de manière conjuguée, sur les facteurs environnementaux et sur les facteurs personnels afin d'apporter des réponses appropriées aux besoins de chaque personne. Or, elle a constaté qu'il existait encore en France, de nombreux freins à l'autonomie et à l'inclusion des personnes handicapées liés d'une part, à l'absence d'accessibilité universelle et, d'autre part, à des réponses insuffisantes ou inadaptées aux besoins des personnes. Cette situation est souvent lourde de conséquences pour les familles.

### **LE DROIT DES PERSONNES HANDICAPÉES ET ÂGÉES À UNE VIE AUTONOME : AVIS À LA MÉDIATRICE EUROPÉENNE**

Partant du constat que, pendant la pandémie de Covid-19, les établissements d'hébergement de personnes handicapées et de personnes âgées ont été particulièrement touchés, montrant ainsi leurs limites à protéger les personnes hébergées, la Médiatrice européenne a sollicité la Défenseure des droits dans le cadre d'une enquête stratégique sur la manière dont la Commission européenne contrôle l'utilisation des fonds de l'Union européenne destinés à promouvoir le droit des personnes handicapées et des personnes âgées à une vie autonome.

Par un avis à la Médiatrice européenne (21-02), la Défenseure des droits a apporté un éclairage sur la situation des personnes handicapées et des personnes âgées en France, d'une part, au vu des difficultés rencontrées par les usagers des établissements médico-sociaux durant la crise sanitaire qui ont été portées à sa connaissance, d'autre part, concernant l'effectivité du droit à l'autonomie et à l'inclusion, inscrit dans la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH), à la lumière des constats dressés dans son rapport d'appréciation sur la mise en œuvre de la Convention, publié en juillet 2021.

### **L'ACCÈS ÉGAL DES PERSONNES HANDICAPÉES AUX SERVICES PRIVÉS**

Les réclamants sont un couple d'adultes handicapés sous curatelle. Ils occupent tous les deux des emplois en CDI à plein temps.

Locataires de leur appartement, ils ont appris que celui-ci allait être mis en vente. Intéressés par son achat, ils ont consulté un professionnel qui a émis un avis favorable sur leur capacité financière à rembourser un prêt bancaire. Ils ont présenté une demande motivée auprès de deux établissements bancaires. Les dossiers ont été refusés sans aucune justification. Les réclamants ont alors saisi le délégué du Défenseur des droits qui a envoyé un courrier à la direction des deux agences concernées, faisant état des faits et d'une suspicion de discrimination en raison du handicap.

Les deux agences ont répondu par mail et proposé au couple, pour la semaine suivante, des rendez-vous pour étudier personnellement leur demande.

## **3. RENDRE VISIBLES LES DISCRIMINATIONS LIÉES À L'ÂGE**

### **LE RAPPORT SUR LES DROITS DES PERSONNES PLACÉES EN ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES**

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 des personnes accueillies en établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), et davantage encore depuis le début de la crise sanitaire.

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.

L'examen de ces réclamations a montré des atteintes récurrentes aux droits fondamentaux des personnes accueillies en EHPAD, au respect de leur dignité et de leur intégrité. Étaient en particulier en cause l'effectivité du principe du libre choix, du consentement éclairé et 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. 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.

Pour la Défenseure des droits, la circonstance que certaines atteintes relèvent de responsabilités individuelles, ne doit pas masquer les atteintes bien plus nombreuses causées par le manque de moyens humains et les carences en matière d'organisation qui ne permettent pas aux professionnels d'accompagner les résidents comme ils le souhaiteraient. Les causes structurelles et récurrentes des atteintes aux droits sont connues : pénurie de personnel, rotation importante, épuisement des équipes, manque d'encadrement... Autant de difficultés qui sont la conséquence directe de choix gestionnaires réalisés au détriment du respect des droits et libertés des résidents, comme de leur dignité.

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.

Les difficultés préexistantes en matière de coordination des soins, d'articulation entre le secteur médico-social et le secteur sanitaire, n'ont été qu'accentuées et davantage mises en exergue par la pandémie.

Face à l'ampleur du sujet, les services du Défenseur des droits ont analysé l'ensemble des réclamations adressées à l'institution et réalisé, depuis le début de l'année 2019, des entretiens et des auditions d'associations, de syndicats, de fédérations, d'institutions et de professionnels des secteurs médico-social et

sanitaire, mais également des visites au sein de plusieurs EHPAD. Dans le cadre de ses relations avec la société civile, l'institution a consulté son comité d'entente sur l'avancée en âge, composé d'associations investies sur le sujet du vieillissement, pour évaluer la situation en matière de respect des droits des personnes âgées accueillies en EHPAD. En complément, elle a sollicité toutes les agences régionales de santé (ARS), qui lui ont transmis un état des lieux des réclamations et signalements qui leur avaient été adressés, ainsi que la synthèse des inspections qu'elles avaient réalisées au cours des trois dernières années.

Partant de ces constats, la Défenseure des droits a établi un rapport 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, parmi lesquelles 13 recommandations spécifiques à la situation de crise sanitaire.

Avant la publication du rapport, la Défenseure des droits a souhaité rencontrer directement résidents et personnels. Elle s'est notamment rendue à Maromme en Seine-Maritime en avril pour visiter un EHPAD, échanger sur le ressenti de la crise et recueillir les constats et les recommandations du terrain.

### **LE DIFFICILE ACCÈS AU DROIT DES PERSONNES ÂGÉES EN ÉTABLISSEMENT**

La déléguée du Défenseur des droits a été contactée par le médecin généraliste de la réclamante, inquiète pour sa grand-mère. Âgée de 88 ans, cette dernière avait été transférée en clinique après des examens à l'hôpital public. Ce transfert a eu lieu sans lui laisser le choix, et sans concertation avec la famille, alors même que celle-ci souhaitait un retour au domicile.

Le médecin a multiplié les tentatives de contact auprès de la clinique, en vain. Plus d'un mois et demi après l'internement de la personne âgée, le médecin a fait part de sérieuses inquiétudes, craignant la dégradation de l'état de santé de sa patiente en l'absence de contacts avec sa famille.

Contestant une privation illégale de liberté, la déléguée a contacté la clinique, enjoignant la direction à répondre dans les plus brefs délais, sans quoi le dossier serait transféré au siège de l'institution.

Quelques jours plus tard, la directrice de la clinique a téléphoné à la déléguée et lui a confirmé par courriel qu'une date de sortie avait été fixée, la famille prévenue, et que le compte-rendu de sortie serait effectué et envoyé le jour de la sortie de la patiente à son médecin traitant.

### L'ENQUÊTE SUR L'AVANCÉE EN ÂGE

Publiée le 1<sup>er</sup> octobre 2021, l'étude sur « Les discriminations et les difficultés d'accès aux droits liées à l'âge avancé » a mobilisé une enquête téléphonique conduite auprès de 2 506 personnes âgées de 65 ans ou plus vivant à domicile et une enquête par entretien menée auprès de 15 aidants de personnes âgées en situation de perte d'autonomie.

L'étude 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.

Près d'un quart des personnes âgées de plus de 65 ans ont déclaré être confrontées à des difficultés dans la réalisation de leurs démarches administratives. Ces difficultés étaient davantage rapportées par les personnes en situation de dépendance, de précarité financière ou « d'illectronisme ». Ce dernier résultat a rappelé les effets de la dématérialisation sur l'accès aux services publics pour les personnes âgées de plus de 65 ans, dont 30 % indiquent ne pas disposer d'un accès à Internet à leur 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.

Ces résultats invitent à remettre la question des discriminations liées à l'âge avancé au cœur des débats et politiques publiques, et à opérer un changement de regard sur le grand âge afin que les aînés, dans leur diversité, demeurent pleinement des sujets de droit.

### LES LIMITES D'ÂGE DISCRIMINATOIRES

Les limites d'âge pour concourir ont progressivement disparu dans de nombreux corps de la fonction publique. Elles demeuraient toutefois en vigueur pour les concours d'accès à l'École nationale de la magistrature (ENM) ou pour une intégration directe dans la magistrature judiciaire sans concours. Le Défenseur des droits, par une décision 2020-118 du 19 juin 2020, avait recommandé au garde des Sceaux, ministre de la Justice, d'engager des travaux en vue de la suppression des limites d'âge existant pour tous les concours d'accès à l'ENM et des autres limites d'âges concernant l'intégration directe sans concours.

Par courriers des 5 janvier 2021 et 23 novembre 2021, le ministre de la Justice a informé la Défenseure des droits de la prochaine suppression de ces limites d'âge.

Si le décret n° 2021-1686 du 16 décembre 2021 a seulement supprimé la limite inférieure de 31 ans pour le concours sur titre, afin de mettre en œuvre l'injonction prévue par l'arrêt n° 453471 du Conseil d'Etat du 8 septembre 2021, dans le délai de trois mois, la Défenseure des droits restera attentive à la suppression des autres limites d'âge annoncées par le garde des Sceaux.

## LE SENTIMENT DE DISCRIMINATION CHEZ LES JEUNES – BAROMÈTRE OIT

Avec la publication de la 14e édition du Baromètre sur la perception des discriminations dans l'emploi mené avec l'Organisation internationale du travail (OIT) consacré à la jeunesse, la Défenseure des droits a souhaité alerter les acteurs de l'emploi sur la surexposition des jeunes actifs aux discriminations.

Plus d'un jeune sur trois rapportait avoir vécu une situation de discrimination ou de harcèlement discriminatoire dans le cadre de sa recherche d'emploi ou de sa carrière, contre une personne sur cinq en population générale. Les critères de discriminations les plus cités étaient le sexe, l'âge, l'apparence physique et l'origine.

Preuve de la sensibilité de cette population aux enjeux d'égalité, un jeune sur deux déclarait avoir été témoin au moins une fois de discrimination ou de harcèlement discriminatoire dans le cadre de son activité professionnelle.

Les discriminations s'inscrivent dans un continuum d'attitudes hostiles, allant de propos et comportements stigmatisant à tout un éventail de situations de dévalorisation professionnelle. Ces micro-agressions peuvent se doubler d'incitations ou de pressions illicites de la part de l'employeur.

Ainsi, près de la moitié des jeunes rapportaient avoir déjà été incités lors d'un entretien à modifier leur apparence ou adopter un certain comportement. Au total, 60% des jeunes disaient avoir déjà été confrontés à des propos stigmatisant ou des exigences discriminatoires lors d'un entretien.

Si plus de la moitié des jeunes victimes de discrimination ont entrepris des démarches à la suite des faits, plus de 4 jeunes sur 10 n'ont rien dit, et principalement les femmes. Pourtant, les discriminations produisent des effets durables et délétères sur la carrière, la santé et les relations sociales de ces jeunes. Elles génèrent également une perte de confiance dans l'avenir professionnel et des comportements d'autocensure lors de la recherche d'un emploi.

Afin de promouvoir cette nouvelle édition sur le territoire, des événements de présentation des résultats ont été organisés dans plusieurs villes (Paris, Nantes, Villeurbanne, Toulouse), en partenariat avec les collectivités territoriales et les acteurs engagés auprès de la jeunesse ou dans le champ de la lutte contre les discriminations dans l'emploi (missions locales, associations, entreprises, syndicats, etc.).

À titre d'exemple, à l'initiative de la cheffe du pôle régional et de la ville de Nantes, une animation a été menée à l'occasion de la parution du baromètre afin de sensibiliser à la perception des discriminations dans l'emploi par la jeunesse. L'événement a eu lieu en présence de George Pau-Langevin, adjointe de la Défenseure des droits chargée de la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité.

### LE REFUS D'EMBAUCHE SUR LE MOTIF DE L'ÂGE

Selon la direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares), seuls 56,2 % des 55-64 ans étaient en emploi au 3e trimestre 2021. Si l'État encourage l'embauche des « seniors », leur âge est bien souvent un obstacle à leur recrutement. Pourtant, refuser d'embaucher un candidat à l'emploi en raison de son âge est susceptible, à certaines conditions, de constituer une discrimination. Le Défenseur des droits est compétent pour la traiter.

À ce titre, le Défenseur des droits a été saisi par un homme âgé de 61 ans, dont l'embauche avait été refusée alors que le processus de recrutement arrivait au bout. Après plusieurs entretiens et la rencontre avec son futur chef de service et ses futurs collègues, il a appris que le service des ressources humaines s'était opposé à son embauche en raison de son âge, le considérant trop proche de la retraite. Or, l'âge n'était pas une « exigence professionnelle essentielle et déterminante » pour occuper le poste litigieux et l'incertitude quant au moment du départ en retraite n'est pas, selon la Cour de cassation, de nature à faire disparaître le caractère illicite de la mesure fondée sur l'âge. Considérant qu'il existait des éléments faisant présumer une discrimination en raison de l'âge, le juriste en charge de l'instruction du



dossier a proposé au réclamant, en application de l'article 26 de la loi 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits, de tenter une résolution amiable du différend.

Ayant recueilli l'accord du réclamant, le juriste s'est rapproché de l'entreprise en cause et, après plusieurs échanges, cette dernière a accepté de proposer un entretien de motivation au réclamant afin de procéder à une nouvelle analyse de sa candidature. À l'issue de cet entretien, le réclamant a été embauché en contrat à durée indéterminée (RA-2021-079).

## 4. AGIR À TOUS LES NIVEAUX CONTRE LES DISCRIMINATIONS DANS LE DOMAINE DE L'EMPLOI

### LE REFUS D'EMBAUCHE SUR LE MOTIF DE L'ORIGINE DU RÉCLAMANT

Comme l'a relevé le Défenseur des droits dans son rapport de 2020 « Discriminations et origines : l'urgence d'agir », l'emploi est le domaine où les discriminations en raison de l'origine apparaissent le plus fréquemment.

Le Défenseur des droits a été saisi de la réclamation d'un candidat à un poste de chargé ou chargée de clientèle au sein d'une entreprise. Alors qu'il disposait des compétences demandées sur la fiche de poste, il a reçu un courrier générique l'informant du rejet de sa candidature. Deux jours plus tard, il a adressé la même candidature en changeant uniquement son patronyme qu'il avait francisé et son adresse postale. Le même jour, un courriel lui a été envoyé à l'adresse mail de son nouveau patronyme lui indiquant qu'il recevrait prochainement une invitation à remplir deux tests et le lendemain, un nouveau courriel lui a été adressé l'informant que l'équipe de recrutement analysait sa candidature. Quelques jours plus tard, un message téléphonique lui demandant de rappeler pour échanger sur sa candidature était laissé au nom de son faux patronyme.

Il n'a pas donné suite à cet appel mais a saisi le Défenseur des droits en fournissant toutes les preuves du test de discrimination (ou *testing*) qu'il avait réalisé.

Dans sa décision 2021-277, la Défenseure des droits a considéré que ce test de situation qui respectait la méthode préconisée dans sa fiche pratique « test de discrimination : une méthode à respecter », constituait un élément faisant présumer la discrimination et a interrogé l'entreprise mise en cause. Celle-ci, en contradiction avec les faits établis, a d'abord soutenu qu'aucun des deux *curriculum vitae* n'avait passé la phase de présélection puis s'est défendue en observant que le candidat fictif n' avait pas passé les tests. En l'absence d'autres justifications, la Défenseure des droits a conclu que le réclamant avait fait l'objet d'une discrimination en raison de son origine et a recommandé à l'employeur de réparer son préjudice, de modifier ses méthodes de recrutement afin de respecter le principe de non-discrimination, et de faire dispenser des formations au personnel chargé du recrutement.

### LA JOURNÉE D'ÉTUDE SUR LES DISCRIMINATIONS SYSTÉMIQUES

À partir des enjeux soulevés par une recherche soutenue par le Défenseur des droits retraçant le procès des cheminots immigrés contre la SNCF et de la présentation d'autres mobilisations collectives, la Défenseure des droits a organisé, le 24 novembre 2021, une journée d'étude dédiée aux discriminations systémiques.

Depuis une vingtaine d'années, les recours en justice intentés contre les situations discriminatoires se sont développés sous l'influence du droit européen et de la mobilisation d'acteurs engagés (syndicats, associations, collectifs citoyens).

Malgré des avancées auxquelles la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE) puis le Défenseur des droits ont contribué, le contentieux reste largement indexé sur une vision individualiste et réparatrice du droit.

Si l'on observe les prémices d'un changement de paradigme avec un nombre croissant de procès impliquant de multiples demandeurs et ayant en ligne de mire la mise en cause de systèmes discriminatoires ancrés dans le fonctionnement même des organisations, ces progrès restent timides.

## **L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE,** **UNE QUESTION DE DROITS FONDAMENTAUX**

En 2021, le déploiement de dispositifs algorithmiques dans tous les secteurs de la société s'est poursuivi : police, justice, accès aux services publics, aux prestations sociales, fonctionnement des organisations, procédures d'embauches, de management.

La liste ne cesse de croître. Si ces applications constituent une source de progrès indéniable, elles sont également susceptibles de porter atteinte aux droits fondamentaux. C'est le cas notamment des technologies biométriques dont le fonctionnement repose sur des algorithmes d'intelligence artificielle.

Traitant des données sensibles des individus telles que les traits du visage, la voix ou les caractéristiques comportementales afin de les authentifier, de les identifier ou de les évaluer, ces technologies présentent un risque important pour le respect de la vie privée et du principe de non-discrimination, voire pour l'exercice de libertés fondamentales comme la liberté d'expression ou de réunion.

Tel est le cas par exemple du déploiement d'un dispositif de reconnaissance faciale visant à identifier une personne recherchée dans une foule.

Celui-ci implique la collecte de données sensibles à une échelle importante, sans savoir au préalable si la personne recherchée figurera parmi les personnes examinées, sans possibilité pour les individus de s'opposer à son utilisation et sans garantie quant à l'absence de biais discriminatoires, tant dans les algorithmes sur lesquels son fonctionnement repose que dans son usage, celui-ci pouvant cibler en priorité des groupes marginalisés. En outre, ce type de dispositif induit nécessairement un risque d'effet dissuasif : se sachant surveillés les individus peuvent altérer leurs comportements et renoncer à exercer leurs droits. Si ce type de déploiement est aujourd'hui interdit en France, il fait l'objet de nombreux débats.

Publié en juillet 2021, le rapport « Technologies biométriques : l'impératif respect des droits fondamentaux » revient sur ces enjeux. La Défenseure des droits a recommandé la mise en place de garanties fortes et effectives pour s'assurer du respect des droits des individus à travers l'introduction de strictes conditions de nécessité et de proportionnalité et estime que l'interdiction expresse faite aux forces de police de recourir à la reconnaissance faciale dans le cadre de la captation d'images par drones devrait logiquement être étendue à l'intégration de ce type de fonctionnalité aux systèmes de surveillance existants.

Cette journée a permis de réunir et faire dialoguer des acteurs de tous horizons, des chercheurs, personnes et groupes engagés dans la lutte contre les pratiques discriminatoires, ainsi que des spécialistes issus de diverses disciplines. Les interventions de nos homologues étrangers de Belgique et du Québec, ont considérablement nourri ces débats.

Au regard de la richesse des interventions et des échanges, le Défenseur des droits a publié les actes de cette journée.

## **LES RESTRICTIONS D'ACCÈS AUX PROFESSIONS DE LA GENDARMERIE**

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi par des réclamants qui ont été écartés d'une procédure de recrutement dans les forces de sécurité en raison de leur inaptitude, constatée par application mécanique d'un référentiel dit SIGYCOP. Le fait d'avoir une pathologie entraîne *ipso facto* l'inaptitude, sans que l'état réel de la personne, avec ses traitements, ne soit pris en compte. Certains médecins ont indiqué avoir été contraints de déclarer la personne inapte alors qu'ils ne la considéraient pas comme telle. Or, la jurisprudence administrative exige que l'appréciation soit portée de manière concrète, en tenant compte du traitement et de son effet.

## **EN AMONT DE L'EMPLOI, LES RESTRICTIONS D'ACCÈS AUX DIPLÔMES**

Le Défenseur des droits a été saisi des exigences spécifiques de maîtrise de la langue française imposées aux ressortissants d'États tiers à l'Union européenne (UE) par l'arrêté du 7 avril 2020 relatif aux modalités d'admission aux formations conduisant aux diplômes d'État d'aide-soignant et d'auxiliaire de puériculture. En l'occurrence, ces candidats devaient fournir une attestation de niveau C1 de langue française.

Constatant que cette exigence s'appliquait aux seuls ressortissants d'un État tiers à l'UE et n'était pas requise pour les ressortissants d'un État membre de l'UE, aboutissant ainsi à une différence de traitement sur le fondement de la nationalité des candidats, les agents du Défenseur des droits ont saisi le ministère des Solidarités et de la Santé, relevant que le

prérequis d'un niveau de langue C1 posait une exigence de maîtrise de la langue française particulièrement élevée, plus importante que celle demandée pour d'autres formations d'un niveau académique supérieur, par exemple le diplôme d'État d'infirmier.

À la suite de cette intervention, l'arrêté du 12 avril 2021 portant diverses modifications relatives aux conditions d'accès aux formations conduisant aux diplômes d'État d'aide-soignant et d'auxiliaire de puériculture a supprimé l'exigence de l'attestation précitée.

Désormais, les exigences relatives à la maîtrise de la langue française ne visent plus spécifiquement les seuls ressortissants d'États tiers à l'UE. Parallèlement, le niveau de langue française requis (B2) a été revu afin d'être harmonisé avec le niveau exigé dans d'autres professions paramédicales.

À plusieurs occasions, les juristes du Défenseur des droits ont pu accompagner des réclamants qui ont obtenu gain de cause au tribunal administratif.

Dans un autre dossier, l'administration a accepté, alors même que le recours formé par le réclamant devant la commission de recours des militaires avait été rejeté, de faire procéder à une nouvelle expertise qui a conclu à son aptitude.

Ce règlement amiable s'inscrit dans le cadre plus global d'une évolution législative. La Défenseure des droits est intervenue à plusieurs reprises au cours de la procédure parlementaire ayant conduit à l'adoption de la loi 2021-1575 du 6 décembre 2021 relative aux restrictions d'accès à certaines professions en raison de l'état de santé dont l'article 2 dispose notamment que « *L'appréciation médicale de ces conditions de santé particulières prévue par des dispositions législatives ou réglementaires est réalisée de manière individuelle et tient compte des possibilités de traitement et de compensation du handicap.* » Elle suit de près la mise en application de ces dispositions.

## **LE LICENCIEMENT DISCRIMINATOIRE**

Le Défenseur des droits a été saisi du licenciement pour faute grave d'une personne bénéficiant d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, qui faisait valoir que le véritable motif de son licenciement était son handicap. Un licenciement fondé sur un tel motif constitue une discrimination prohibée et le licenciement est alors nul. L'enquête des juristes du Défenseur des droits a d'abord révélé que l'employeur n'avait pas satisfait à son obligation « d'aménagement raisonnable ». Cette obligation, issue de la CIDPH et de l'article 5 de la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000, transposé à l'article L. 5213-6 du code du travail, impose à l'employeur de prendre toutes les mesures appropriées pour permettre aux travailleurs handicapés d'accéder à un emploi ou de conserver un emploi correspondant à leur qualification, de l'exercer ou d'y progresser. Le refus de l'employeur de prendre de telles mesures constitue une discrimination, sauf s'il démontre qu'elles représentent pour lui « une charge disproportionnée. ».



En l'espèce, l'employeur n'avait pas procédé au remplacement de la salariée pendant ses arrêts maladie et n'avait respecté que tardivement les préconisations du médecin du travail, mettant ainsi la salariée en grande difficulté pour accomplir son travail. Il ne démontrait pas que ces mesures lui imposaient une charge disproportionnée.

L'instruction par les juristes a également révélé que la salariée avait été dispensée d'activité avant son entretien préalable au licenciement, dans des conditions vexatoires, sans que l'employeur ne motive les raisons de cette suspension du contrat de travail. Il a été établi enfin que le licenciement pour faute grave de la salariée n'était pas objectivement justifié. Les griefs reprochés à la salariée étaient soit prescrits, soit non étayés par des éléments probants ou circonstanciés. De plus, le courrier de notification du licenciement faisait référence aux plaintes de la salariée concernant l'absence d'aménagement de son poste de travail auprès de sa hiérarchie.

Par conséquent, la Défenseure des droits a conclu, dans sa décision 2021-257, que la salariée avait fait l'objet de discriminations et de harcèlement discriminatoire en raison de son handicap et de son état de santé et a décidé de présenter ses observations devant la juridiction prud'homale.

Quelques jours avant l'audience, les parties, auxquelles les observations de la Défenseure des droits avaient été communiquées, ont signé une transaction mettant fin au litige.

### **LE HARCÈLEMENT SEXUEL AU SEIN DES FORCES DE L'ORDRE**

Les réclamations reçues par l'institution montrent la persistance de faits de harcèlement sexuel au sein des forces de sécurité publique, qu'il s'agisse de la police, de l'armée ou des sapeurs-pompiers.

La décision-cadre 2021-065 fait ressortir le caractère dangereusement banal des propos et comportements à connotation sexiste ou sexuelle et l'absence de réaction appropriée de la part de la hiérarchie pour les sanctionner, ainsi que l'insuffisance, voire l'inexistence, de la protection pour une agente ayant dénoncé le harcèlement sexuel, l'absence de sanction de

l'auteur des faits de harcèlement sexuel et la complaisance de leur hiérarchie.

La Défenseure des droits a fait des recommandations aux ministères de l'Intérieur et des Armées. Elles portent en premier lieu sur la nécessité de donner sa pleine effectivité au dispositif de la protection fonctionnelle, en informant les victimes et en l'accordant rapidement et sans la conditionner à l'excès. Elles concernent également la formation des personnels impliqués dans le traitement des cas de harcèlement sexuel (responsables de l'enquête administrative, membres du CHSCT, des conseils de discipline) ainsi que la mise en œuvre d'une enquête administrative et les conditions de celle-ci. L'enquête administrative doit également être menée de manière impartiale et exhaustive et entraîner des sanctions exemplaires.

Dans plusieurs dossiers suivis par les juristes du Défenseur des droits, les réclamantes ont obtenu une indemnisation, parfois importante, que ce soit à l'issue d'une médiation ou devant le tribunal administratif.

### **LES DISCRIMINATIONS DANS L'EMPLOI SUR LE MOTIF DE L'ÉTAT DE GROSSESSE**

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi de réclamations d'agentes dont le contrat n'est pas signé ou pas renouvelé lorsqu'elles déclarent leur grossesse. Alors même qu'aucun texte n'impose d'en informer le futur employeur, ce dernier peut accuser de déloyauté la (future) agente et ainsi mettre un terme brutal au processus de recrutement. Dans d'autres cas, des agentes dont les contrats étaient régulièrement renouvelés depuis plusieurs années ne sont soudainement plus considérées comme nécessaires.

Ces pratiques sont plus fréquentes dans les secteurs où le recours à des contractuelles est généralisé, en particulier les fonctions publiques hospitalières et territoriales. Leur impact dépasse les seuls cas de discrimination avérée : face à un employeur ne renouvelant pas les contrats des femmes enceintes, beaucoup ne vont même pas demander ce renouvellement ou même le refuser s'il leur est proposé, ce qui les prive du reste d'allocation d'aide au retour à l'emploi dès lors que la

privation d'emploi est considérée comme volontaire. La grossesse entraîne dès lors une importante – et invisible – perte financière pour ces femmes.

L'intervention de l'institution a permis d'obtenir des indemnisations qui peuvent être importantes. Ainsi, à la suite de la décision 2021-193, une pharmacienne au sein d'un établissement de santé, dont le contrat avait été ramené d'un an à six mois à l'annonce de sa grossesse, puis non renouvelé, sans qu'aucune pièce n'étaye les « difficultés relationnelles bloquantes » invoquées, a obtenu une indemnisation de 20 800 euros.

### **LE PRIX DE THÈSE SUR LA FÉMINISATION DE LA HAUTE FONCTION PUBLIQUE**

Lauréate du prix de thèse du Défenseur des droits 2021, la thèse d'Elsa Favier « Énarques et femmes. Le genre dans la haute fonction publique » a été réalisée sous la direction de Laure Bereni, et soutenue le 30 novembre 2020 à l'École des Hautes études en sciences sociales (EHESS).

Elle éclaire un bouleversement majeur des dernières décennies : la féminisation des élites administratives, la part des femmes dans la haute fonction publique d'État étant passée de 12 à 40 % entre 2001 et 2017.

À partir d'une enquête ethnographique, statistique et sociohistorique, elle explore l'évolution de l'accès des femmes à des positions de pouvoirs au sein de l'État et les logiques sociales qui sont à l'œuvre à travers les profils des femmes qui y accèdent et la manière dont elles s'approprient des rôles professionnels historiquement construits comme masculins.

### **LA TRAITE DES ÊTRES HUMAINS**

En 2019, le Défenseur des droits a été saisi des réclamations de plusieurs personnes, qui estimaient avoir été victimes du délit de traite des êtres humains. Il s'agissait d'étrangers en situation irrégulière ayant travaillé pour le compte d'une personne qui détenait plusieurs commerces alimentaires. Ils dénonçaient des conditions de travail et d'hébergement indignes, des rémunérations dérisoires,



des fausses promesses de régularisation et indiquaient avoir fait l'objet de menaces, voire de violences physiques.

Une condamnation, désormais définitive, avait d'ores et déjà été prononcée au titre de plusieurs infractions (travail dissimulé, emploi de ressortissants étrangers sans titre de séjour ni autorisation de travail et violences volontaires). La traite, en revanche, n'avait pas été retenue. C'est dans le cadre d'une citation directe à comparaître au titre de faits de traite des êtres humains que l'institution a été saisie.

Pour la première fois, elle s'est estimée compétente pour se prononcer sur une telle qualification. La traite des êtres humains constitue en effet la forme ultime de la discrimination lorsqu'elle consiste à recruter une personne à raison de l'un des critères de discrimination prohibés, en lui promettant une rémunération ou un avantage dans le but de la soumettre à des conditions de travail et d'hébergement contraires à sa dignité.

L'institution n'ayant pas elle-même mené d'enquête contradictoire dans cette affaire, elle ne s'est prononcée que sur les éléments constitutifs du délit de traite des êtres au regard des pièces de l'enquête pénale qui lui ont été transmises, et des faits déjà constatés par le tribunal correctionnel (Décision 2019-235). Les éléments constitutifs du délit étaient, selon le Défenseur des droits, caractérisés et l'employeur avait abusé de la situation de vulnérabilité économique, sociale et administrative des intéressés.

Par jugement du 13 juillet 2021, le tribunal a reconnu le prévenu coupable des délits de traite des êtres humains commise en échange d'une rémunération, de soumission d'une personne vulnérable à des conditions de travail et d'hébergement indignes et de rétribution inexistante ou insuffisante du travail d'une personne vulnérable ou dépendante.

Le prévenu ayant relevé appel du jugement, il est à nouveau présumé innocent des faits n'ayant pas donné lieu à une condamnation définitive.

## LES DROITS DES TRAVAILLEURS SAISONNIERS

Le réclamant connaît une situation professionnelle particulière : sherpa népalais, il passe ses étés en tant que guide dans un refuge alpin depuis plusieurs années. Il disposait d'un titre de séjour de travailleur saisonnier de 3 ans.

Le titre est arrivé à expiration en 2021, et le réclamant a cherché à le renouveler pour travailler l'été suivant. Cependant, il ne disposait pas encore de son contrat de travail pour l'année 2022, qu'il a l'habitude de signer au mois de février. Pour renouveler son titre, le réclamant devait donc repartir au Népal, puis revenir en France pour accomplir ses démarches administratives, repartir à nouveau au Népal avant de revenir pour travailler l'été.

Le délégué du Défenseur des droits a expliqué au préfet la situation du réclamant et dialogué avec lui en vue d'élaborer une solution « de bon sens ».

Il a finalement été décidé d'octroyer au réclamant le renouvellement de sa carte de séjour, à titre dérogatoire. En échange, le réclamant s'est engagé à fournir aux services de la préfecture son futur contrat de travail dans les plus brefs délais.

## 5. NOS RÉSEAUX D'ALLIANCE

### LE COLLÈGE « LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET PROMOTION DE L'ÉGALITÉ »

La Défenseure des droits préside le collège qui l'assiste pour l'exercice de ses attributions en matière de lutte contre les discriminations (article 11 de la loi organique relative au Défenseur des droits). M<sup>me</sup> George Pau-Langevin, adjointe de la Défenseure des droits, est vice-présidente de ce collège.

Les discussions au sein de ce collège composé de huit membres (voir annexe) et réuni quatre fois en 2021 ont permis de rendre plus pédagogiques certaines décisions (décision 2021-187 relative à une candidate évincée d'un emploi public).

Les membres du collège ont également débattu des orientations proposées pour

répondre à plusieurs saisines concernant des refus de livraison de colis fondés sur le lieu de résidence et/ou leur origine.

Par ailleurs, ce collègue a donné son avis sur plusieurs décisions constatant des discriminations fondées sur le critère de la particulière vulnérabilité résultant de la situation économique (décision 2021-159 relative à la scolarisation d'enfants hébergés au sein d'une ancienne caserne).

Enfin, deux réunions des trois collègues conjointement réunis en 2021 ont permis l'adoption de décisions-cadres sur des thématiques transversales, telle que celle relative au harcèlement sexuel subi par les fonctionnaires exerçant dans les forces de sécurité publique (décision 2021-065).

## LE RÉSEAU EQUINET

En 2021, le Défenseur des droits a poursuivi ses travaux au sein du réseau européen des organismes de promotion de l'égalité-Equinet. En novembre 2021, sa représentante a été réélue pour un nouveau mandat au sein du conseil d'administration de ce réseau qui compte 49 organisations nationales de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité déployées en Europe, en application des directives européennes qui établissent le cadre juridique européen de lutte contre les discriminations.

Le Défenseur des droits a notamment contribué à une formation organisée par Equinet en avril 2021 à l'attention de ses membres sur l'intelligence artificielle et la lutte contre les discriminations, à la suite d'un rapport publié par Equinet en 2020.

Par ailleurs, c'est sur ce même thème que le Défenseur des droits a organisé une formation en ligne, en partenariat avec le Conseil de l'Europe, entre juin et septembre 2021, pour ses agents et ceux d'autres autorités indépendantes comme la CNIL, l'Arcom (ex CSA), la CNCDH et l'Autorité de contrôle prudentiel et de régulation-ACPR.

Ces formations visent à l'acquisition par les participants d'une première expertise sur ces sujets afin de mieux les préparer aux dossiers en cours ou à venir au sein de leur propre institution.

## LA FORMATION DE PROFESSIONNELS POUR LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Dans le cadre d'un partenariat avec l'institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF), le Défenseur des droits est intervenu dans trois podcasts (Comment constate-t-on/mesure-t-on les discriminations ? Comment peut-on expliquer les phénomènes de discrimination ? Quelles actions/leviers pour promouvoir la lutte contre les discriminations dans la sphère professionnelle ?) afin de sensibiliser les futures cheffes et chefs d'établissement, inspecteurs et inspectrices de l'Éducation nationale, ou cadres occupant des emplois de direction de l'enseignement supérieur.

Les agents du Défenseur des droits ont par ailleurs contribué à la conception d'un parcours de formation à distance dédié à la lutte contre les discriminations pour le réseau des écoles de service public. D'une durée de six heures, le parcours s'adresse aux cadres des trois fonctions publiques et de la sécurité sociale, afin de les sensibiliser à la prévention des discriminations, et de les aider à réagir face aux situations de discrimination dans le cadre professionnel.

## LES DIALOGUES AVEC LA SOCIÉTÉ CIVILE

Sept comités d'entente du Défenseur des droits regroupent des associations reconnues agissant dans des domaines aussi variés que l'égalité femmes-hommes, le handicap, l'avancée en âge et la perte d'autonomie, les discriminations liées à l'origine et à la religion, la reconnaissance des droits des personnes homosexuelles, bisexuelles, transgenres ou intersexes, ou encore la santé et la protection de l'enfance.

Deux comités de liaison rassemblent des professionnels intermédiaires de l'emploi et du logement privé.

Réunis deux fois par an, ces comités, dont les thèmes correspondent aux domaines d'intervention du Défenseur des droits, permettent à l'institution d'expliquer ses prises de position et ses initiatives, mais aussi d'entendre les réactions, les signalements, les attentes et les besoins de leurs membres.

D·

## UN ACTEUR INDÉPENDANT CHARGÉ DE VEILLER AU RESPECT DE LA DÉONTOLOGIE PAR LES PERSONNES EXERÇANT DES ACTIVITÉS DE SÉCURITÉ

**PAULINE CABY**

**ADJOINTE DE LA DÉFENSEURE DES DROITS  
EN CHARGE DU RESPECT DE LA DÉONTOLOGIE  
PAR LES PROFESSIONNELS DE LA SÉCURITÉ**

L'année 2021 a été l'occasion de réflexions sur le contrôle des forces de sécurité. Dans le cadre du « Beauvau de la sécurité » tout d'abord, la Défenseure des droits est intervenue à la demande du ministre de l'Intérieur, le 27 août 2021, lors de la table-ronde consacrée au contrôle interne des forces de sécurité, sur les conditions de la transparence de l'activité des inspections vis-à-vis de la population. Cela a été l'occasion de rappeler que la transparence constitue une condition nécessaire de l'impartialité, exigence à l'origine de la création de la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS) – dont le Défenseur des droits a hérité la mission. Pour parvenir à cette fin, la transparence doit être complète et objective et être porteuse de dialogue, de critiques et de remise en question.

Lors du 7<sup>e</sup> séminaire du réseau Independent police complaints authorities' network (IPCAN), consacré au contrôle externe, les échanges ont permis de réfléchir au positionnement des organes de contrôle externe parmi les autres mécanismes de surveillance, à la façon dont l'impartialité est garantie par les lois, perçue et mise en œuvre et à l'effectivité de ces mécanismes, en mettant en perspective les expériences variées rencontrées au sein du réseau.

En matière de maintien de l'ordre, et dans le prolongement des travaux menés en 2018 et 2020, le Défenseur des droits a participé pleinement aux débats suscités par la diffusion d'un schéma national du maintien de l'ordre et sa modification.

Ainsi, l'institution a pris plusieurs décisions, notamment relatives à l'usage du lanceur de balles de défense (LBD) et à la nécessaire identification des forces de sécurité intérieure. Ces réflexions ont été nourries par les rencontres et visites sur le terrain effectuées au cours de l'année, notamment au Centre national d'entraînement des forces de gendarmerie (CNEF) à Saint Astier, et par la publication de l'étude intitulée « Désescalade de la violence et gestion des foules protestataires. Quelle(s) articulation(s) en France et en Europe aujourd'hui ? » questionnant utilement le modèle français de maintien de l'ordre.

En 2022, je poursuivrai les rencontres et échanges avec les professionnels et représentants de la société civile, ainsi que ma participation aux instances de concertation, tel le Comité d'évaluation de la déontologie de la police nationale (CEDPN), afin de promouvoir encore et toujours la déontologie et de favoriser la complémentarité et l'effectivité des différents contrôles des forces de sécurité intérieure, essentiels à la confiance de la population à leur égard et à leur nécessaire exemplarité.

**Pauline Caby**

La loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits prévoit que l'institution est en charge de veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République. Cette compétence est large et recouvre le comportement des policiers, gendarmes, agents pénitentiaires, douaniers, agents de sécurité privée et plus largement de toute personne exerçant des activités de sécurité. Cette année encore, c'est la police nationale qui a été principalement mise en cause dans les saisines que le Défenseur des droits a reçu, en particulier pour usage de la force.

Les moyens d'action du Défenseur des droits sont importants. Il peut procéder à des vérifications sur place et demander des explications à toute personne mise en cause. Il peut entendre toute personne dont le concours lui paraît utile. Les personnes mises en cause sont tenues de répondre aux demandes

### RÉPARTITION SUIVANT LA NATURE DES RÉCLAMATIONS

• Violences	35%
• Non-respect de la procédure	13%
• Contestations de contravention	11,8%
• Propos déplacés	10,3%
• Manque d'impartialité	8,3%
• Refus de plainte	7,6%
• Défaut d'attention à l'état de santé	2,2%
• Conditions matérielles indignes	1,9%
• Refus d'intervention	1,7%
• Fouilles intégrales pénitentiaires	1,5%
• Dégradation de biens	0,8%
• Menottage ou entraves	0,6%
• Autres*	5,3%

\* Autres : Vol, décès, corruption, palpation de sécurité, ...

### ACTIVITÉ DE SÉCURITÉ EN CAUSE

• Police nationale	52,9%
• Gendarmerie nationale	18,6%
• Administration pénitentiaire	13,1%
• Polices municipales	10,1%
• Services de sécurité privés	2,7%
• Service des surveillance des transports en commun	1,1%
• Service des douanes	0,9%
• Enquêteur privé	0,3%
• Autres	0,3%

d'explications qu'il leur adresse et de déférer à ses convocations.

Dans le cadre de ses instructions, le Défenseur des droits a notamment accès aux enquêtes réalisées par les corps de contrôle et aux procédures judiciaires avec l'autorisation préalable du juge (article 23 de la loi organique), et dialogue régulièrement avec des représentants du ministère de l'Intérieur. Ce n'est que par la complémentarité des actions de l'ensemble des acteurs qu'un contrôle effectif peut être réalisé.

Lorsque les éléments recueillis dans l'instruction ne font pas apparaître de manquement à la déontologie, le Défenseur des droits adresse un courrier motivé au réclamant. Lorsqu'il a connaissance de manquements et de mesures prises par la hiérarchie pour sanctionner un agent ou prévenir le renouvellement du manquement, il en prend acte. Lorsque le Défenseur des droits constate un manquement de faible intensité, il adresse un rappel à la loi aux personnes mises en cause.

Quand il constate un manquement grave pour lequel la hiérarchie n'a pris aucune mesure, il consulte le collègue en charge des questions de déontologie de la sécurité, avant de prendre une décision qu'il rend publique. Il adresse sa décision au ministre de tutelle lorsque des agents publics sont concernés.

La Défenseure des droits a eu l'occasion de rappeler aux ministres de l'Intérieur et de la Justice l'obligation légale de lui répondre dans le délai qu'elle fixe sur les suites données à ses recommandations (articles 25 et 29 de la loi organique précitée).

### 1. LES CONTRÔLES D'IDENTITÉ DISCRIMINATOIRES

Le Défenseur des droits dispose d'une expertise particulière sur les contrôles d'identité en raison non seulement des remontées d'information et des réclamations qu'il traite, mais aussi des travaux et études qu'il mène depuis plusieurs années sur le sujet. Ces derniers ont fait ressortir la dimension discriminatoire de certains contrôles qui ont une influence négative sur la confiance qu'a la population dans les forces de l'ordre.

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 notamment rappelé le principe de l'aménagement de la charge de la preuve applicable en matière de discrimination et les indices à prendre en compte par le juge.

Elle a considéré en l'espèce 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 est allée dans le même sens et a jugé que les contrôles d'identité étaient discriminatoires et engageaient la responsabilité de l'État.

## 2. MAINTENIR L'ORDRE DANS LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS

### LA RECOMMANDATION DE SUPPRESSION DU LANCEUR DE BALLE DE DÉFENSE LORS DES MANIFESTATIONS

La Défenseure des droits a rendu trois décisions en 2021 sur l'usage de lanceurs de balles de défense (LBD) par des fonctionnaires de police au cours de manifestations qui ont blessé des personnes, notamment un mineur de 15 ans (décision 2021-183). Ces décisions ont été l'occasion de rappeler que policiers et gendarmes ne peuvent faire usage des armes qu'en cas d'absolue nécessité, et de constater une nouvelle fois que l'utilisation du LBD dans un contexte de manifestation n'est pas adaptée au regard du nombre de personnes présentes, de leur mobilité et des risques de blessures graves encourues. Dans la continuité de ses précédentes décisions, la Défenseure des droits a recommandé d'interdire l'utilisation des LBD dans les opérations de maintien de l'ordre. En effet, le tir peut atteindre et blesser une personne qui n'était pas ciblée, blesser une autre personne volontairement visée

alors qu'elle ne représentait aucune menace (décision 2021-288), ou encore toucher un journaliste (décision 2021-265).

La recommandation de l'interdiction de cette arme au cours des manifestations a été une position constante du Défenseur des droits qui s'appuie sur les saisines qu'il reçoit et ses enquêtes. Cependant le schéma national du maintien de l'ordre paru en décembre 2021 a conforté l'usage de cette arme, même s'il en a fait évoluer le cadre avec la mise en place de superviseurs ou de caméras. Ces évolutions ne permettent pas selon la Défenseure des droits de lever les risques particuliers liés à l'usage de cette arme en manifestation.

### LA DÉSESCALADE DE LA VIOLENCE

Le Défenseur des droits conduit et finance des activités d'étude et de recherche pour contribuer à l'information du public et approfondir la réflexion dans ses domaines de compétence.

L'étude « Désescalade de la violence et gestion des foules protestataires. Quelles(s) articulation(s) en France et en Europe aujourd'hui ? » interroge le modèle français de maintien de l'ordre et sa « vision confrontationnelle ». Elle a été réalisée par une équipe de chercheurs entre décembre 2018 et juin 2021, avec la participation de la police et de la gendarmerie nationale.

Trois thèmes étaient questionnés : l'analyse des dynamiques de la violence au sein des manifestations, le cadre juridique des manifestations, et les outils du maintien de l'ordre. Les chercheurs ont constaté une distance persistante entre les conceptions françaises du maintien de l'ordre et celles promues notamment en Europe du Nord, même si les acteurs français regardent désormais les pratiques européennes de maintien de l'ordre avec intérêt.

Cette étude apporte un éclairage particulièrement utile sur des recommandations portées par le Défenseur des droits depuis plusieurs années, notamment : recentrer le maintien de l'ordre sur sa mission de prévention et d'accompagnement des manifestations ; développer le dialogue et la concertation,



condition d'un rapprochement dans les relations police population ; et renforcer la formation initiale et continue des forces chargées de l'ordre public.

### **3. ASSURER LE RESPECT ET LA PROTECTION DES PERSONNES PAR LES POLICIERS, GENDARMES ET SURVEILLANTS PÉNITENTIAIRES**

#### **L'OBLIGATION DE PROTECTION ET DE RESPECT DES ENFANTS PLACÉS DANS UNE SITUATION DE PARTICULIÈRE VULNÉRABILITÉ**

Le Défenseur des droits a été saisi de plusieurs situations relatives au défaut de prise en compte par les fonctionnaires de police de la déclaration de minorité de personnes exilées à Calais.

La Défenseure des droits a constaté, dans sa décision 2021-029, que des policiers avaient arbitrairement considéré des mineurs exilés comme des majeurs, les privant ainsi de toute mesure de protection que leur assurent la loi et le droit international. Les fonctionnaires de police avaient engagé des procédures d'éloignement sur la base de procès-verbaux contenant de fausses dates de naissance. Ces policiers ont porté atteinte à leur mission, à leur obligation de protection et à la confiance que l'on peut avoir dans leurs écrits.

La Défenseure des droits a transmis sa décision au ministre de l'Intérieur et au procureur de la République près le tribunal judiciaire de Boulogne-sur-Mer pour qu'il puisse y donner suite sur le plan pénal. Ce dernier a répondu avoir fait une demande d'explication aux services de police et que les réponses fournies l'amenaient à considérer que l'infraction de faux en écriture n'était pas suffisamment caractérisée pour justifier l'engagement de poursuites. Il a procédé à un classement sans suite. La Défenseure des droits reste en attente de la réponse du ministre de l'Intérieur.

Le Défenseur des droits a également été saisi de la situation de douze mineurs détenus se plaignant de violences physiques de la part de

personnels pénitentiaires au sein d'un même établissement pour mineurs. Après enquête par les juristes de l'institution, la Défenseure des droits a conclu à plusieurs manquements individuels à l'obligation de discernement, de respect absolu, de nécessité et de proportionnalité quant à l'usage de la force (décision 2021-173). Le ministre de la Justice a fait envoyer des lettres d'observation aux agents concernés.

#### **L'OBLIGATION DE RESPECT DES PERSONNES PLACÉES EN GARDE À VUE**

La Défenseure des droits a eu l'occasion de rappeler les règles de respect de la personne gardée à vue à la suite d'une saisine mettant en cause le comportement de gendarmes. L'enquête des services du Défenseur des droits a conclu que des propos insultants, ou menaçants, avaient été tenus lors des auditions par les gendarmes, qui employaient constamment le tutoiement à l'égard de la personne privée de liberté.

Alors que la personne gardée à vue était menottée à la table de la salle d'audition, les gendarmes se sont levés pour s'en approcher en criant, ont donné des coups sur le mobilier, et ont violemment claqué la porte de la salle sans qu'aucune mesure ne soit mentionnée, expliquée ou motivée dans la procédure.

Pour la Défenseure des droits, les gendarmes ont manqué à leurs obligations de courtoisie, d'exemplarité, de neutralité et à leur devoir de protection qui exige que toute personne appréhendée soit préservée de toute forme de violence et de tout traitement dégradant (décision 2021-302).

## L'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES LORS DE LEUR DÉPÔT DE PLAINTE

A tous les stades de l'enquête, la victime peut, à sa demande, être accompagnée par son représentant légal et par la personne majeure de son choix, sauf décision contraire motivée prise par l'autorité judiciaire compétente.

Le Défenseur des droits a été saisi des conditions dans lesquelles une personne, accompagnée d'un ami, a été accueillie dans un commissariat de police afin de déposer plainte. Le policier a refusé que cet ami l'accompagne lors de son dépôt de plainte, sans que l'autorité judiciaire n'ait adopté de décision motivée en ce sens.

La Défenseure des droits a recommandé qu'un rappel des textes soit effectué (décision 2021-155). Le ministre de l'Intérieur a suivi cette recommandation en faisant diffuser, par la direction départementale de la sécurité publique concernée, une note rappelant leurs obligations à l'ensemble des services et au fonctionnaire mis en cause.

## LA MÉDIATION DE PROXIMITÉ DES DÉLÉGUÉS AVEC LE SERVICE PUBLIC DE LA SÉCURITÉ POUR LES REFUS DE PLAINTE ET PROPOS DÉPLACÉS

Quarante délégués du Défenseur des droits sont référents sur les questions de refus de plainte et propos déplacés. Ils réalisent des médiations pour permettre l'accueil et la prise en compte des attentes des usagers du service public de sécurité. En voici un exemple.

La réclamante a reçu en 2021 un courrier d'huissier concernant le non-paiement d'une amende pour un stationnement dangereux datant d'un an. Elle a pourtant indiqué par courrier n'avoir jamais reçu de PV relatif à cette infraction, et avoir été en déplacement au moment des faits.

Suite à la réception de la lettre d'huissier, elle s'est rendue à la gendarmerie afin de déposer plainte pour usurpation de plaque d'immatriculation. La gendarmerie a refusé de prendre sa plainte et a transformé cette demande en une main courante. La réclamante a donc transmis un courrier en recommandé avec accusé de réception à l'officier du ministère public afin d'exposer

sa situation. Ce courrier est resté sans réponse. Malgré toutes ses démarches, elle a reçu quelques mois plus tard la notification d'une saisie à tiers détenteur et a décidé de contacter la déléguée du Défenseur des droits.

La déléguée a contacté la gendarmerie locale et interrogé les agents sur les raisons motivant le refus d'enregistrer la plainte. Elle a demandé aux gendarmes qu'ils reçoivent à nouveau la réclamante. Une fois la plainte correctement déposée, la déléguée a contacté l'officier du ministère public et lui a transmis l'ensemble des documents du dossier.

Par la suite, la réclamante a informé la déléguée du Défenseur des droits que l'officier du ministère public lui a notifié l'annulation de la saisie.

## LA CONTRIBUTION AU « BEAUVAU DE LA SÉCURITÉ »

Le 27 août 2021, la Défenseure des droits, accompagnée de son adjointe en charge de la déontologie de la sécurité, Pauline Caby, est intervenue lors de la table ronde du Beauvau de la sécurité consacrée au contrôle interne des forces de sécurité.

Elle a été sollicitée par le ministre de l'Intérieur sur les **conditions de la transparence** de l'activité de l'Inspection générale de la Police nationale (IGPN) et de l'Inspection générale de la gendarmerie nationale (IGGN), afin de contribuer à l'amélioration de leur fonctionnement vis-à-vis de la population.

C'est notamment pour lutter contre le sentiment de partialité et de manque d'indépendance des corps de contrôle interne que le législateur de 2000 a créé la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS) – dont le Défenseur des droits a hérité la mission. Cette transparence se manifeste en particulier par la publication des décisions motivées. La publication de l'intervention de la Défenseure des droits participe également de cette volonté de transparence. Cette intervention lors du « Beauvau de la sécurité » a aussi été l'occasion de souligner le caractère essentiel du contrôle interne par les pairs, contrôle le plus fréquent, le plus simple et le plus efficace aux yeux de la Défenseure des droits.

Par ailleurs, depuis le début de l'année 2021, la Défenseure des droits a publié les réponses apportées par les ministres à ses recommandations, participant ainsi à une plus grande transparence des échanges et positions sur ces sujets.

### **LES VIOLENCES COMMISES EN PRISON, UNE RÉPONSE ENCOURAGEANTE DU GARDE DES SCEAUX**

Dans son rôle de contrôle du respect de la déontologie par le personnel pénitentiaire, le Défenseur des droits a régulièrement constaté des difficultés pour réaliser des investigations effectives. Afin d'identifier les obstacles et d'en déterminer les causes, le Défenseur des droits avait réalisé en 2019 une étude sur les saisines reçues par l'institution portant sur des violences en détention sur une période de deux ans. Cette analyse paraissait d'autant plus importante que le nombre de saisines adressées au Défenseur des droits de la part de personnes privées de liberté était en constante augmentation. Elle a fait apparaître des défaillances à plusieurs stades des procédures administratives et judiciaires dans les dossiers transmis au Défenseur des droits. Les enquêtes sont souvent marquées par la lenteur de la procédure et la déperdition des preuves.

Le Défenseur des droits avait fait parvenir cette analyse au ministre de la Justice en 2019, convaincu que l'effectivité des enquêtes relevait de la responsabilité commune du Défenseur des droits et du ministre de la Justice. L'objectif était d'établir une discussion afin d'améliorer la réponse apportée aux situations de violence dénoncées par les personnes détenues.

Le rapport contenait plusieurs recommandations et la réponse du garde des Sceaux de juin 2021 a montré la volonté d'en suivre certaines. Le ministre a indiqué prévoir notamment l'harmonisation des délais de conservation des vidéos à 30 jours en envisageant l'extension à six mois, l'information systématique de l'unité sanitaire après tout usage de la force ou encore la sensibilisation des encadrants durant leur formation à la qualité des écrits professionnels décrivant un usage de la force.



Il envisage également une réflexion sur la mise en place d'un numéro vert facilitant le dépôt de plainte et le contact direct avec policiers et gendarmes.

Souhaitant utiliser tous les moyens à sa disposition pour lutter contre les violences en prison de la part d'agents pénitentiaires, la Défenseure des droits s'est autosaisie des conditions dans lesquelles une personne qui était détenue au centre pénitentiaire de Meaux-Chauconin est décédée le 2 février 2021.

## 4. NOS RÉSEAUX D'ALLIANCE

### LE COLLÈGE « DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ »

La Défenseure des droits préside le collège qui l'assiste pour l'exercice de ses attributions en matière de déontologie dans le domaine de la sécurité (article 11 de la loi organique relative au Défenseur des droits). M<sup>me</sup> Pauline Caby, adjointe de la Défenseure des droits, est vice-présidente de ce collège.

Ce collège, composé de huit membres (voir annexe) s'est réuni à quatre reprises et a eu plusieurs occasions de débattre sur l'existence ou non de manquements par les forces de sécurité. La Défenseure accorde une grande importance au débat et au caractère collectif de la prise de décision. Ainsi, toutes les décisions relevant de la déontologie des forces de sécurité citées dans ce rapport ont été soumises au collège.

Le collège a notamment examiné plusieurs projets concernant des mineurs (décision 2021-013 du 26 février 2021 relative aux conditions d'audition de deux mineurs dans le cadre d'une procédure ouverte à l'encontre de leur mère et décision 2021-183 du 16 décembre 2021 concernant un mineur blessé par un tir provenant d'un lanceur de balles de défense lors d'une manifestation).

Par ailleurs, deux dossiers examinés au stade de la note récapitulative ont permis une réflexion sur la valeur donnée aux éléments de preuve dans des saisines où les faits ne sont pas clairement établis.

### LE RÉSEAU EUROPÉEN IPCAN

Le réseau européen IPCAN (Independent Police Complaints Authorities' Network), créé à l'initiative du Défenseur des droits en 2013 organise tous les deux ans un séminaire européen portant sur les problématiques liées aux réclamations traitées par les 22 membres du réseau en matière de déontologie de la sécurité.

En décembre, la Défenseure des droits a organisé le 7<sup>e</sup> séminaire du réseau IPCAN, intitulé « Les mécanismes externes et indépendants de contrôle des forces de police : fonctionnement, interactions et efficacité ». Le séminaire était organisé autour de trois thèmes : le positionnement des organes de contrôle externes dans le paysage national de contrôle des forces de police, l'indépendance et l'impartialité de tels organismes, ainsi que leur efficacité.

Ce séminaire a permis de lancer un premier cycle de réflexions qui se poursuivra sur le contrôle des forces de sécurité en 2022.

### LA FORMATION DES PERSONNES EXERÇANT UNE ACTIVITÉ DE SÉCURITÉ

L'activité du Défenseur des droits en matière de déontologie de la sécurité est marquée par un fort investissement dans le champ de la formation.

3980 élèves-gardiens de la paix ont bénéficié de formations aux règles déontologiques, au cours de 33 sessions dans 10 écoles métropolitaines. 110 élèves-officiers de l'école de Canne-Écluse ont également bénéficié d'une formation s'appuyant sur des cas pratiques à partir de situations mettant en cause des pairs. Par ailleurs, 130 élèves-officiers ou auditeurs externes de l'école des officiers de la gendarmerie nationale de Melun ont suivi une formation sur un modèle pédagogique identique à celui des officiers de la police. La formation s'appuie sur l'idée que la déontologie offre un cadre juridique aux interventions quotidiennes des agents, contraignant, mais également protecteur pour eux.



Les nouveaux supports conçus en partenariat avec la direction centrale du recrutement et de la formation de la police nationale – films institutionnels, pastilles vidéo et plaquettes pédagogiques – ont permis de rendre les formations plus interactives et d'inscrire plus encore la place du Défenseur des droits dans le parcours de formation des élèves.

D'autres professionnels ont également été formés aux règles juridiques de la déontologie. En 2021, les directeurs et les directeurs adjoints de police municipale de 23 villes, dont Lyon, Grenoble, Montpellier, Nice ou Saint-Louis à la Réunion ont participé, dans le cadre de leur prise de fonction, à une journée de formation dédiée à l'appropriation des rôles et missions du Défenseur des droits. Cette formation déployée dans le cadre d'un partenariat avec le CNFPT, comprend une présentation théorique et de nombreux ateliers pratiques.

Enfin, un livret à destination des formateurs de l'université de la sécurité de la SNCF (SUGE) a été conçu, afin de permettre l'animation d'une formation sur les missions du Défenseur des droits, ce que sont les discriminations et les problématiques et enjeux de déontologie de la sécurité. Une première formation de formateurs de sept heures a été réalisée auprès de cadres de la SUGE.

E·

## UN RECOURS EFFICACE EN CAS DE LITIGE ENTRE LES USAGERS ET L'ADMINISTRATION

**DANIEL AGACINSKI**

### DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL À LA MÉDIATION

Cette année encore, les difficultés rencontrées par les usagers d'un service public ont représenté l'écrasante majorité des réclamations reçues par le Défenseur des droits, aussi bien au siège que par ses délégués. Les pages qui suivent illustrent la grande diversité des situations : suspension injustifiée du versement d'une prestation sociale, difficultés pour accéder à un guichet préfectoral, impossibilité d'acheter un billet de train sans smartphone.

L'accumulation des cas particuliers a permis de prendre la mesure de défaillances systémiques de certaines procédures, voire de certains services. Non pas pour mettre en cause les agents publics, résolument engagés pour les valeurs du service public, mais pour souligner les effets néfastes de certaines évolutions du fonctionnement des administrations.

Dans toutes les situations où un service public n'offre pas un accès satisfaisant aux droits de ses usagers, le Défenseur des droits constitue un recours. Un recours accessible, par tout type de canal, notamment « en présentiel », comme on dit désormais. Un recours résolument indépendant. Un recours efficace, aussi, car il dispose de nombreux outils pour rétablir dans leurs droits les personnes qui le saisissent.

Le premier de ces outils, c'est le dialogue. Dialogue au quotidien, en proximité, qui permet aux délégués de résoudre, par la médiation, des litiges que les administrations peuvent trouver « petits », mais qui ont parfois des conséquences considérables sur les ressources, les conditions de vie et la dignité des personnes. Dialogue institutionnel aussi, dans les régions comme au niveau national, pour contribuer à l'amélioration constante de l'attention que les services publics accordent



à leurs usagers, pour faire entendre aux administrations la voix de celles et de ceux qu'ils ne rencontrent plus.

Dans ces échanges réguliers que conduit la Défenseure des droits avec les grandes directions nationales, avec les préfetures, avec les organismes de protection sociale, nous plaïdons pour la reconnaissance du droit à l'erreur, nous incitons les administrations à accepter le dialogue, nous accompagnons les dispositifs de médiation existants, pour qu'ils affirment leur indépendance et construisent une complémentarité indispensable avec nos interventions.

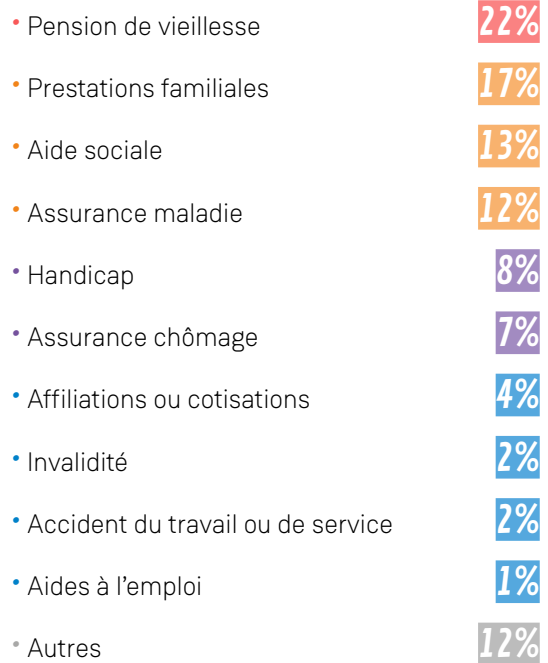
Mais lorsque le dialogue est dans l'impasse, l'institution n'hésite pas à faire usage de prérogatives plus contraignantes pour faire valoir les droits des usagers. C'est ce qui permet à la Défenseure des droits, à l'issue d'instructions rigoureuses conduites par les juristes de l'institution, de formuler des recommandations, des injonctions, des observations en justice – bref, de mettre les administrations face à leurs obligations.

Mieux que tout autre dossier, l'affaire des bons du Trésor (voir ci-dessous) témoigne de la complémentarité de ces interventions. Après que les finances publiques ont refusé de donner suite à nos demandes de réexamen amiable, y compris au titre de l'équité, la procédure contradictoire d'instruction a mis en évidence les manquements commis par l'administration, notamment en matière d'information de l'usagère concernée. Les recommandations n'étant, là encore, pas suivies d'effet, la Défenseure a choisi de publier, pour la première fois en cette matière, un rapport spécial, rendant publique cette situation – et c'est ce qui a permis, en définitive, de rétablir l'intéressée dans ses droits.

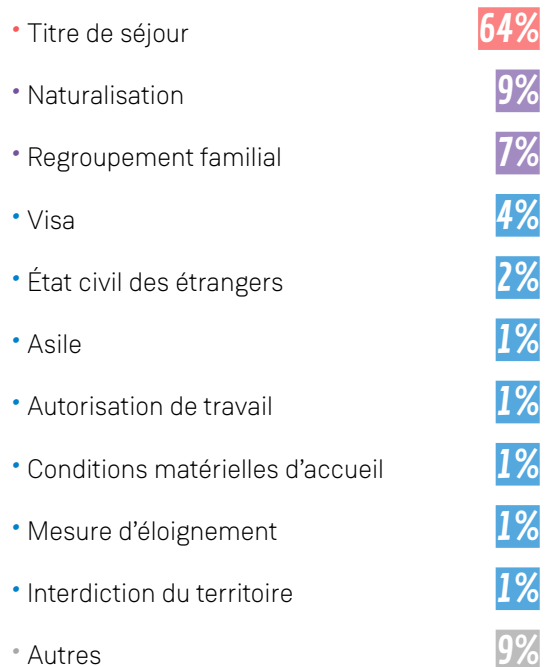
Souhaitons que cet exemple, comme bien d'autres, rappelle à chacune des parties prenantes l'intérêt d'un dialogue sincère et constructif, tourné vers la reconnaissance et l'effectivité des droits. Dans ce cadre, le Défenseur des droits compte jouer pleinement son rôle et contribuer activement à la promotion des principes du service public.

**Daniel Agacinski**

## PRINCIPALES RÉCLAMATIONS DANS LE DOMAINE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE



## PRINCIPALES RÉCLAMATIONS DANS LE DOMAINE DU DROIT DES ÉTRANGERS



## PRINCIPALES RÉCLAMATIONS DANS LE DOMAINE DU DROIT ROUTIER

• Permis de conduire	47%
• Contestation de contravention	14%
• Certification d'immatriculation	8%
• Forfait post stationnement (FPS)	4%
• Certificat cession non enregistré	4%
• Amende forfaitaire délictuelle	4%
• Circulation routière	3%
• Non réception de l'amende initiale ou forfaitaire majorée	3%
• Absence de réponse de l'OMP	2%
• Usurpation d'identité ou de plaque	2%
• Non remboursement de consignation / trop perçu	1%
• Autres	8%

## 1. DES ACTIONS EFFICACES POUR RÉTABLIR LES USAGERS DANS LEURS DROITS

### MÉDIATION PRÉALABLE OBLIGATOIRE : LES USAGERS SONT-ILS SATISFAITS ?

De 2018 à 2021, la loi de modernisation de la Justice du XXI<sup>e</sup> siècle a prévu, à titre expérimental, une « médiation préalable obligatoire » (MPO), dans six départements (Haute-Garonne, Isère, Loire-Atlantique, Maine-et-Loire, Meurthe-et-Moselle et Bas-Rhin), pour les litiges concernant le revenu de solidarité active (RSA), l'aide personnalisée au logement (APL) et la prime de Noël.

Dans le cadre de l'Observatoire du Défenseur des droits, une étude a été réalisée en partenariat avec l'Observatoire du non-recours (Odenore) et Vizget auprès des allocataires ayant eu recours à une MPO effectuée par les délégués de l'institution.

Elle visait à documenter le parcours des réclamants et leur niveau de satisfaction, mais aussi à éclairer les raisons du recours ou du non-recours au juge à l'issue de la médiation pour s'assurer que l'absence de saisine du juge était le signe d'une médiation réussie et non d'un découragement de l'allocataire lié à l'introduction d'une étape supplémentaire.

Dans 77 % des situations, le désaccord avec l'organisme portait sur une demande de remboursement des trop-perçus. Un tiers des réclamants ont obtenu une révision de la décision qu'ils contestaient mais 55 % des répondants se sont déclarés satisfaits de la procédure, ce qui signifie que l'explication a, pour une grande part d'entre eux, permis de répondre à leurs interrogations.

L'intervention des délégués du Défenseur des droits semble avoir été particulièrement appréciée : 65 % des réclamants ayant été en contact avec eux se sont déclarés satisfaits de la façon dont le litige avait été pris en charge.

À 71 %, les délégués ont été considérés comme plus à l'écoute que l'organisme mis en cause, et 6 répondants sur 10 ont jugé qu'ils prenaient mieux en compte leurs besoins et leurs arguments. Dans l'ensemble, 74 % des personnes interrogées ont répondu que l'intervention d'un délégué a été « plutôt un atout ».

Le Conseil d'État a dressé le bilan de l'ensemble des dispositifs expérimentés et la loi du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire permet désormais au Gouvernement de déterminer par décret les litiges concernés par une médiation préalable obligatoire. À ce jour, les prestations sociales n'en font cependant plus partie.

### LA FERMETURE DES GARES ET DES GUICHETS : DES RECOMMANDATIONS SUIVIES D'EFFET

Plusieurs réclamants ont fait part de difficultés rencontrées par des usagers du réseau ferroviaire régional, dans plusieurs régions, confrontés à des fermetures de guichet dans les gares et des gares elles-mêmes. Ces voyageurs, n'étant pas toujours en capacité de se procurer un titre de transport avant leur montée dans le train, déploraient l'impossibilité

d'acheter leur billet auprès du contrôleur, et le recours trop systématique à la verbalisation par les agents de contrôle en cas de montée dans le train sans titre de transport, quand bien même le voyageur était de bonne foi.

La Défenseure des droits a recommandé à la SNCF, par la décision 2021-158 du 28 juin 2021 :

- De limiter la suppression des guichets dans les gares et la transformation des gares en Points d'Arrêts Non Gérés (PANG), en particulier sur le réseau TER ;
- Le cas échéant, de mettre en place dans les PANG des distributeurs automatiques de titres de transport et de veiller à en assurer une maintenance permanente ;
- De porter clairement à la connaissance des voyageurs les barèmes de régularisation lors de la montée dans un train au départ d'un PANG, par tout moyen utile, y compris par un affichage sur les quais en caractères suffisamment lisibles et accessibles aux voyageurs en situation de handicap ;
- De modifier les modalités de régularisation des voyageurs empruntant des trains au départ d'un PANG, les modalités actuelles apparaissant constitutives d'une inégalité de traitement des usagers ;
- D'abandonner l'application du barème « contrôle » dans les trains sans accompagnement commercial systématique ;
- De rappeler à l'ensemble des agents de contrôle que les voyageurs montés à bord d'un train à partir d'un PANG doivent pouvoir bénéficier d'un tarif de régularisation et que la verbalisation ne doit intervenir qu'à raison d'un défaut de présentation spontanée du voyageur, ou en cas de fraude avérée.

À la suite de cette recommandation, la SNCF a pris des engagements sur le développement de points de distribution des billets dans les PANG, en gare ou par des organismes partenaires situés aux abords des gares, l'information voyageurs sur les barèmes de régularisation, les discussions à engager avec les autorités régionales sur les barèmes dépassant le « tarif guichet » ainsi que sur les verbalisations abusives à bord des TER.

## TYPOLOGIE DES PRINCIPALES ATTEINTES AUX DROITS

ATTEINTES	%
Relation avec les usagers	77,8%
Réglementation	15,9%
Outils informatiques	4,1%
Organisations	2,2%

## TYPOLOGIE DES PRINCIPALES ATTEINTES LIÉES À LA RELATION AVEC LES USAGERS

ATTEINTES	%
Absence d'écoute et de prise en considération des arguments	27,6%
Absence de réponse	21,9%
Délai de traitement ou de réponse	15,2%
Défaut d'information	6,3%
Absence de motivation des décisions	3,1%
Intelligibilité des réponses	1,5%
Demande de pièces abusive ou répétitive	0,9%
Délai de remboursement des indus	0,7%
Perte de dossiers ou de pièces	0,7%
Multiplicité des interlocuteurs	0,5%
Autres	21,6%

**LE RAPPORT « DES DROITS GRAVÉS DANS LE MARBRE ?  
LA PERSONNE DÉFUNTE ET SES PROCHES FACE AU SERVICE  
PUBLIC FUNÉRAIRE »**

10 ans après la publication d'un premier rapport consacré à la législation funéraire et en s'appuyant sur les réclamations que l'institution a traitées durant cette période, la Défenseure des droits a renouvelé son analyse en s'interrogeant cette fois sur le respect, par le service public funéraire, de la volonté des personnes défuntées et des droits de leurs proches. En dépit de certaines avancées qui ont pu être constatées au cours des années ayant suivi la publication du premier rapport, le nombre de réclamations reçues par l'institution en la matière a sensiblement augmenté. Les agents du Défenseur des droits ont observé un doublement du nombre de dossiers traités chaque année à compter de l'année 2014.

Cet accroissement s'accompagne d'un constat : la saisine du Défenseur des droits constitue dans le champ funéraire une voie appropriée, évitant l'engagement d'une procédure contentieuse longue, coûteuse et dont l'issue, quelle qu'elle soit, peut souvent s'avérer décevante. Le rapport est étayé par de nombreux cas dans lesquels le Défenseur des droits a pu, en tant qu'autorité administrative indépendante investie d'un rôle de médiation, restaurer entre les parties la possibilité d'un dialogue plus apaisé et dégager des solutions, parfois originales, plus satisfaisantes aux yeux des familles lésées qu'une simple compensation financière, voire proposer une solution de nature à régler le conflit.

Au-delà, le rapport souligne le rôle primordial de l'information aux familles, dans tous les champs de la matière funéraire, et préconise sa consolidation. Plusieurs recommandations d'adaptation du code général des collectivités territoriales, afin d'y intégrer des solutions dégagées par la jurisprudence et dorénavant stabilisées, sont également formulées, notamment concernant les différentes catégories de concessions et les modalités de renouvellement de celles-ci.

**L'AVIS AU PARLEMENT  
SUR LES RELATIONS USAGERS - ADMINISTRATIONS**

Le projet de loi relatif à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale, dit 3DS, déposé en mai 2021, visait à « construire une nouvelle étape de la décentralisation ». Le texte comportait plusieurs dispositions portant sur les relations entre les usagers et les administrations.

Dans un avis au Parlement 21-09, la Défenseure des droits a formulé des observations et recommandations notamment sur les articles concernant le financement du revenu de solidarité active (RSA), l'échange de données entre administrations et les espaces France Services.

S'agissant de l'expérimentation de la différenciation du financement du RSA, qui répondait à une demande de certains départements, la Défenseure des droits a indiqué qu'elle serait attentive à la lisibilité et à l'accessibilité des différentes voies de recours prévues par voie réglementaire.

Sur l'extension du champ d'application de l'échange de données entre administrations dans le cadre du dispositif « *Dites-le nous une fois* », la Défenseure des droits a fait part de sa vigilance sur la mise en place d'un dispositif d'audit et de contrôle permettant de rendre compte de ce que les administrations font concrètement avec les données partagées.

Enfin, si la pérennisation des espaces France Services va dans le sens d'une reconnaissance du caractère durablement impératif de la présence physique des services publics dans les territoires, défendu par la Défenseure des droits, elle veillera à ce que la réalité des prestations offertes soit à la hauteur de la promesse d'un accès humain et complet aux services mobilisés dans ce cadre.

## L'ACTION RAPIDE D'UN DÉLÉGUÉ AVANT L'ÉCHÉANCE ÉLECTORALE

La réclamante a quitté l'Île-de-France en novembre 2020 pour s'installer dans un autre département. Ses demandes d'inscription sur les listes électorales de sa nouvelle commune de résidence se sont révélées infructueuses. Sans autre solution, la réclamante a saisi le délégué du Défenseur des droits qui a contacté le directeur général des services de la commune mise en cause afin qu'il examine rapidement la demande.

L'inscription a été réalisée le jour même de la réception de la réclamation par le responsable saisi, avant le terme légal fixé au 14 mai 2021, ce qui a permis à la réclamante de voter aux élections départementales et régionales.

## 2. RECTIFIER LES ERREURS DE L'ADMINISTRATION

### LES BONS DU TRÉSOR

En 1996, un couple désireux de placer ses économies a acquis, sur les conseils de la trésorerie, des bons du Trésor, titres émis par l'Etat pour financer sa dette. Ces bons au porteur avaient à l'époque une durée de validité de 30 ans.

Après s'être fait rembourser quelques bons en 2009, puis en 2011, et alors qu'il lui avait été affirmé à cette occasion par un agent que ces bons demeuraient valables 30 ans, la réclamante s'est vu refuser en 2017, par ce même agent, le remboursement de bons restants pour financer des réparations à son domicile. La direction régionale des finances publiques (DRFIP) a indiqué à l'épouse que ses titres étaient frappés de prescription, en application de la [loi 2008-561](#) du 17 juin 2008 qui avait ramené le délai de prescription de la dette non négociable de 30 ans à 5 ans, modifiant l'article 2224 du code civil.

Ainsi, les bons n'étaient plus valables depuis le 19 juin 2013, sans que la réclamante en ait été informée alors qu'une circulaire ministérielle adressée aux trésoreries donnait clairement pour consigne « *d'informer les porteurs de leur ressort de cette mesure législative et de ses effets* ».

La Défenseure des droits a recommandé au ministre de l'Économie, des finances et de la relance de faire droit à la demande en remboursant les 72 bons concernés, d'une valeur totale de 590 000 F, soit une contrevaletur d'un peu moins de 90 000 €. À défaut, elle lui a recommandé d'accéder à la requête de l'intéressée en considération du principe d'équité.

Faute de réponse satisfaisante du ministre, un courrier d'injonction lui a été adressé le 4 février 2021. Le ministre n'ayant pas déféré à cette injonction, la Défenseure des droits lui a adressé un rapport spécial, puis l'a rendu public au journal officiel de la République française ([décision 2021-255](#)) en l'absence de suites données aux recommandations des [décisions 2020-019](#) et [2021-175](#). Interrogé par un journaliste, le ministre a indiqué publiquement qu'il reverrait cette situation. Son directeur de cabinet a par la suite confirmé par courrier à la réclamante que le ministre avait décidé de lever la prescription opposée à la demande de remboursement.

### LES FRAIS DE TRANSPORT D'UN ÉTUDIANT EN SITUATION DE HANDICAP

Un étudiant en situation de handicap qui bénéficiait d'une notification de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) accordant une prise en charge de ses frais de transport domicile-établissement, s'est vu refuser par un conseil départemental cette prise en charge, au motif que l'article R. [3111-27](#) du code des transports ne la prévoyait que pour les établissements relevant du ministère de l'Éducation nationale et de l'Agriculture, alors que son établissement d'inscription était une école d'art, relevant de la tutelle du ministère de la Culture.

Les agents du Défenseur des droits sont intervenus pour solliciter un réexamen de la situation de l'étudiant et sa prise en charge directe par le ministère. Ils ont également appelé l'attention du ministère de la Culture sur les failles de l'article R. [3111-27](#) du code des transports.

Le ministère a indiqué que l'école d'art concernée avait, dans un premier temps, voté une allocation exceptionnelle en faveur



de cet étudiant en juillet 2021 et que le conseil départemental avait intégré, au sein du dispositif de prise en charge des frais de transport, les étudiants en situation de handicap inscrits dans des établissements relevant de la tutelle du ministère de la Culture. Enfin, il a été précisé que la déléguée ministérielle à l'accessibilité avait été saisie aux fins de modification des dispositions de l'article R. 3111-27 du code des transports, attendue au cours de l'année 2022.

### **L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'UNE OPÉRATION DE POLICE JUDICIAIRE**

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi des difficultés rencontrées par des personnes, victimes d'une opération de police judiciaire réalisée par erreur à leur domicile, dans le cadre de leur démarche d'indemnisation auprès du ministère de la Justice.

Dans sa décision 2019-173, le Défenseur des droits a estimé que les modalités d'indemnisation de ces personnes, tiers à la procédure judiciaire, étaient de nature à porter atteinte au principe d'égalité et à constituer une atteinte à leurs biens. Il contestait l'application systématique d'un abattement forfaitaire de 10 % sur les frais de prise en charge du dommage matériel causé et recommandait une indemnisation intégrale du préjudice. Il recommandait également une meilleure prise en compte du préjudice moral, dès lors qu'il ressortait de ses instructions que le ministère de la Justice ne faisait quasiment jamais droit aux demandes formulées sur ce fondement. Il demandait ainsi au ministère de s'assurer que figurent sur les imprimés délivrés lors de l'accusé de réception de la demande d'indemnisation, le fait que les tiers doivent impérativement procéder à l'estimation chiffré de leur préjudice moral s'ils en sollicitent l'indemnisation.

À l'issue de plusieurs échanges entre les agents du Défenseur des droits et le ministère de la Justice, ce dernier avait estimé qu'il n'était pas souhaitable de lever l'application de cet abattement forfaitaire pour vétusté de 10 %. La mention relative à l'indemnisation du préjudice moral des usagers n'était par ailleurs pas ajoutée sur les accusés de réception délivrés par le ministère.

Sollicitée dans le cadre d'un contentieux engagé par une victime d'une opération de police judiciaire réalisée par erreur à son domicile, la Défenseure des droits a porté des observations devant le tribunal judiciaire. Dans sa décision 2021-204, elle a insisté sur la nécessité d'appliquer ses précédentes recommandations.

Dans un jugement du 20 octobre 2021, prenant en compte les observations de la Défenseure des droits, le tribunal a écarté l'application de l'abattement forfaitaire de 10 % pratiqué par le ministère de la Justice. Il a condamné ce dernier au paiement de la somme de 4 777 euros en application du « principe de réparation intégrale » du préjudice matériel du réclamant, ainsi que de la somme de 2 500 euros au titre du préjudice moral.

Par courrier du 5 avril 2022, le ministère de la Justice a informé la Défenseure des droits qu'à la suite de la décision 2021-204, il renonçait définitivement à l'application d'un coefficient de vétusté forfaitaire de 10% aux demandes d'indemnisation des biens dégradés dans le cadre d'une opération de police judiciaire. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'indemnisation des requérants est effectuée sur la base du montant intégral des dommages dont il a été justifié.

### **L'INDEMNISATION POUR INVALIDATION D'UN TITRE D'IDENTITÉ**

Dans le cadre d'un voyage prévu à l'étranger, la réclamante s'est vu refuser l'embarquement au motif que la carte nationale d'identité (CNI) qu'elle présentait avait été déclarée volée ou perdue. La réclamante indiquait n'avoir jamais déclaré la perte ou le vol de son titre. Elle a saisi en vain les services de la préfecture, ainsi que le ministère de l'Intérieur afin de comprendre les motifs qui avaient conduit à la confiscation de son titre. L'intéressée demandait également à être indemnisée des préjudices, moral et financier, subis du fait de l'annulation de son voyage, ainsi que des frais de renouvellement de titre qu'elle avait dû exposer. Aucune réponse circonstanciée ne lui a été apportée sur les motifs de l'invalidation de son titre et aucune indemnisation ne lui a été proposée.

Les agents du Défenseur des droits ont saisi la direction des libertés publiques et des affaires juridiques du ministère de l'Intérieur afin de solliciter des explications sur les circonstances de l'invalidation du titre d'identité de l'intéressée. Il a également été demandé si les services du ministère de l'Intérieur entendaient réserver une suite favorable à sa demande d'indemnisation.

Le ministère de l'Intérieur a répondu qu'il n'était ni en mesure d'établir que l'intéressée était à l'initiative de cette déclaration de perte ou de vol ni, dans l'hypothèse où cet enregistrement résulterait d'une erreur de l'administration, qu'elle ait été invitée à restituer le titre déclaré à tort perdu ou volé et à en solliciter le renouvellement. Dans ces conditions, il a considéré que la demande indemnitaire de l'intéressée apparaissait fondée dans son principe (RA-2021-031).

### UNE ATTEINTE À LA LIBERTÉ DE LA PRESSE

Le Défenseur des droits a été saisi des difficultés rencontrées par une personne titulaire de la carte provisoire d'identité de journaliste professionnel, qui dénonçait le refus d'accès à la tribune presse d'un conseil départemental qui lui avait été opposé ainsi que la restriction des documents remis aux journalistes dont il avait fait l'objet lors d'une séance plénière.

Dans sa décision 2021-188, la Défenseure des droits a rappelé la protection spécifique attachée à la qualité de journaliste. Elle a considéré qu'en l'absence de réglementation spécifique, il n'y avait pas lieu de distinguer les journalistes en fonction de la carte professionnelle qu'ils détiennent. Elle a conclu que l'absence de fondement juridique aux refus opposés au journaliste contrevenait à l'obligation de prévisibilité de la loi et au principe de sécurité juridique tirés de l'article 2 de la Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen, et portait atteinte à la liberté de la presse protégée par l'article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme, constituant par conséquent une atteinte aux droits des usagers du service public.

La Défenseure des droits a recommandé au président du conseil départemental d'autoriser, lors des séances, l'accès à l'espace réservé aux journalistes et la remise de documents qui leur sont destinés, aux titulaires de la carte provisoire d'identité de journaliste professionnel, conformément aux articles L. 7111-3 alinéa 1 et R. 7111-9 du code du travail.

Le président du conseil départemental a indiqué en retour suivre les recommandations de la Défenseure des droits. Il a précisé que le réclamant pourrait, dès les prochaines sessions, accéder à l'espace dédié aux journalistes et disposer des documents utiles.

### LA NÉCESSAIRE PRISE EN COMPTE DE LA BONNE FOI DES USAGERS

La réclamante vivait seule avec sa fille et percevait de la caisse d'allocations familiales (CAF) différentes allocations, dont l'allocation logement et la prime d'activité.

Cependant, la CAF lui a notifié un indu de plus 2 500 euros présenté comme la conséquence de l'omission de déclaration des salaires de sa fille qui avait alors commencé à travailler. De plus, la CAF l'a accusée d'une fraude liée à la dissimulation des revenus de sa fille et d'une partie de la pension alimentaire. L'indu se montait alors à près de 4 000 euros.

La réclamante a écrit à la CAF pour contester l'accusation de fraude en disant avoir bien déclaré les revenus de sa fille aux impôts, mais ne pas avoir su qu'elle aurait aussi dû les déclarer à la CAF. Malgré ses contestations, la CAF lui a notifié une pénalité administrative de 475 euros. Si elle a compris le bien-fondé de l'indu, la réclamante a contesté fermement la qualification de fraude.

Le délégué du Défenseur des droits a écrit à la CAF et a indiqué qu'il lui semblait que le cas particulier de la réclamante entrait dans le cadre du droit à l'erreur inscrit dans le droit par la loi n° 2018-727 pour un État au service d'une société de confiance.

En retour, le médiateur de la CAF a fait savoir au délégué que la qualification de fraude avait été supprimée.

Dans un autre dossier traité par une déléguée, la réclamante avait constaté ne plus percevoir ses aides personnalisées au logement (APL) depuis plusieurs mois. La réclamante a remarqué qu'une somme de 8 000 euros de revenus est apparue sur son compte personnel de la caisse d'allocations familiales (CAF), ayant entraîné la suppression des APL. Cette somme correspondait à un salaire soi-disant perçu dans une ville où la réclamante n'a pourtant jamais vécu ni travaillé. Malgré plusieurs contestations, la CAF a refusé de la croire.

La déléguée du Défenseur des droits a contacté la CAF pour demander un réexamen du dossier. L'enquête interne a permis de mettre à jour une erreur de la caisse, et a prouvé la bonne foi de la réclamante.

Après qu'elle eut renvoyé ses bulletins de salaire, les droits de la réclamante ont été recalculés. La CAF a informé la déléguée que le dossier de la réclamante a été régularisé, et qu'il en a résulté un versement d'APL de 1 314 euros.

### **LES DIFFICULTÉS ADMINISTRATIVES DANS LE CADRE D'UNE SUCCESSION**

Une femme âgée a séjourné dans un EHPAD de 2013 à sa mort en 2017. Elle a bénéficié de l'aide sociale versée par le département et avait souscrit une assurance-vie au bénéfice de sa fille, la réclamante.

Au cours de son séjour dans l'EHPAD, la mère de la réclamante a puisé sur son compte d'assurance-vie pour payer une partie des frais de la maison de retraite. À sa mort, il ne restait qu'une somme de 3 000 euros, destinée à régler les frais d'obsèques. À son décès, le conseil départemental a pris contact avec sa fille en vue de récupérer les sommes versées au titre de l'aide sociale, pendant le séjour en EHPAD, soit 30 658,74 euros.

Le délégué saisi est intervenu auprès du conseil départemental et a fait valoir que les comptes d'assurance-vie, qui faisaient apparaître la réclamante comme bénéficiaire, avaient été utilisés dans leur plus grande partie pour payer le séjour en EHPAD de sa mère.

Le Président du conseil départemental a pris en compte les arguments du délégué et a finalement admis la bonne foi de la réclamante. Il a reconnu que la succession était déficitaire, après déduction des frais d'obsèques.

Le conseil départemental a réévalué la somme réclamée à 3 619,22 euros, ce qui correspondait au montant de l'assurance-vie réellement hérité. L'intervention du délégué a permis de diviser par 10 la somme demandée à la réclamante.

## **3. LES EFFETS DÉLÉTÈRES DU TOUT NUMÉRIQUE**

### **LA PRISE EN COMPTE DES FILIATIONS À L'ÉGARD DE PARENTS DE MÊME SEXE SUR LE SITE DE L'ANTS**

Le Défenseur des droits a été saisi par une association et des parents des difficultés rencontrées par plusieurs familles homoparentales, qui étaient dans l'impossibilité de renseigner la double filiation maternelle ou paternelle de leurs enfants à l'occasion de demandes de titres d'identité français sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

Le formulaire de pré-demande d'un titre d'identité français à remplir sur le site de l'ANTS exigeait que soient renseignées les informations relatives à l'état civil concernant la mère et le père, sans laisser la possibilité de renseigner l'identité de deux parents de même sexe.

La Défenseure des droits a demandé à l'ANTS de modifier le formulaire de pré-demande afin de prendre en compte la possibilité de double filiation maternelle ou paternelle prévue depuis la loi 2013-404 du 17 mai 2013 ouvrant le mariage aux couples de personnes de même sexe. En sollicitant dans le formulaire des renseignements relatifs à l'identité de leur mère, d'une part, et à l'identité de leur père, d'autre part, l'ANTS n'avait pas tiré les conséquences de l'ouverture à une double filiation maternelle ou paternelle.

L'agence nationale a accepté la modification. L'utilisateur pourra désormais indiquer soit l'existence d'un père et d'une mère, soit de deux mères, soit de deux pères (RA-2021-058).

## LE MANQUE DE COORDINATION DES OUTILS NUMÉRIQUES

À la suite d'un contrôle routier dans son département de résidence, le réclamant a fait l'objet d'une mesure de rétention administrative de son permis de conduire pour une durée de 5 mois. Il a été informé par la préfecture que son permis lui sera restitué au terme de la suspension et après avis favorable d'une commission médicale.

Le réclamant a déménagé dans un autre département après la suspension de son permis. Son permis de conduire lui a été restitué après qu'il a dûment passé la visite médicale.

Il a alors décidé de passer son permis poids lourds. Cependant, lors des démarches sur le site de l'ANTS, son dossier a été bloqué pour la raison suivante : « *permis invalide, absence de visite médicale* ».

Il a sollicité l'aide d'une déléguée du Défenseur des droits qui a engagé une médiation avec les préfectures des deux départements où le réclamant a résidé. La préfecture de la nouvelle résidence a renvoyé vers le service de la préfecture d'origine, tandis que la préfecture d'origine a indiqué ne pas pouvoir transmettre le dossier, ne l'ayant pas conservé. La déléguée a donc envoyé un courrier au centre d'expertise et de ressources titres (CERT) et demandé un examen de la situation particulière du réclamant.

Finalement, le CERT a proposé au réclamant de repasser sa visite médicale près de son nouveau domicile, ce que le réclamant a accepté de bonne foi. Par la suite, son dossier a été débloqué.

## 4. RENDRE EFFECTIF L'ACCÈS AUX DROITS POUR LES ÉTRANGERS

### LES RENDEZ-VOUS EN PRÉFECTURE

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. Les réclamations nombreuses de personnes qui ne parviennent même pas à obtenir un rendez-vous en ligne, tant auprès du siège que des délégués territoriaux, montrent que le volume de créneaux ouverts sur les plateformes dématérialisées est très insuffisant.

En matière de séjour, le Défenseur 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). Parallèlement, les instructions engagées auprès des préfets concernés, par la voie d'échanges écrits ou de rencontres, ont été poursuivies. Enfin, les agents du Défenseur des droits ont présenté une cinquantaine d'observations devant les juridictions administratives saisies de référés « mesures utiles » dans le cadre 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.

En matière de naturalisation, la Défenseure des droits a également rendu publiques plusieurs décisions portant recommandations : 2019-015, 2019-266, 2021-014, 2021-030, 2021-040.

Dans toutes ces décisions, la Défenseure des droits a souligné les entraves qui résultent du recours imposé aux dispositifs dématérialisés de prises de rendez-vous en ligne. Loin de faciliter les démarches des ressortissants étrangers, ils conduisent dans de nombreux cas à une impasse, faute de créneaux disponibles. Ils invisibilisent les usagers et favorisent des logiques de contournement,

notamment le paiement de prestataires privés. L'impact sur les droits est dramatique puisque les étrangers qui ne parviennent pas à obtenir un rendez-vous se trouvent maintenus en situation précaire voire perdent leur titre de séjour et subissent des ruptures de droits.

La Défenseure des droits a rappelé que ces défaillances portaient atteinte aux principes de continuité du service public et d'égalité des usagers devant le service public. Elle a recommandé la mise en place de procédures alternatives à la voie dématérialisée, tant pour les dispositifs de prise de rendez-vous en ligne que pour ceux plus récemment déployés, qui permettent d'effectuer en ligne le dépôt d'une demande : la plateforme *demarches-simplifiees* et surtout l'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF), qui a vocation à devenir l'interface unique pour l'ensemble des démarches de dépôt de dossiers des ressortissants étrangers.

S'il arrive que l'institution obtienne, dans le cadre du traitement de réclamations individuelles, des règlements amiables auprès de certaines préfectures, la Défenseure a observé qu'au niveau national, la mise en place d'alternatives efficaces à la voie dématérialisée ne s'est pas concrétisée. Dans deux récents rapports Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?, et Devenir français par naturalisation, elle a formulé plusieurs recommandations visant à faire respecter les droits des usagers.

Partout où des difficultés ont été signalées en matière de non-réponse des services préfectoraux, la Défenseure des droits ou le délégué général à la médiation a rencontré les Préfets concernés afin de les alerter sur ce phénomène et ses conséquences délétères, et de rétablir un fonctionnement normal. Des services publics qui ne répondent plus sont un obstacle supplémentaire pour l'accès aux droits aboutissant à l'épuisement des usagers avec des situations de perte de ressources, de logement, de titre de séjour. Cette non réponse de plus en plus fréquente provoque un insupportable sentiment d'impuissance pour les délégués qui traitent ces dossiers. La Défenseure des droits a fait de la lutte contre la non-réponse des administrations une priorité de ses déplacements.





## RÉSIDENTS ÉTRANGERS ET PRESTATIONS FAMILIALES

Un couple d'Arméniens entrés sur le territoire français avec leurs deux enfants ont été régularisés en juin 2020 et sont donc titulaires d'une carte de séjour temporaire en cours de validité.

La caisse d'allocations familiales (CAF) a refusé à leurs deux enfants le droit aux prestations sociales. Elle a réclamé à la préfecture une attestation précisant que les deux enfants étaient entrés en France « *au plus tard en même temps que l'un des parents* », ou à défaut une attestation portant mention de la date d'entrée en France des enfants. Il a été difficile pour les époux d'obtenir un rendez-vous à la préfecture.

Dans ce contexte, le délégué du Défenseur des droits a contacté les services préfectoraux qui ont indiqué ne plus fournir ce type de document, et argué qu'il revenait aux familles de les conserver. Un travail de médiation a été engagé avec la CAF afin de contester la validité de l'exigence d'attestation et de demander un examen du cas particulier dans le cadre de l'article L.313-11-7 du CESEDA.

En février 2021, la CAF a informé le délégué que le droit aux prestations familiales avait été régularisé avec effet en juin 2020, date de délivrance de la carte de séjour temporaire des parents.

## VISAS ET RÉUNIFICATION FAMILIALE

Le Défenseur des droits a été saisi par la curatrice d'un réfugié statutaire en raison des difficultés qu'il rencontrait dans le cadre d'une procédure de réunification familiale, engagée en mai 2018, au bénéfice de son épouse et de ses deux enfants restés au Bangladesh. Après plusieurs mois d'attente, l'intervention des agents du Défenseur des droits a permis à la famille du réclamant d'obtenir un rendez-vous au consulat de France au Bangladesh, afin de déposer son dossier de demande de visas. Malgré plusieurs sollicitations, l'épouse du réclamant n'a pas été recontactée par le consulat.

Les agents du Défenseur des droits ont vainement sollicité un réexamen de la situation des réclamants auprès du ministère de

l'Intérieur afin que les visas soient délivrés dans les meilleurs délais. Parallèlement à ces démarches, la curatrice du réclamant a formé un recours contre la décision implicite de refus de visas, lequel fut rejeté aux motifs que « *les documents produits relevaient d'une intention frauduleuse et ne permettaient pas d'établir l'identité des demandeurs* ».

En octobre 2020, le ministère de l'Intérieur a finalement répondu à la Défenseure des droits que les visas étaient prêts à être délivrés mais que la crise sanitaire empêchait la venue de la famille du réclamant. Après avoir relevé le caractère contradictoire des motifs avancés pour justifier le refus de délivrance des visas, la Défenseure des droits a invité le ministère de l'Intérieur à réexaminer la situation dans les meilleurs délais.

En l'absence de réponse du ministère, la Défenseure des droits a présenté des observations devant le tribunal administratif, s'appuyant sur les dispositions de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) et de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme ([décision 2020-248](#) du 7 janvier 2021). Au cours de la procédure contentieuse, le ministre de l'Intérieur a finalement donné instruction à l'autorité consulaire de délivrer les visas de long séjour à la famille du réclamant. La famille est désormais réunie en France.

## DÉLIVRANCE DE VISAS PENDANT L'ÉTAT D'URGENCE SANITAIRE

Dans le contexte des mesures gouvernementales prises pour endiguer la propagation de l'épidémie de Covid-19, le Défenseur des droits a été saisi de nombreux cas de ressortissants étrangers se voyant refuser l'accès à un visa de long séjour à destination de la France alors même qu'ils remplissaient les conditions en droit pour en bénéficier.

Il s'agissait notamment des personnes bénéficiaires de procédures de rapprochement familial, lesquelles se trouvaient exclues des catégories de personnes autorisées à entrer sur le territoire en vertu d'une instruction ministérielle du 15 août 2020.

À l'occasion d'un contentieux tendant à la suspension de cette instruction, la Défenseure des droits a porté des observations devant le juge des référés du Conseil d'État (Décision 2020-193). Elle a estimé que les choix opérés par le Gouvernement pour admettre les ressortissants étrangers sur le territoire national en fonction de la nature du visa sollicité ne répondaient pas à l'exigence de proportionnalité au regard du risque sanitaire et qu'ils emportaient des conséquences discriminatoires et contraires à plusieurs droits fondamentaux.

Par une ordonnance du référé du 21 janvier 2021, le Conseil d'État a suspendu la décision du Gouvernement d'interrompre la délivrance de visas aux bénéficiaires des procédures de rapprochement familial. Depuis lors, ces derniers sont pris en compte dans la catégorie des personnes non vaccinées autorisées à se rendre en France.

De même, la Défenseure des droits s'est prononcée sur la suspension des délivrances de visas portant la mention « famille de scientifique » aux ressortissants algériens. Alors que les membres de familles de scientifiques d'autres nationalités étaient autorisés à entrer sur le territoire, elle a estimé, devant le juge des référés du Conseil d'État, que la différence de traitement en raison de la nationalité instituée de fait par les instructions ministérielles était susceptible de caractériser une discrimination (décision 2021-063). Par une ordonnance du 17 mars 2021, le juge des référés du Conseil d'État a suspendu la circulaire qui ne prévoyait pas de dérogation aux restrictions d'entrée pour les familles des « scientifiques chercheurs » algériens.

## 5. PERMETTRE L'ÉGAL ACCÈS AUX PRESTATIONS

### UNE PRISE EN COMPTE HARMONISÉE DES RESSOURCES ANNEXES DES ALLOCATAIRES DU REVENU DE SOLIDARITÉ ACTIVE (RSA)

Dans un premier cas, le réclamant s'est vu refuser l'attribution du RSA par un conseil départemental, au motif qu'il détenait un capital excédant la somme de 23 000 euros.

Les services du Défenseur des droits ont constaté la non-conformité de la délibération instituant cette règle aux dispositions légales et réglementaires organisant les modalités de prise en compte, pour la détermination du droit au RSA, de capitaux susceptibles d'être détenus par les usagers. Le conseil départemental ajoutait une condition à l'article R. 132-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF), prévoyant que seuls 3 % du montant des capitaux détenus par le postulant au RSA doivent être appréciés pour déterminer son éligibilité à un tel dispositif.

Le conseil départemental a suivi la recommandation de la Défenseure des droits et a abrogé la délibération litigieuse (Décision 2021-123).

Dans le cadre d'un contentieux opposant un autre réclamant à un conseil départemental, ce dernier avait rendu une décision de refus de RSA, au motif que le demandeur possédait des parts dans une société civile immobilière (SCI).

Si la location du bien immobilier placé en SCI générerait bien des revenus locatifs, ces derniers n'étaient pas reversés aux associés de la société et ne génèrent donc aucun revenu. Dans ses observations présentées devant le tribunal administratif, la Défenseure des droits a rappelé le nécessaire respect des dispositions du CASF et des solutions dégagées par la jurisprudence quant à la prise en considération des revenus effectifs des prétendants au RSA.

Ainsi, seuls les bénéficiaires de la société effectivement distribués peuvent être appréciés en tant que revenu de l'associé. Dans son jugement du 15 mars 2022, le tribunal administratif a suivi la Défenseure des droits, annulant la décision de refus du conseil départemental (Décision 2021-287).

Dans un autre cas, la réclamante, titulaire du RSA, percevait un « dédommagement » en sa qualité d'aidante familiale de son fils handicapé. Ce revenu de dédommagement s'inscrit dans le cadre de la prestation de compensation du handicap (PCH), allouée aux personnes handicapées pour leur permettre de bénéficier d'une « aide humaine ».

Après avoir déclaré trimestriellement cette ressource auprès de la caisse d'allocations familiales (CAF), elle s'est vu suspendre le versement de son RSA. La caisse se prévalait des dispositions de l'article R.262-11 du CASF, alors en vigueur, lesquelles ne prévoyaient pas explicitement l'exclusion de ce type de dédommagement des ressources prises en compte pour le calcul du RSA.

Or, dans son arrêt du 10 février 2017, le Conseil d'État a considéré que la PCH perçue pour un enfant, au titre de l'aide humaine, n'entrait pas dans l'assiette des ressources du RSA. Au regard de cette jurisprudence, la réclamante ne pouvait être exclue de ce dispositif.

L'article R. 262-11 du CASF modifié, entré en vigueur le 5 novembre 2020, a entériné cette solution. Après l'intervention des agents du Défenseur des droits dans le cadre d'une médiation, la CAF a accepté d'ouvrir le droit au RSA de la réclamante de manière rétroactive.

Prenant acte de cette médiation aboutie, la Défenseure des droits a recommandé à la CNAF d'ouvrir l'accès au rétablissement du droit au RSA des allocataires qui le solliciteront à compter du 1<sup>er</sup> mai 2020, date à laquelle le décret venu modifier le code de l'action sociale et des familles aurait dû entrer en vigueur (Décision du 2021-212).

### **L'ALLOCATION D'AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI**

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi par des personnes ayant travaillé pour un employeur public et qui rencontrent des difficultés pour obtenir de ce dernier le versement de l'allocation d'aide au retour à l'emploi (ARE). L'employeur public assure lui-même le risque de chômage de ses agents en prenant à sa charge la gestion administrative et le coût financier de l'indemnisation de ses anciens agents au titre du chômage (autoassurance).

Il en va ainsi de la société La Poste. Plus de cinquante de ses anciens agents ont saisi le Défenseur des droits de problèmes dans le traitement de leur dossier de demande d'ARE. Ils dénoncent les difficultés à obtenir un interlocuteur et les demandes répétées de transmission de documents déjà adressés. Bien que des difficultés demeurent, les échanges avec le service concerné ont permis de constater les efforts déployés par la Poste. La mise en place d'outils numériques a certes fluidifié les échanges dans certains cas mais doit être accompagnée d'efforts d'accessibilité téléphonique et de suivi plus individualisé.

Cette exigence est d'autant plus forte que la multiplication des contrats courts implique une répétition des démarches à accomplir qui complique l'accès aux droits, des litiges sur quelques jours d'indemnisation pouvant se multiplier et les décourager dans leurs démarches.

### **FAIRE VALOIR SES DROITS APRÈS UN ACCIDENT DU TRAVAIL**

Le réclamant, un travailleur agricole, a subi en janvier 2017 un accident du travail qui n'a dans un premier temps pas été reconnu comme tel si bien qu'il a perçu des indemnités journalières versées par la mutualité sociale agricole (MSA) au titre du régime maladie. En décembre 2018, la commission de recours amiable de la MSA a reconnu son accident du travail et son dossier a été régularisé.

Un an plus tard, la MSA lui a notifié un indu d'environ 400 euros, et indiqué que l'indemnité journalière pour accident du travail était inférieure à l'indemnité journalière du régime maladie. Le réclamant a fait un recours amiable de cette décision. La MSA lui a envoyé une mise en demeure conservatoire en attendant que son recours amiable passe en commission. Il a donc pris un rendez-vous avec un délégué du Défenseur des droits, n'ayant pas compris la justification de l'indu, que le délégué a contesté auprès de la MSA.

Après avoir accusé réception et annoncé demander des informations complémentaires à l'employeur du réclamant, la MSA lui a signifié le rejet de son recours amiable. Le délégué du Défenseur des droits a écrit à la MSA pour demander une vérification du centre

d'expertise de la mutualité, s'étonnant des arguments motivant le rejet du recours.

Après vérification auprès du centre d'expertise de la MSA, une erreur de calcul a été constatée. Une réévaluation des indemnités a été effectuée sur l'ensemble de la période concernée. En réponse, la MSA a indiqué que la situation du réclamant a été revue : l'indu de 400 euros a été annulé et un complément d'indemnités journalières de 812,11 euros lui a été versé.

### LES INDEMNITÉS MATERNITÉ

La réclamante est la mère d'un enfant né prématurément, et qui n'a pas survécu à l'accouchement. Après le décès de son enfant, elle a éprouvé de fortes difficultés à percevoir les indemnités maternité lui étant dues au titre du congé prénatal. Elle a donc décidé de mettre fin à ses congés et de reprendre le travail plus tôt, la solitude lui étant devenue insupportable.

Après deux jours, elle a réalisé qu'il ne lui était pas physiquement possible de reprendre totalement le travail. Elle a demandé à la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de reprendre ses congés maternité, ce qui lui a été refusé. La réclamante, en situation douloureuse de deuil, s'est plainte de la grande complexité administrative à laquelle elle a dû faire face après le décès de son bébé. Elle a également souffert du manque d'écoute et d'empathie de ses interlocuteurs.

Elle a donc décidé de contacter le délégué local du Défenseur des droits, qui a fait remonter le cas particulier de la réclamante à la CPAM. Ceux-ci ont indiqué par courriel avoir évalué le cas particulier, et décidé d'autoriser la réclamante à retourner en congé maternité pour les semaines qui lui restaient. De plus, ils ont précisé avoir mis en œuvre une procédure spéciale pour mieux venir en aide aux parents confrontés à de tels drames.

## 6. NOS RÉSEAUX D'ALLIANCE

### LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Réunissant des médiateurs chargés du règlement amiable des litiges des usagers de services ministériels (ministères chargés des Finances, de l'Education nationale et de l'enseignement supérieur, de l'enseignement agricole...), d'établissements publics ou d'organismes de protection sociale (Pôle emploi, MSA...), de grandes entreprises publiques (RATP, SNCF) et de collectivités territoriales, le Club des médiateurs de services au public constitue un espace de dialogue portant sur l'évolution du cadre juridique de la médiation et sur les difficultés rencontrées par les usagers des services publics. La Défenseure des droits y est représentée par le délégué général à la médiation.

### LE SÉMINAIRE « PRATIQUES ÉMERGENTES DES PROFESSIONNELS DU TRAVAIL SOCIAL DANS LE CONTEXTE DU COVID-19 »

Un an après la publication par le Défenseur des droits et la diffusion de plus de 10 000 exemplaires du « Guide pratique à l'usage des intervenants de l'action sociale », la Défenseure des droits a organisé un séminaire en ligne afin de dresser un bilan des pratiques professionnelles des acteurs de l'accès aux droits et de l'accompagnement social des publics vulnérables, et plus particulièrement des jeunes en situation de précarité.

Organisé en partenariat avec le Media Social, cet événement a réuni plus de 300 participants autour d'interventions et de témoignages de professionnels (travailleurs sociaux, cadres d'associations ou d'institutions, représentants d'établissements de formation, étudiants, salariés d'entreprises, agents et délégués du Défenseur des droits). Les participants ont pu mettre en perspective certaines pratiques professionnelles innovantes. Ils ont souligné l'utilité et l'importance de la coopération entre les professionnels de l'intervention sociale et le Défenseur des droits.

Ce guide a donné lieu à des actions de sensibilisation auprès des professionnels sur tout le territoire, notamment des agents des

espaces France Services en Loire-Atlantique, la Fédération des acteurs de la solidarité en Bourgogne-Franche-Comté et en Normandie, l'Assemblée des Comités locaux du Travail Social et du Développement Social en PACA, auprès d'étudiants assistants sociaux de la Croix Rouge en Auvergne-Rhône-Alpes. Un atelier a également été animé par le chef du pôle régional Occitanie dans le cadre de la conférence régionale de prévention et de lutte contre la pauvreté, afin de renforcer la coopération entre les élus des collectivités territoriales délégués à l'action sociale et le Défenseur des droits.

### LES SESSIONS DE FORMATION

Comme chaque année, le service formation du Défenseur des droits est intervenu lors de deux sessions de trois heures auprès des élèves de l'Institut régional d'administration (IRA) de Lille (52<sup>e</sup> promotion « Marianne » et 53<sup>e</sup> promotion « Romain Gary »). En raison du contexte sanitaire, ces deux interventions ont eu lieu à distance, auprès de plus 70 élèves pour chacune des sessions. Ces interventions permettent notamment de renforcer la connaissance de l'action juridique du Défenseur des droits, et de réaffirmer la responsabilité des futures encadrantes et encadrants, dans la prévention des litiges entre les usagers et les services publics ainsi que des situations de discriminations.

### LE SOUTIEN DE LA DÉFENSEURE DES DROITS AUPRÈS DE FRANCE COMPÉTENCES

Cette année, l'Union nationale des acteurs de formation et de recherche en travail social (UNAFORIS) a déposé auprès de France Compétences un projet de certification intitulé « Accueillir et Accompagner dans des espaces digitalisés » (ACCED). En vertu des dispositions l'article 34 de la Loi organique 2011-333 du 29 mars 2011 définissant le rôle de l'institution pour favoriser la mise en œuvre de programmes de formation, la Défenseure des droits a apporté son soutien à ce projet de certification, qui a reçu une réponse positive. Par cette démarche inédite pour l'institution, l'objectif est de développer et de renforcer les compétences des professionnels du secteur social en matière d'accueil et

d'accompagnement des usagers et des publics en difficultés dans l'usage du numérique ou en situation « d'illectronisme ».

### ZOOM SUR...

#### LES DROITS DES PERSONNES DÉTENUES

Claire Hédon et Pauline Caby ont visité en mai le centre pénitentiaire de Varennes-le-Grand en Saône-et-Loire où elles ont échangé avec les personnels et les détenus. Un mois plus tard, la Défenseure des droits a visité l'établissement pour mineurs (EPM) de Quiévrechain dans le Nord, permettant ainsi l'installation d'une permanence de délégués.

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 de situations très diverses en y apportant une dimension humaine de proximité et d'écoute. Cette mission revêt un caractère particulier et sensible. Elle nécessite formation, accompagnement, bonnes connaissances des acteurs de l'administration pénitentiaire, et partage des pratiques.

Lors de la Convention des délégués du Défenseur des droits, une conférence avec la participation du Directeur de l'Administration pénitentiaire, a été dédiée à la thématique « intervenir en détention ». Cet atelier est venu clôturer une série de 6 réunions qui se sont tenues, en juin 2021, à l'initiative de Pauline Caby.

Les principaux motifs de réclamations adressées aux délégués ont porté sur l'accès aux droits sociaux, l'accès aux documents administratifs, le renouvellement des titres d'identité, de séjour, les conditions de détention, les demandes de transfert, la cantine, les pertes d'effets personnels, le maintien des liens familiaux, l'accès au parloir, les permis de visite, l'accès au téléphone, au courrier, aux procédures disciplinaires, à l'aménagement de peine, l'accès au travail, à la formation professionnelle, aux soins.

Au-delà de ces sujets récurrents, l'approche du traitement des réclamations, leur nombre et les conditions d'exercice de la mission ont varié d'un établissement à l'autre suivant la





taille, l'état de salubrité, le profil des détenus, les relations avec la direction et le personnel de l'établissement et les acteurs locaux de l'administration pénitentiaire et judiciaire.

Si la personne détenue est privée de liberté, elle ne doit pas pour autant être privée de ses droits. Un dépliant « Faire valoir vos droits durant la détention » produit par l'institution est remis à chaque détenu au moment de son arrivée en détention, ainsi qu'un affichage sur l'accès à un délégué du Défenseur des droits et les compétences de l'institution en la matière.

### **L'ACCÈS AUX SOINS, UN PARCOURS DU COMBATTANT POUR LES PERSONNES DÉTENUES**

Détenue depuis plusieurs années, la réclamante a été diagnostiquée récemment d'un cancer du sein. Elle a dénoncé les conditions inhumaines dans lesquelles elle a été soignée à l'hôpital en qualité de prisonnière.

Systématiquement placée dans une chambre séparée des services principaux, froide, et au sous-sol de l'hôpital, elle a été tout d'abord traitée de « malade imaginaire » par les surveillants. Une fois les examens formels sur le diagnostic, les personnels pénitentiaires sont restés très agressifs à son égard.

Confrontant son expérience avec les témoignages d'autres détenues, et face à ces mauvais traitements systématiques, elle a décidé de contacter le délégué du Défenseur des droits.

Le travail du délégué a corroboré la version de la réclamante. Face à l'ampleur des violences, celui-ci a transmis la requête au siège. La Défenseure des droits a alerté la Contrôleure générale des lieux de privation de liberté (CGLPL) qui s'est saisie de l'enquête.

### **LES DÉTENUS CONFRONTÉS AUX ERREURS DE L'ADMINISTRATION**

Le réclamant a découvert que son ex-femme avait vendu sa voiture alors qu'il était en détention, sans l'en avertir, et sans déclarer la vente à l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS). Par conséquent, le nom du nouveau propriétaire n'a pas été associé administrativement à la carte grise.

## **L'AVIS AU PARLEMENT SUR LA CONFIANCE** **DANS L'INSTITUTION JUDICIAIRE**

La Défenseure des droits a adressé aux parlementaires en mai 2021 des observations et des recommandations concernant plusieurs articles du projet de loi pour la confiance dans l'institution judiciaire.

Ce texte visait à améliorer la connaissance des missions et du fonctionnement de la justice, le déroulement des procédures pénales, la confiance dans le service public pénitentiaire et dans l'action des professionnels du droit, et l'efficacité de l'action du juge administratif au profit du justiciable.

Il apparaissait en effet nécessaire, par exemple, de prévoir un encadrement législatif à l'enregistrement des audiences, jusqu'à présent autorisé à titre exceptionnel, pour une plus grande cohérence des décisions d'autorisation de captation et une réelle sécurité juridique. Néanmoins, afin de respecter la vie privée et de favoriser la sérénité des débats, la Défenseure des droits a recommandé de prévoir une obligation d'informer les parties au litige et les témoins de l'enregistrement de l'audience, y compris lorsque celle-ci est publique. De plus, dans un souci de préserver les mineurs et les majeurs protégés, la Défenseure des droits a recommandé que leur consentement et celui de leur représentant légal soient systématiquement recueillis par le président d'audience.

La Défenseure des droits s'est prononcée en faveur des mesures allant dans le sens d'un renforcement des droits de la défense : encadrement de la durée de l'enquête préliminaire, renforcement de la protection du secret professionnel des avocats et du secret de l'enquête, élargissement de l'obligation d'informer du droit de se taire etc.

Concernant les dispositions relatives au pénitentiaire, si la Défenseure des droits a soutenu la rédaction d'un code pénitentiaire, 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. Dès lors, des atteintes pourraient 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.

De fait, le réclamant, alors en détention, a reçu 9 contraventions pour excès de vitesse, d'un montant total de 2 000 euros. Face aux demandes insistantes des huissiers, le réclamant a saisi le délégué du Défenseur des droits.

Le délégué a d'abord contacté l'ANTS afin de faire valoir le changement de propriétaire. Ensuite, il est entré en contact avec les deux officiers du ministère public liés aux contraventions.

Après un long travail de médiation, le délégué est parvenu à faire annuler les contraventions adressées au réclamant, qui ont été retransmises à l'auteur des infractions. Les points du permis du réclamant lui ont également été restitués.

**L'AVIS AU PARLEMENT**  
**SUR LA POLITIQUE PÉNITENTIAIRE**

À l'occasion de son audition par la commission d'enquête de l'Assemblée nationale visant à identifier les dysfonctionnements et manquements de la politique pénitentiaire française (avis 21-13), la Défenseure des droits a rappelé que la persistance de la surpopulation carcérale constituait la première cause d'atteinte aux droits fondamentaux des personnes détenues, notamment le droit à la santé et le droit au respect de l'intégrité physique et psychique. Sa recommandation principale était de mettre fin au moratoire sur l'encellulement individuel.

Concernant la réinsertion, le détenu peut, en pratique, préparer sa réinsertion par la réalisation de démarches administratives de droit commun. Néanmoins, l'obtention d'une carte nationale d'identité par exemple, reste difficile. C'est pourtant un document indispensable à l'exercice du droit au maintien des relations sociales et aux démarches de réinsertion de la personne détenue. L'accès aux sites internet en détention permettant d'effectuer certaines démarches administratives, aujourd'hui dématérialisées, demeure par ailleurs problématique. La Défenseure des droits a donc recommandé la libre accessibilité d'une partie des contenus existant sur Internet au sein des établissements pénitentiaires : les sites internet des services publics, des organismes sociaux et les sites de formation en ligne reconnus par le ministère de l'Éducation nationale.

Concernant la situation particulière des mineurs incarcérés, la Défenseure des droits a indiqué que la détention devait représenter l'exception et que les alternatives à l'incarcération devaient être privilégiées. Elle a également insisté sur le respect du principe de séparation des mineurs et des majeurs, en particulier pour la sécurité des jeunes filles victimes de traite incarcérées dans les lieux de détention pour majeures, ainsi que sur la réinsertion sociale des mineurs et la qualité de l'accompagnement social, éducatif et de loisirs et l'accès à l'enseignement et à la formation en vue de la construction d'un projet de sortie.

La Défenseure des droits a également recommandé d'identifier les freins à l'augmentation des heures d'enseignement et d'activités socio-éducatives proposées aux mineurs détenus et de pouvoir assurer un suivi des acquis d'enseignement en détention de manière à ne pas perdre le travail réalisé durant le temps de la détention.

Elle a préconisé la réalisation d'une recherche longitudinale menée par des chercheurs indépendants sur la trajectoire des mineurs à l'issue de leur passage en détention ou en centre éducatif fermé en terme notamment d'insertion sociale, de santé, de formation, d'accès à l'emploi, de logement, de vie familiale et de récidive d'infraction pénale.

La Défenseure des droits a soulevé la problématique récurrente de l'accès aux soins somatiques et psychiatriques dont sont victimes les mineurs comme les majeurs, faute de disponibilité suffisante des professionnels des soins notamment, ainsi que les atteintes récurrentes au secret médical. L'institution a également été saisie de difficultés relatives à la réalisation des extractions médicales vers les hôpitaux de rattachement.

Enfin, concernant les violences en prison, la Défenseure des droits a indiqué que de nombreux obstacles fonctionnels et probatoires pour déposer plainte ou saisir le Défenseur des droits subsistaient, les personnes détenues victimes de violences rencontrant de grandes difficultés pour que leurs plaintes aboutissent en raison d'enquêtes succinctes et d'un manque de coopération entre les institutions. La Défenseure des droits a donc recommandé la mise en place de dispositifs pour faciliter les auditions des détenus par les agents du Défenseur des droits (visioconférences, rendez-vous téléphonique, extraction), l'allongement de la durée de conservation des données de vidéoprotection (six mois), ou encore l'élaboration de protocoles sur les échanges d'informations afin de garantir une meilleure coopération de l'autorité judiciaire et de l'administration pénitentiaire avec le Défenseur des droits.

F.

## LE RENFORCEMENT DE LA MISSION DE PROTECTION ET D'ORIENTATION DES LANCEURS D'ALERTE

**CÉCILE BARROIS DE SARIGNY**

**ADJOINTE DE LA DÉFENSEURE DES DROITS  
CHARGÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES LANCEURS  
D'ALERTE**



Depuis la loi du 9 décembre 2016, le Défenseur des droits a reçu pour nouvelle mission « D'orienter vers les autorités compétentes toute personne signalant une alerte dans les conditions fixées par la loi, de veiller aux droits et libertés de cette personne ».

L'institution a en 5 ans accompagné, orienté ou protégé plusieurs centaines de lanceurs d'alerte, contribuant à la mise en œuvre du premier dispositif national en leur faveur. Ces années de mise en place lui ont également permis d'en mesurer les limites, au regard notamment de la complexité des règles applicables, dont dépend pourtant le bénéfice de la protection, comme des failles dans les dispositifs de protection.

Aussi l'institution a-t-elle suivie de près l'adoption de la directive (UE) 2019/1937 du Parlement et du Conseil du 23 octobre 2019 sur la protection des personnes qui signalent des violations du droit de l'Union puis les discussions qui se sont nouées en France, autour de la transposition de ce texte (cf notamment, les avis 20-12 du 16 décembre 2020, Avis 21-16 du 29 octobre 2021). Il y a lieu dans ce contexte de se réjouir de l'adoption de la loi du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs ainsi que de la loi organique du même jour visant à renforcer le rôle du Défenseur des droits en matière de signalement d'alerte.

Faisant le choix d'une transposition ambitieuse, dépassant le strict champ de la directive, la France a en effet retenu un champ large de la protection dans le cadre d'une définition plus souple du lanceur d'alerte.

La procédure de signalement a été clarifiée. La protection enfin, qui bénéficie au lanceur d'alerte mais aussi aux personnes en lien avec lui et aux facilitateurs, a été considérablement renforcée. Et le Défenseur des droits a vu le champ de ses missions évoluer pour prendre une part plus active encore à la protection des lanceurs d'alertes. Un pas a même été franchi dans la place occupée par notre institution. Outre les missions d'orientation et de protection, le Défenseur des droits est en effet désormais doté d'une compétence spécifique lui permettant d'orienter les demandes qui ne relèvent pas de la compétence de l'une des autorités externes désignée par l'Etat vers celles qui lui paraissent le mieux à même d'en connaître, ce qui facilitera le traitement et le suivi des alertes. Il lui appartient par ailleurs de donner un avis sur la qualité de lanceur d'alerte sécurisant ainsi le parcours, souvent difficile, de ceux qui franchissent le pas de l'alerte.

En tant qu'adjointe chargée de l'accompagnement des lanceurs d'alerte, fonction créée par la loi organique du 21 mars 2022, je m'attacherai à garantir la pleine application des nouvelles dispositions législatives en élaborant une doctrine ambitieuse et des procédures de traitement efficaces des demandes. Rien ne se fera sans dialogue ou partage d'expérience, en interne, avec les différentes autorités destinataires des alertes, notamment les autorités externes désignées par l'Etat, mais aussi avec les partenaires européens de la France, dans le cadre des autorités européennes en charge des lanceurs d'alerte.

Les prochains mois, qui verront la loi du 21 mars 2022 être complétée par des mesures réglementaires d'application seront également déterminants pour l'avenir du régime de protection des vigies de la démocratie que sont les lanceurs d'alerte. J'y serai particulièrement attentive.

**Cécile Barrois de Sarigny**

## 1. LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE RELATIVE À LA PROTECTION DES PERSONNES QUI SIGNALENT DES VIOLATIONS DU DROIT DE L'UNION

### L'AVIS DE LA DÉFENSEURE DES DROITS 21-16 SUR LES PROPOSITIONS DE LOI ORGANIQUE ET PROPOSITION DE LOI ORDINAIRES DE TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE

Dans un avis au Parlement, la Défenseure des droits, qui préconise depuis des années le renforcement des dispositifs de protection des lanceurs d'alertes, a salué les avancées importantes figurant dans les propositions de lois organique et ordinaire transposant la directive (UE) 2019/1937 du 23 octobre 2019.

Parmi ces évolutions notables et au-delà de celles imposées par la transposition, figurent en particulier le maintien du champ d'application large de la loi 2016-1691 du 9 décembre 2016, l'extension aux personnes morales de la possibilité de venir en aide aux lanceurs d'alerte en leur permettant d'être reconnues comme *facilitateurs* ou la faculté, pour les juges, d'allouer en cours de procédure, une provision pour frais de l'instance et à fin de subsides.

Le législateur a aussi levé une option de la directive en permettant aux autorités administratives externes dont la liste sera fixée par décret, d'assurer le soutien psychologique et financier des lanceurs d'alerte en difficulté.

Ces textes ont également sensiblement renforcé le rôle du Défenseur des droits qui s'est vu confier un rôle de pivot dans l'orientation des lanceurs d'alerte et pourra désormais se prononcer sur la qualité de lanceur d'alerte d'une personne, quel soit le régime d'alerte dont elle relève.

Pour la réalisation de cette mission, la Défenseure des droits sera épaulée par un nouvel adjoint. Sur sa proposition, Cécile Barrois de Sarigny a été nommée adjointe du Défenseur des droits chargée de l'accompagnement des lanceurs d'alerte par décret du Premier ministre du 16 avril 2022.

Le Conseil constitutionnel saisi par le Gouvernement a validé l'ensemble du nouveau dispositif législatif (décisions 2022-838 DC et 2022-839 DC du 17 mars 2022).

La Défenseure des droits a rappelé une fois encore l'impérieuse nécessité que lui soit attribués des moyens budgétaires et humains suffisants pour rendre effectif ce nouveau droit et mettre en place des actions de sensibilisation et de formations pour développer la culture de l'alerte dans notre société.

### LE RÉSEAU NEIWA

En 2021, la Défenseure des droits a intensifié ses travaux avec le réseau des autorités européennes en charge des lanceurs d'alerte (Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities - NEIWA). Le réseau s'est réuni plusieurs fois, notamment lors d'un séminaire en ligne organisé par les Irlandais le 10 décembre 2021, en vue de la date limite de transposition de la directive européenne, le 17 décembre 2021.

Lors de cette réunion, la Déclaration de Dublin a été adoptée, permettant au réseau de formuler un ensemble de recommandations communes, et ainsi :

- encourage ses États membres à achever la transposition de la directive européenne de façon ambitieuse ;
- souligne que les lanceurs d'alerte doivent être protégés contre toute forme de représailles, et ont droit de bénéficier des mesures de protection existantes ;
- encourage les États membres à mettre en œuvre des canaux de signalement externe via les autorités compétentes ;
- recommande aux autorités d'informer largement le public, de manière transparente et claire, sur les droits accordés aux lanceurs d'alerte.



## 2. ILLUSTRATIONS DU SOUTIEN APPORTÉ PAR LE DÉFENSEUR DES DROITS AUX LANCEURS D'ALERTE VICTIMES DE REPRÉSAILLES

Le Défenseur des droits a été saisi par un praticien hospitalier d'une réclamation relative aux mesures de représailles dont il estime avoir fait l'objet après avoir dénoncé les pratiques médicales illégales d'un confrère. Le réclamant a été suspendu de ses fonctions de chef de service et a fait l'objet de trois mesures de suspension successives, prononcées à titre conservatoire par le directeur de l'établissement, par le centre national de gestion et enfin par l'agence régionale de santé (ARS). En outre, une procédure disciplinaire a été ouverte à son encontre par la directrice du centre national de gestion.

Suite à l'instruction par ses services, la Défenseure des droits a considéré que le réclamant était victime de représailles à la suite d'une alerte émise dans l'exercice de ses fonctions. Elle a également présenté des observations devant le juge des référés du tribunal administratif. Si la demande de suspension de la décision par laquelle le directeur général de l'agence régionale de santé l'a suspendu de l'exercice de ses fonctions a été rejetée, l'ARS a dès le lendemain abrogé cette suspension au vu de la décision de la Défenseure des droits. La procédure disciplinaire a été abandonnée et le réclamant a pu réintégrer le service. Toutefois, le réclamant a de nouveau été suspendu par l'ARS un mois plus tard, sur le fondement de l'article L. 4113-14 du code de la santé publique. Il a formé un recours pour excès de pouvoir contre cette décision. Une médiation a été engagée.

Dans un autre dossier, le Défenseur des droits a été saisi par une salariée qui estimait que son licenciement constituait une mesure de représailles prise à la suite d'une alerte qu'elle avait donnée. Technicienne en biologie, elle avait signalé depuis 2012 à plusieurs reprises d'abord à son employeur, puis à d'autres autorités, des défaillances relatives aux règles d'hygiène et de sécurité ainsi que de graves manquements aux règles relatives la protection des animaux. À son retour de congé maternité, certaines de ses tâches lui ont été retirées, puis elle a été licenciée pour faute en 2017.

L'enquête des juristes du Défenseur des droits a révélé que la salariée avait respecté la procédure graduée de signalement imposée par l'article 8 de la loi n° 2016-1691 (Sapin 2) et la jurisprudence européenne, que les manquements qu'elle avait signalés caractérisaient la dénonciation d'un crime ou d'un délit et qu'aucun élément du dossier ne permettait d'établir qu'elle n'aurait pas dénoncé les faits de bonne foi. Elle remplissait donc les conditions pour bénéficier de la protection accordée aux lanceurs d'alerte édictée par la loi Sapin 2. Néanmoins, le conseil des prud'hommes qui avait statué avant la saisine du Défenseur des droits, s'il avait reconnu la qualité de lanceuse d'alerte de la salariée, avait refusé d'appliquer les dispositions de la loi, dans la mesure où la salariée avait effectué son signalement avant l'entrée en vigueur de cette loi.

À l'inverse, la Défenseure des droits a considéré que si une telle application dans le temps de la loi Sapin 2 devait être retenue, elle priverait tous les lanceurs d'alerte dont le signalement est intervenu avant l'entrée en vigueur de la loi mais qui ont subi des représailles postérieurement, de tout effet utile relatif à la protection dont le législateur avait entendu les faire bénéficier.

L'enquête des juristes du Défenseur des droits a également démontré qu'il existait un lien entre l'alerte et le licenciement et que celui-ci était bien constitutif d'une représaille suite à l'alerte de la salariée. Dans une décision 2020-024, la Défenseure des droits a présenté des observations devant la cour d'appel concluant à l'application de la loi Sapin 2 et à la nullité du licenciement.

Dans son arrêt du 6 mai 2021, la cour d'appel de Grenoble a suivi l'analyse de la Défenseure des droits. Elle a jugé que la date à prendre en compte pour l'application de la loi Sapin 2 était celle du licenciement de la salariée, que la salariée avait dénoncé les faits de bonne foi, relevant que les termes employés pour formuler l'alerte étaient circonstanciés et mesurés et que, remplissant les conditions de cette loi, elle pouvait donc bénéficier du statut de lanceur, peu important que les faits dénoncés n'étaient pas délictueux. Elle a annulé le licenciement et condamné l'employeur à indemniser le préjudice de son ancienne salariée.

PARTIE 4

# L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE

## 1. LA MOBILISATION DES FONCTIONS SUPPORT DE L'INSTITUTION

En 2021, l'activité des fonctions support de l'institution a de nouveau été marquée par le contexte sanitaire, les invitant à se concentrer sur la veille au quotidien des situations et conditions individuelles et collectives de travail des personnels.

Au-delà des moments forts de l'année qu'ont été le lancement de la plateforme anti-discriminations et la Convention nationale des délégués, les fonctions support ont pu avancer ou finaliser des chantiers de long terme :

- la poursuite d'un dialogue social et d'un comité Covid, avec une douzaine d'instances ont permis de suivre et discuter les règles d'organisation du travail et du télétravail ;
- le maintien d'une offre de formation individualisée, avec le renforcement du parcours de formation des managers, et des formations individualisées pour 24 agents de l'institution, parfois avec le recours au compte personnel de formation ;
- la finalisation et le vote du répertoire des métiers de l'institution ;
- la conclusion de près de 45 recrutements d'agents sur l'année, sans oublier l'accueil et la prise en charge d'environ 70 stagiaires sur les deux semestres ;
- la constitution d'une CV thèque de candidats atteints d'un handicap et désireux de réaliser une expérience au sein de l'institution, en lien avec l'opération Duo Day ;
- le renforcement des outils de prévention des risques psycho-sociaux (RPS) en se rattachant au marché interministériel « Pro-Consulte » ;
- le développement des outils RH : l'évaluation professionnelle avec la mise en place du dispositif ESTEVE (cf. encadré ci-dessous) ou l'acquisition d'un logiciel de recrutement BETWEEN qui sera opérationnel en 2022 pour traiter les près de 3000 candidatures annuelles parvenant à l'institution ;
- la préparation du renouvellement du parc informatique, conformément aux recommandations d'obsolescence des matériels, avec l'acquisition et la préparation d'un nombre important de matériels ;
- la finalisation d'une cartographie des risques budgétaires et comptables dans le cadre du contrôle interne financier ;
- l'accompagnement d'une mission de la Direction du numérique de l'Etat (Dinum) pour identifier les pistes d'amélioration dans l'utilisation et les pratiques des outils numériques ;
- la remise à plat du tableau de gestion des archives en lien avec la mission archives des services du Premier ministre ;
- la discussion et la conclusion de sept conventions d'occupation temporaire pour l'installation en région des chefs de pôle régionaux dans le parc domanial public ;
- et la participation à une dizaine de comités de gestion du site (COGES) pour se coordonner avec les autres entités occupant l'immeuble Ségur-Fontenoy, lieu du siège de l'institution, sur l'ensemble des sujets communs (protocole sanitaire, restauration collective, travaux de modernisation, collecte de déchets, conciergerie).



## 2. LES RESSOURCES HUMAINES DE L'INSTITUTION

Le plafond d'autorisation des emplois (PAE) de l'institution a augmenté entre 2020 et 2021 en passant de 226 à 231 équivalents temps plein (ETP) selon les lois de finances. Les tableaux de ventilation par catégorie ou par genre sont calculés sur cette base réglementaire, pour favoriser la comparabilité d'un exercice à l'autre et ils reflètent une segmentation globalement stable selon ces critères, par rapport aux années précédentes.

### REPARTITION DU PLAFOND D'EMPLOIS DES ETP DE L'INSTITUTION PAR CATEGORIE ET GENRE

PLAFOND D'EMPLOIS EN ETP		PLAFOND D'EMPLOIS 2021
<b>TITULAIRES</b>	Catégorie A+	11
	Catégorie A	21
	Catégorie B	8
	Catégorie C	2
	Sous-total	42
<b>CONTRACTUELS</b>		190
<b>TOTAL</b>		231

	2021	
	NBRE D'AGENTS	%
Femmes	169	73%
Hommes	62	27%
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>100%</b>

	FEMMES			HOMMES			EFFECTIF GLOBAL	RÉPARTITION EFFECTIF
	NBRE	% F	% F/F	NBRE	% H	% H/H	NBRE	%
A+	24	59%	14%	17	41%	27%	41	18%
A	113	75%	67%	37	25%	60%	150	65%
B	27	87%	16%	4	13%	6%	31	13%
C	5	56%	3%	4	44%	6%	9	4%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>73%</b>	<b>100%</b>	<b>62</b>	<b>27%</b>	<b>100%</b>	<b>231</b>	<b>100%</b>

Mais cette évolution des moyens repose sur des critères techniques et traduit mal les augmentations d'emplois concrètement intervenues en tout début de gestion, sous l'effet principalement des arbitrages liés à la création de la nouvelle plateforme anti-discriminations, qui a élargi le champ des missions de l'institution.

En moyenne, la consommation des emplois aura atteint près de 234 ETP, reflétant une activité importante de recrutement au cours de l'exercice 2021, dont les effets seront traduits à l'occasion du prochain exercice puisque, d'ores et déjà, le plafond d'emplois de l'institution est fixé à 249 en loi de finances 2022.

Dans les faits, et en dehors des délégués dont le statut de bénévoles en font des collaborateurs particuliers qui ne peuvent être comptabilisés dans les effectifs, ce sont près de 300 personnes (agents, stagiaires et collaborateurs occasionnels) qui auront été gérées par les équipes RH en 2021.

**ZOOM SUR...**

**ESTEVE : UN OUTIL POUR FACILITER ET PROFESSIONNALISER L'ÉVALUATION DES AGENTS**

Les équipes de la direction de l'administration générale ont accéléré leur politique d'accompagnement du développement professionnel des agents de l'institution depuis deux ans. Parallèlement au plan égalité Femmes/Hommes, à la refonte du répertoire des métiers, et à la professionnalisation du

conseil mobilité, les évaluations des agents ont aussi été un enjeu en termes de déroulement, de valorisation et de suivi. L'outil ESTEVE a été conçu comme un élément de réponse à cet enjeu.

En 2021, à l'occasion de la campagne annuelle d'évaluation des agents et des cadres, l'institution a choisi de faire évoluer son processus vers une dématérialisation souple et réversible des comptes rendus d'évaluation, en recourant à l'application gratuite « ESTEVE », déjà en place dans certains ministères et organismes du secteur public.

Cet outil simplifie la saisie des échanges recueillis lors des entretiens d'évaluation et les fiabilise pour les années à venir, notamment en vue de faciliter la gestion des carrières dans la perspective de parcours mobilité carrière interministériel des personnels, que l'institution souhaite développer dans les années à venir.

La mise en place de cet outil a également vocation à simplifier l'analyse des évaluations de compétences afin d'identifier plus facilement les besoins de formation sur certaines compétences, aussi bien pour les encadrants que pour les équipes des ressources humaines. Il prend toute sa part dans la professionnalisation de l'entretien d'évaluation, qui reste un moment d'échange privilégié entre l'agent et son supérieur hiérarchique, et dans la modernisation de l'accompagnement RH, le plus individualisé possible, des personnels de l'institution.

## CONSUMMATION DES CREDITS T2 ET T3 EN 2021

	DÉPENSES DE PERSONNEL (TITRE 2)	AUTRES DÉPENSES (HORS TITRE 2)		TOTAL BUDGET	
	AE=CP	AE	CP	AE	CP
Budget LFI	16 906 465	6 053 599	6 053 599	22 960 064	22 960 064
Budget disponible	16 971 933	7 157 383	7 157 383	24 129 316	24 129 316
Budget consommé (1)	16 884 461	7 129 489	7 124 810	24 013 950	24 009 271
Taux d'exécution	99%	100%	100%	100%	100%

Après avoir sécurisé la reprise des données des évaluations antérieures et mené plusieurs tests de déploiement, les équipes des ressources humaines ont assuré des formations à l'utilisation de cet outil qui ont permis à l'ensemble des agents et des évaluateurs de réaliser un premier exercice de dématérialisation des comptes rendus d'évaluation, complet et respectueux des délais.

### 3. LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES DE L'INSTITUTION

En 2021, les crédits mis à disposition du Défenseur des droits, sur le programme 308 « Protection des droits et des libertés » du budget général de l'Etat, s'élevaient à 24 129 316€ en autorisations d'engagement (AE) et en crédits de paiement (CP).

Ces montants incluaient les moyens complémentaires (1 467 000 € en AE et en CP) qui ont été octroyés en gestion pour permettre le déploiement, en tout début d'année, de la plateforme anti-discriminations (cf. encadré spécifique ci-dessous), ce qui explique l'écart avec les crédits votés en loi de finances initiale.

24 013 950 € en AE et 24 009 271€ en CP ont été consommés soit une exécution totale des crédits mis à disposition, tant pour les crédits de personnel que de fonctionnement.

La structure des dépenses est restée globalement stable par rapport aux années

précédentes (70% consacrés à la masse salariale et 11% aux délégués territoriaux soit 36 % du budget de fonctionnement).

Par ailleurs, s'ajoutaient à ces crédits 2 081 355 € de crédits de fonctionnement, alloués à l'institution par la Direction des services administratifs et financiers du Premier ministre pour couvrir des dépenses mutualisées avec les services du Premier ministre.

#### VENTILATION DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT EN 2021

- Indemnisation des délégués territoriaux **36%**
- Actions de promotion des droits, communication, partenariats, événements **28%**
- Fonctionnement courant **14%**
- Informatique **5%**
- Hébergement / développement web **5%**
- Remboursement des agents mis à disposition **5%**
- Gratification des stagiaires **4%**
- Études **2%**
- Programme JADE **1%**



Dans le prolongement des actions antérieures et tout en poursuivant sa politique appuyée en matière de promotion des droits, l'institution s'est attachée à rationaliser ses coûts de fonctionnement dans un souci de maîtrise des dépenses publiques et de transparence des achats en recourant, chaque fois que possible, aux marchés publics interministériels et mutualisés des services du Premier ministre ainsi qu'à l'Union des groupements d'achats publics (UGAP).

Par ailleurs, des économies structurelles ont été poursuivies, en lien avec les responsables de la politique immobilière en région. En effet, l'année 2021 a vu l'installation progressive et durable de tous les pôles régionaux métropolitains dans le parc domanial public, pôles qui étaient pour la plupart jusqu'alors installés dans des locaux privés.

Plus généralement, ces économies ont servi, bien qu'insuffisamment, à pallier une absence d'évolution des crédits (à périmètre constant, hors nouvelles missions) qui pèse de manière préoccupante sur la capacité de l'institution à répondre efficacement à la charge croissante de son activité, constatée ces dernières années, comme en témoigne la forte augmentation des réclamations.

#### ZOOM SUR...

#### DES MOYENS SUPPLÉMENTAIRES POUR LE DÉPLOIEMENT DE LA PLATEFORME ANTI-DISCRIMINATIONS

Le déploiement de la plateforme anti-discrimination (numéro 39 28 et tchat en ligne) a mobilisé l'ensemble de la direction de l'administration générale pour permettre son lancement dès février 2021.

1 467 000€ supplémentaires ont été alloués en gestion à l'institution pour assurer le lancement du dispositif :

- 467 000€ dédiés au lancement et au fonctionnement courant ;
- 300 000€ pour la mise à disposition de lignes d'écouter juristes, reposant sur un nouveau marché dédié ;
- 700 000€ afin de déployer une campagne de communication pour faire connaître ce nouveau dispositif au grand public afin qu'il puisse saisir l'institution.

Dans le cadre de cette campagne et conformément aux arbitrages budgétaires, 300 000€ ont par ailleurs été dégagés, en gestion, sur les crédits initialement mis à disposition de l'institution limitant un peu plus ses marges de manœuvre sachant par ailleurs qu'environ 80% de ses dépenses de fonctionnement sont contraintes.

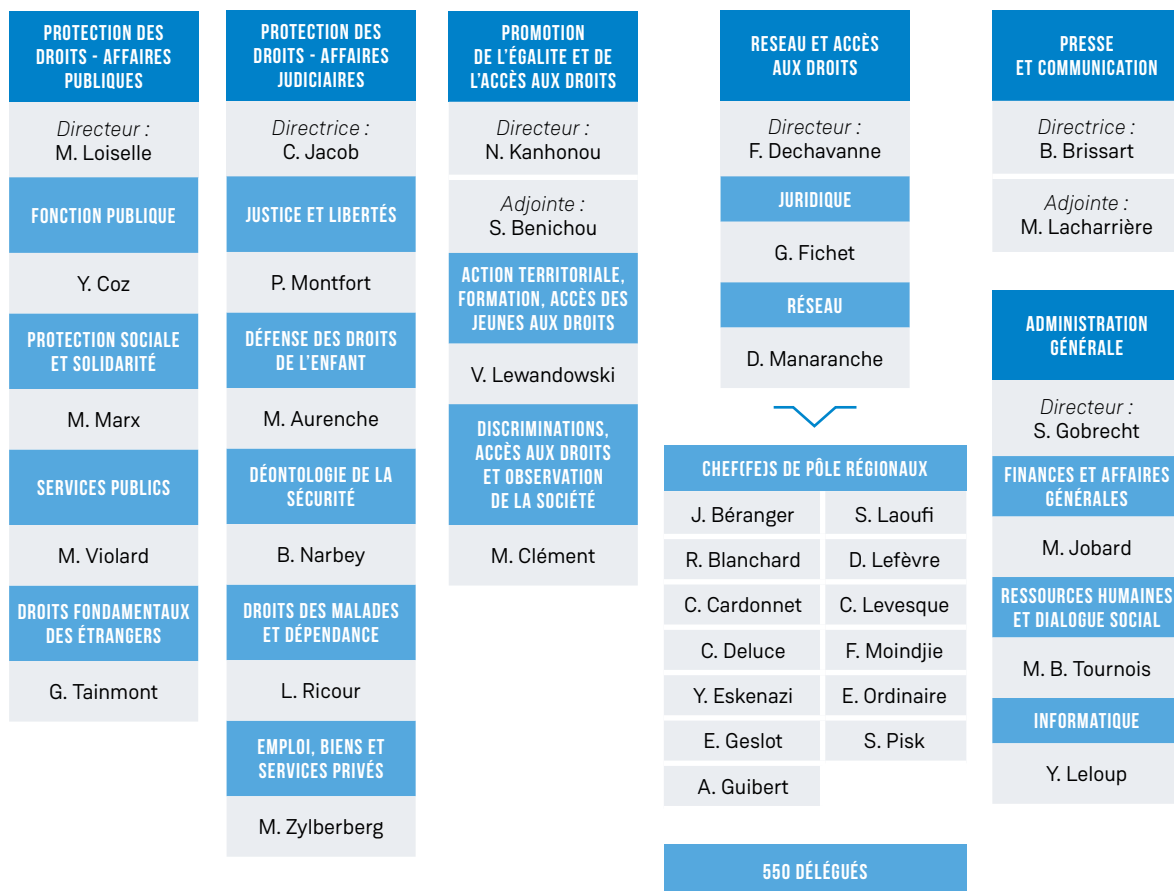
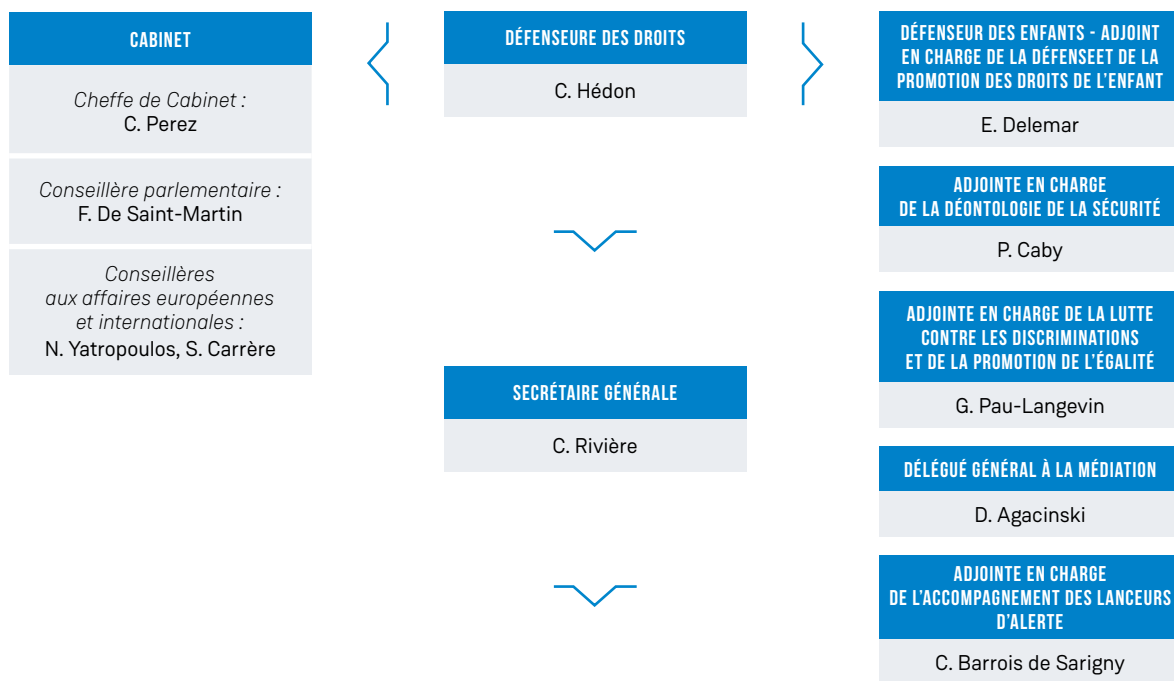
Ces moyens supplémentaires expliquent les évolutions, par rapport à l'année précédente notamment, de la répartition des dépenses de l'institution avec une forte augmentation des dépenses de communication notamment (28% au lieu de 11%).

Outre ces aspects financiers, des moyens humains (une quinzaine d'ETP) ont été recrutés pour assurer sa mise en place opérationnelle et prendre en charge l'activité induite par ce dispositif mais, aussi, son impact sur les activités de traitement des réclamations, cœur de métier de l'institution.

Ces emplois ont pu être recrutés sans dégradation de la masse salariale initialement dévolue à l'institution puisqu'aucune dotation complémentaire n'a été accordée à ce titre (ils seront toutefois pérennisés et traduits dans la loi de finances 2022). Ils ont mobilisé les équipes des ressources humaines pour recruter, former et prendre en charge des profils très divers : juristes spécialistes ou coordonnateurs dans le domaine de la lutte contre les discriminations, chargés de mission discrimination en région, placés auprès des chefs de pôle régionaux, agents en charge de la communication ou de l'informatique dédiés au projet.

Au plan logistique et informatique enfin, ce projet a nécessité l'installation matérielle d'une nouvelle plateforme d'agents écoutants dédiés, tout comme la mise à disposition, l'aménagement de nouveaux espaces de bureaux et des équipements correspondants dans l'emprise des locaux du siège de l'institution.

## ORGANIGRAMME DU DÉFENSEUR DES DROITS EN 2021



PARTIE 5

# LES VISAGES DE L'INSTITUTION

« LES PRESTATIONS DES PÔLES SONT DIVERSES : FORMATIONS, FINANCEMENT D'ÉTUDES, LOGICIELS INFORMATIQUES, IMPRESSIONS, PRODUCTION D'OUTILS DE COMMUNICATION, ETC. »

## HANSEL KRYST

GESTIONNAIRE AU PÔLE FINANCES ET AFFAIRES GÉNÉRALES

### QUELLES SONT VOS FONCTIONS ?

Je suis gestionnaire au sein du pôle Finances et affaires générales. Très concrètement, je gère les dépenses des différentes directions de l'institution : lorsqu'il y a un besoin de prestation, les services nous transmettent des devis qui sont validés par notre hiérarchie puis transmis à la comptabilité des services du Premier ministre. Ensuite ce service nous transmet un bon de commande, qui officialise l'engagement juridique de l'Etat auprès du prestataire. Quand la prestation est terminée, le service demandeur au sein de l'institution nous transmet une attestation de service fait : cette étape est indispensable au paiement du prestataire. Les prestations des pôles sont diverses : formations, financement d'études, logiciels informatiques, impressions, production d'outils de communication, etc. Nous effectuons également un suivi budgétaire de chaque direction, pour permettre la réalisation des projets de l'institution dans le respect de l'enveloppe budgétaire allouée chaque année, et pour pouvoir justifier chaque dépense.



### DEPUIS COMBIEN DE TEMPS TRAVAILLEZ-VOUS AU DÉFENSEUR DES DROITS ?

Je travaille au Défenseur des droits depuis 10 ans. Avec mes collègues, nous sommes trois à travailler ensemble au pôle depuis longtemps. Ce qui me plaît dans le fait de travailler ici, c'est notamment l'ambiance de travail et le relationnel entre les personnes. Il y a un contact aisé entre chacun et un vrai respect mutuel.

## « IL EST TOUJOURS PRÉFÉRABLE DE RÉFLÉCHIR À PLUSIEURS SUR DES SITUATIONS QUI PEUVENT S'AVÉRER DÉLICATES OU ÉMOTIONNELLEMENT CHARGÉES. »

**NATHALIE LEQUEUX**

**JURISTE – COORDINATRICE JURIDIQUE AU PÔLE  
DÉFENSE DES ENFANTS**

### QUELLES SONT VOS FONCTIONS ?

J'exerce les fonctions de juriste-coordonnatrice au sein du pôle Défense des droits de l'enfant, qui est composé de 9 juristes, une assistante, une cheffe de pôle et deux stagiaires. Cette fonction est un peu particulière en ce qu'elle implique une mission d'animation et de soutien envers mes collègues en plus de l'instruction et du suivi d'un portefeuille de dossiers. J'anime ainsi une équipe de 4 juristes que je tente de conseiller au mieux et de soutenir dans leurs instructions. Il est toujours préférable de réfléchir à plusieurs sur des situations qui peuvent s'avérer délicates ou émotionnellement chargées.

### QUEL A ÉTÉ UN PROJET MARQUANT POUR VOUS EN 2021 ?

L'année 2021 a été marquée par la publication du premier rapport spécial pour le pôle Défense des droits de l'enfant. C'est en effet la première fois que nous avons mis en œuvre cette possibilité exceptionnelle de publier une décision au journal officiel, non anonymisée.

Nous avons été saisis le 4 février 2019, par un membre du conseil de famille des pupilles de l'Etat du département de Mayotte, de la situation d'un enfant sans identité trouvé en mai 2017 sur la voie publique. La situation de cet enfant nous avait permis de mettre en évidence une série de défaillances de la part de l'Aide sociale à l'enfance (ASE).



Pour mieux comprendre la situation, nous avons demandé à l'ASE la copie du dossier de cet enfant et avons reçu un dossier presque vide, avec des notes peu étayées sur la situation de ce petit garçon. Lire ces notes dans lesquelles les services persistaient à nommer cet enfant « bébé X » a été pour moi particulièrement choquant. Par la suite, nous avons appris que l'enfant avait été pourvu d'une identité, mais de nombreuses demandes d'informations restaient sans réponse.

Nous avons alors adopté une décision le 28 novembre 2019 (Décision 2019-295), qui abordait notamment le droit à l'identité d'un enfant, droit fondamental selon la CIDE. Nous avons relancé le département à plusieurs reprises mais n'avons reçu aucune réponse. C'est pourquoi nous avons décidé de publier le rapport spécial au journal officiel le 8 juillet 2021.

## « LES DEUX DERNIÈRES ANNÉES DE CRISE SANITAIRE ONT EU UN TRÈS FORT IMPACT SUR LES ENFANTS ET LES JEUNES. »

### THOMAS BOUVARD

**CHARGÉ DE MISSION JADE AU PÔLE ACTION TERRITORIALE,  
FORMATION, ACCÈS DES JEUNES AUX DROITS**

#### QUELLES SONT VOS FONCTIONS ?

Arrivé en décembre 2020, je suis l'un des trois coordinateurs du programme JADE. J'apprécie particulièrement la diversité de notre mission qui comporte deux dimensions principales, avec d'un côté le pilotage général du programme (gestion des différents partenariats nationaux et locaux, déploiement sur de nouveaux territoires) et de l'autre le recrutement, la formation et l'accompagnement quotidien des jeunes ambassadeurs durant leur mission de 9 mois. Dans notre répartition territoriale, je suis plus spécifiquement en charge du suivi des JADE de Côte d'Or, de la Loire et de l'Isère. Par ailleurs, je suis le référent « animation » au sein de la coordination que ce soit pour former les JADE aux interventions, gérer et enrichir le catalogue d'animation, ou encore les accompagner dans la création de nouveaux outils.



#### QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR L'ANNÉE ÉCOULÉE ?

Les deux dernières années de crise sanitaire ont eu un très fort impact sur les enfants et les jeunes, que ce soit sur leur apprentissage, leur santé mentale ou bien leurs relations sociales. L'augmentation du nombre de paroles inquiétantes recueillies par les JADE en est une des manifestations. Cela renforce ma conviction que l'action de notre institution est indispensable pour promouvoir et faire respecter les droits de tous, notamment des plus fragiles.



**« ... LES ORGANISMES TAXENT SOUVENT DE FRAUDEURS  
LES ASSURÉS SUR LA BASE D'UN OUBLI DE DÉCLARATION  
OU UNE ERREUR DE COMPRÉHENSION SANS AVOIR ÉTABLI  
LEUR INTENTION DE FRAUDER. »**

**ELÉONORE QUINIOU**

**JURISTE AU PÔLE PROTECTION SOCIALE ET SOLIDARITÉ**

**POURQUOI AVOIR CHOISI DE TRAVAILLER POUR LE  
DÉFENSEUR DES DROITS ?**

J'ai rejoint en tant que juriste le pôle Protection sociale et solidarité en juin 2020, principalement spécialisée sur les thèmes des retraites et prestations familiales. Le Défenseur des droits est une institution pour laquelle j'avais toujours eu envie de travailler, pour avoir la possibilité de défendre les droits et libertés des personnes et me sentir utile.

De plus, après avoir travaillé 12 ans dans un organisme de protection sociale à la rédaction des circulaires juridiques de mise en place des réformes, j'avais envie de voir quelles étaient les répercussions concrètes de celles-ci sur la vie des assurés sociaux.

**QUEL A ÉTÉ UN PROJET MARQUANT EN 2021 ?**

Un projet marquant en 2021 a été de travailler au sein du groupe de travail sur la fraude aux prestations, qui a récemment été mis en place au sein du pôle. Ce travail est important car nous sommes souvent saisis par des assurés, parfois dans des situations de grande vulnérabilité, qui se retrouvent du jour au lendemain accusés de fraude et à devoir rembourser un trop-perçu de prestation sociale.



Or, on constate que les organismes taxent souvent de fraudeurs les assurés sur la base d'un oubli de déclaration ou une erreur de compréhension sans avoir établi leur intention de frauder. Pourtant, la fraude correspond à une définition précise qui comprend l'obligation pour l'organisme de démontrer la volonté de frauder de l'assuré.

---

**« LES CITOYENS ONT RÉELLEMENT SUBI LES CONSÉQUENCES  
DE LA CRISE SANITAIRE ET DE LA FERMETURE DES  
ADMINISTRATIONS. AU CŒUR DE LA CRISE, NOUS AVONS  
CONTINUÉ À ÊTRE UN RECOURS POUR EUX. »**

---

---

**HOUCINE ARAB**

**DÉLÉGUÉ RÉFÉRENT DISCRIMINATION – MONTPELLIER**

**QUEL EST VOTRE REGARD SUR L'ANNÉE ÉCOULÉE ?**

Comme en 2020, l'année 2021 a été révélatrice de l'utilité de l'institution et du rôle des délégués. Le sujet des discriminations existait bien sûr avant, mais a pris une plus grande importance. Les citoyens ont réellement subi les conséquences de la crise sanitaire et de la fermeture des administrations. Au cœur de la crise, nous avons continué à être un recours pour eux. J'ai personnellement traité le double de réclamations en 2021 par rapport à l'année précédente, sur des sujets complexes : des personnes ayant perdu l'accès à leurs droits sociaux, droits de séjour, permis de conduire, etc. Ce qui a pu avoir de lourdes conséquences pour ces personnes, comme des pertes d'emploi ou de revenus que nous avons pu éviter pour certains.



**POURQUOI VOUS ÊTES-VOUS ENGAGÉ AUPRÈS DU DÉFENSEUR DES DROITS ?**

J'ai intégré la HALDE puis le Défenseur des droits il y a 13 ans. C'est une institution qui répond à mes aspirations, qui correspond à mon engagement et aux valeurs que je défends. Je retrouve dans la mission de délégué une dimension humaine et un aspect transversal qui me conviennent parfaitement : nous traitons divers sujets qui touchent à toutes les dimensions de la vie des personnes, des familles. C'est passionnant.

## « ... JE SUIS PAR EXEMPLE EN CHARGE DES RÉCLAMATIONS DES AGRICULTEURS QUI RENCONTRENT DES DIFFICULTÉS DANS LE CADRE DE L'ACCÈS AUX AIDES AGRICOLES. »

**DOMINIQUE DAAS**

**JURISTE AU PÔLE SERVICES PUBLICS**

### QUELLES SONT VOS FONCTIONS ?

Je suis inspectrice régionale des douanes, en détachement au pôle Services Publics du Défenseur depuis 2016. J'interviens sur les litiges douaniers mais également sur d'autres thématiques concernant l'accès aux services publics. Ainsi, je suis par exemple en charge des réclamations des agriculteurs qui rencontrent des difficultés dans le cadre de l'accès aux aides agricoles.



### QUEL A ÉTÉ UN PROJET MARQUANT EN 2021 ?

Un projet marquant a été celui de travailler sur la publication d'un rapport spécial au sujet de bons du Trésor ([Décision 2021-255](#)). Le dossier initial concernait une dame qui avait placé toutes ses économies dans l'acquisition de bons du Trésor - titres émis par l'État pour financer sa dette, initialement valables 30 ans. La réclamante a pu se faire rembourser quelques bons avant de se voir un jour opposer un refus de la part de la trésorerie : à la suite d'une nouvelle loi fixant la validité des bons du Trésor à 5 ans, ses titres étaient prescrits sans qu'elle n'en ait été informée. Or, une circulaire ministérielle avait été adressée aux trésoreries leur donnant pour consigne d'informer les porteurs de leur ressort de la nouvelle réglementation.

La Défenseure des droits a recommandé au ministre de l'Économie, des finances et de la relance de rembourser la réclamante ou, à défaut, d'accéder à sa requête en considération du principe d'équité. En l'absence de suites, la Défenseure des droits a décidé, fait assez rare, d'adresser au ministre un rapport spécial et de le rendre public au journal officiel de la République française. Par la suite, le ministre a indiqué qu'il allait réexaminer le dossier de l'intéressée.

« L'UNE DES MISSIONS DE L'INSTITUTION ÉTANT  
DE " FAVORISER (...) LA MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES  
DE FORMATION ", NOUS DÉVELOPPONS NOS PROPRES  
DISPOSITIFS DE FORMATION... »

**JULIE VOLDOIRE**

**CHARGÉE DE MISSION AU PÔLE ACTION TERRITORIALE,  
FORMATION, ACCÈS DES JEUNES AUX DROITS**

**QUELLES SONT VOS FONCTIONS ?**

Je suis en charge de la formation des professionnels qui collaborent et coopèrent avec le Défenseur des droits, plus précisément des professionnels de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la recherche, des intervenants de l'action sociale, et des fonctionnaires territoriaux. L'une des missions de l'institution étant de « favoriser (...) la mise en œuvre de programmes de formation », nous développons nos propres dispositifs de formation (digitaux, présentiels, hybrides...) et accompagnons des partenaires associatifs et institutionnels dans la réalisation de leur parcours de formation.



**QUEL A ÉTÉ UN PROJET MARQUANT EN 2021 ?**

Un projet marquant a été de développer, en partenariat avec l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF), deux parcours de formations à destination principalement des personnels d'encadrement : un parcours qui vise à sensibiliser les cadres de la fonction publique et de la Sécurité sociale à la lutte contre les discriminations ; et un parcours de formation hybride à destination des chefs d'établissement scolaires et des inspecteurs de l'Éducation nationale sur les droits de l'enfant. Ces projets de formation sont l'exemple de ce qui peut être fait dans le cadre de partenariats qui s'inscrivent dans la durée.

« ... IL A ÉTÉ IMPORTANT POUR NOUS DE CONSTAMMENT VÉRIFIER  
SI LES MESURES PRISES ÉTAIENT LÉGALES ET PROPORTIONNÉES  
À L'OBJECTIF DE LUTTE CONTRE L'ÉPIDÉMIE... »

**SARAH DOZSLA**

**JURISTE AU PÔLE DROIT DES MALADES ET DÉPENDANCE**

**QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR L'ANNÉE ÉCOULÉE ?**

Avec la crise sanitaire, les restrictions à la liberté personnelle au nom d'impératifs d'intérêt général ont été au cœur des productions du pôle Droits des malades et dépendance. Dans les champs sanitaire et médico-social, il a été important pour nous de constamment vérifier si les mesures prises étaient légales et proportionnées à l'objectif de lutte contre l'épidémie de Covid-19. Or nous avons eu affaire, par exemple lors de certaines mises en isolement de résidents en EHPAD, à des restrictions aux droits fondamentaux plus importantes que pour le reste de la population, sans base légale ni réglementaire. L'examen des situations dont nous avons été saisis nécessitait ainsi souvent de se référer à de nombreuses normes adoptées dans un contexte d'urgence rendant leur lisibilité difficile, et de prendre en considération les sources de droit souple, tels les protocoles et recommandations des autorités sanitaires.



**QUEL A ÉTÉ UN PROJET MARQUANT EN 2021 ?**

Nous avons réalisé un rapport sur les droits fondamentaux des personnes âgées accueillies en EHPAD avec 64 recommandations. Un premier suivi de ces recommandations est prévu au cours de l'été 2022. Ce projet a nécessité de mobiliser différentes compétences : analyser l'ensemble des réclamations reçues en la matière, réaliser des entretiens, auditions et visites, consulter nos comités d'entente ou encore procéder à la synthèse des informations transmises par les différents acteurs. Au-delà, j'ai été confortée dans l'idée qu'il est important que nous restions très vigilants afin que les droits des personnes les plus vulnérables soient toujours défendus et protégés.



## « LE HANDICAP EST UN SUJET TRANSVERSAL À L'ENSEMBLE DES MISSIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS. »

**FABIENNE JÉGU**

**CONSEILLÈRE – EXPERTISE HANDICAP  
AU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL**

### QUELLES SONT VOS FONCTIONS ?

Le handicap est un sujet transversal à l'ensemble des missions du Défenseur des droits. De plus, dans une logique inclusive conforme aux orientations portées par l'institution, cette thématique est, dans notre organisation, traitée par l'ensemble des directions et pôles. Dans ce cadre, j'assure auprès des différents services une fonction d'appui juridique, de conseil stratégique et de coordination dans le traitement des dossiers handicap. Je participe également en appui de la gouvernance, et en lien avec les partenaires institutionnels et associatifs, à l'élaboration de nos orientations sur le handicap. Enfin, j'assure le pilotage de nos travaux en tant que mécanisme indépendant chargé du suivi de l'application la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH).



### QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR L'ANNÉE 2021 ?

L'année 2021 a été une année importante dans le cadre de notre mission de suivi de l'application de la CIDPH. En effet, en août dernier a eu lieu l'examen de la France par le Comité des droits des personnes handicapées des Nations Unies, sur la mise en œuvre de la Convention. Cet événement était très attendu. A cette occasion, notre institution a publié un rapport parallèle avec pour objectif d'éclairer le Comité au vu des différents constats que nous faisons sur cette mise en œuvre. A la suite de cet examen, l'ONU a formulé des observations et a repris de nombreuses recommandations que nous avons émises. Ces observations constituent pour nous des axes de travail pour les années à venir.

**« NOUS NE LAISSONS JAMAIS QUELQU'UN RACCROCHER  
SANS LUI PROPOSER UNE SOLUTION OU UNE VOIE  
DE RECOURS. »**

**SINE SALL**

**ÉCOUTANTE JURIDIQUE –  
PLATEFORME ANTIDISCRIMINATIONS**

**QUELLES SONT VOS FONCTIONS ?**

Je suis référente de la plateforme Anti-discriminations. Je traite les appels et coordonne les 7 écoutants, je m'assure de la bonne marche de l'équipe. Nous recevons entre 50 et 60 appels par jour en moyenne. Notre travail est d'écouter les personnes qui appellent, vérifier qu'il s'agit d'une discrimination et quel en est le critère. Dans certaines situations, lorsque la personne hésite à nous saisir ou demande notre aide, nous lui proposons de faire un pré-saisine. Nous envoyons alors un email récapitulatif avec une liste d'éléments à fournir, et si la personne accepte, nous procédons à une pré-saisine. Puis c'est aux pôles instructeurs de prendre le relai. Lorsque le problème d'une personne ne concerne pas un domaine de compétence de l'institution, nous l'orientons vers d'autres services ou associations. Nous ne laissons jamais quelqu'un raccrocher sans lui proposer une solution ou une voie de recours.



**QUEL A ÉTÉ UN PROJET MARQUANT EN 2021 ?**

Le projet marquant a pour moi été le lancement en février 2021 de la plateforme Anti-discriminations car j'ai pu intégrer un nouveau poste. Auparavant, j'ai travaillé 10 ans en tant que référente de la plateforme généraliste du Défenseur des droits. Travailler pour cette plateforme m'intéressait, j'ai pu apprendre de nouvelles choses. Le sujet des discriminations étant complexe, nous n'avons pas de limite de durée d'appel, nous pouvons donc prendre tout le temps nécessaire pour écouter les personnes.

« NOUS AVONS CONSTATÉ UNE FORME  
DE NON-RECOURS AU DÉFENSEUR DES DROITS,  
EN PARTICULIER POUR LES CITOYENS  
ITINÉRANTS. »

**NÉPHÉLI YATROPOULOS**

**CONSEILLÈRE AUX AFFAIRES EUROPÉENNES  
ET INTERNATIONALES AU CABINET**

**QUELLES SONT VOS FONCTIONS ?**

Je suis conseillère affaires européennes et internationales au cabinet de la Défenseure des droits. C'est un travail très transversal. Je coordonne la stratégie européenne et internationale et contribue à promouvoir la doctrine et les travaux de l'institution auprès des institutions européennes, internationales et de certains de nos réseaux d'homologues. Je suis aussi chargée d'introduire du comparatif dans l'institution, c'est-à-dire d'examiner les expériences étrangères pour nous aider à renforcer nos argumentaires juridiques et nos recommandations. Par exemple, nous avons débuté en 2021 avec nos homologues du réseau IPCAN (Independent Police Complaints Authorities' Network) un travail comparatif sur les dispositifs de vidéo-surveillance et leur usage par les forces de sécurité en Europe, qui aboutira en 2022. Nous avons constaté une forme de non-recours au Défenseur des droits, en particulier pour les citoyens itinérants.



**AVEZ-VOUS UN EXEMPLE DE PROJET ENGAGÉ EN 2021 ?**

En 2021, le gouvernement devait élaborer une stratégie nationale pour les Roms, pour se conformer à une recommandation de l'Union européenne. Nous y avons apporté deux contributions sur les Roms étrangers et les citoyens itinérants, « Gens du voyage », qui font l'objet d'une discrimination systémique qui perdure. Cette stratégie nous a permis de formuler un certain nombre de recommandations mais également de faire le point sur l'état de nos saisines. Nous avons constaté une forme de non-recours au Défenseur des droits, en particulier pour les citoyens itinérants. Nous nous sommes donc engagés à produire des outils et une stratégie pour y remédier en lien avec les principaux intéressés.

# ANNEXES

## LES COLLÈGES

### DÉFENSE ET PROMOTION DES DROITS DE L'ENFANT

#### M. Jérôme BIGNON

Membre honoraire du Parlement - Avocat honoraire (désigné par le Président du Sénat)

#### M<sup>me</sup> Odette-Luce BOUVIER

Conseillère à la Cour de cassation (désignée par la première présidente de la Cour de cassation et le procureur général auprès de ladite cour)

#### M<sup>me</sup> Pascale COTON

Vice-Présidente du CESE - Vice-Présidente de la CFTC (désignée par le Président du Conseil économique, social et environnemental)

#### M<sup>me</sup> Élisabeth LAITHIER

Maire-Adjointe honoraire à Nancy - Présidente du comité de filière petite enfance, Experte-Référente petite enfance à l'AMF - Présidente de l'Association pour la Promotion des Actions Médico-sociales Précoces de Lorraine (désignée par le Président du Sénat)

#### M<sup>me</sup> Anne-Marie LEROYER

Professeure à l'École de Droit de la Sorbonne, spécialiste du droit des personnes et de la famille (désignée par le Président de l'Assemblée nationale)

#### M<sup>me</sup> Marie-Rose MORO

Professeure de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent - Cheffe de service de la Maison des adolescents de l'Hôpital Cochin, Université Paris Descartes (désignée par le Président de l'Assemblée nationale).

### LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET PROMOTION DE L'ÉGALITÉ

#### M<sup>me</sup> Gwénaële CALVES

Professeur de droit public à l'Université de Cergy-Pontoise, spécialiste du droit de la non-discrimination (désignée par le Président de l'Assemblée nationale)

#### M. Stéphane CARCILLO

Professeur affilié au Département d'Economie de Sciences Po - Chargé de la division emploi et revenus à l'OCDE (désigné par le Président du Sénat)

#### M. Éric CÉDIEY

Directeur d'ISM Corum (désigné par le Président de l'Assemblée nationale)

#### M<sup>me</sup> Marie-Françoise GUILHEMSANS

Conseiller d'État (désignée par le Vice-président du Conseil d'État)

#### M. Guy-Dominique KENNEL

Ancien Sénateur - Président Honoraire du Conseil Départemental du Bas-Rhin (désigné par le Président du Sénat)

#### M. Pap NDIAYE

Professeur des Universités à Sciences-Po Paris, spécialiste d'histoire des minorités - Directeur général du Palais de la Porte Dorée (désigné par le Président de l'Assemblée nationale)

#### M<sup>me</sup> Karima SILVENT

Directrice des ressources humaines du groupe AXA et Présidente de l'EPIDE - Établissement public d'insertion dans l'emploi (nommée par le Président du Sénat)

#### M<sup>me</sup> Véronique SLOVE

Conseillère à la Cour de cassation (désignée par la première présidente de la Cour de cassation).

## DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ

### M. Claude BALAND

Préfet honoraire - Ancien Directeur général de la Police nationale, Président du réseau des banques alimentaires (désigné par le Président du Sénat)

### M. Alain FOUCHÉ

Sénateur honoraire de la Vienne - avocat honoraire à la Cour d'appel de Poitiers (désigné par le Président du Sénat)

### M<sup>me</sup> Dominique de la GARANDERIE

Avocate - Ancien Bâtonnier de Paris - Présidente du Comité d'Éthique du Groupe Le Monde (désignée par le Président du Sénat)

### M. Yves NICOLLE

Commissaire général honoraire (désigné par le Président de l'Assemblée Nationale)

### M. Olivier RENAUDIE

Professeur de droit public à l'université Paris 1 Panthéon-Sorbonne (désigné par le Président de l'Assemblée Nationale).

### M. Jacky RICHARD

Conseiller d'État honoraire (désigné par le Vice-président du Conseil d'État)

### M<sup>me</sup> Valérie SAGANT

Magistrate - Directrice de l'Institut des études et de la recherche sur le droit et la justice (désignée par le Président de l'Assemblée Nationale)

### M. Pierre VALLEIX

Avocat général honoraire à la Cour de cassation (désigné par la première présidente de la Cour de cassation et le procureur général auprès de ladite cour).

## LES COMITÉS D'ENTENTE

### ET LES COMITÉS DE LIAISON

#### COMITÉ D'ENTENTE SANTÉ

- Aides
- Secours Catholique
- Croix Rouge Française
- France Assos santé
- Ligue Nationale Contre le Cancer
- Médecins du Monde
- UNAF
- COMEDE
- SPARADRAP
- ATD Quart Monde
- FAS
- Secours Populaire
- Fédération française des diabétiques
- UNIOPSS
- UNAFAM
- Emmaüs France

#### COMITÉ D'ENTENTE ORIGINE

- SOS Racisme
- Ligue Internationale Contre le Racisme et l'Antisémitisme (LICRA)
- Association des Jeunes Chinois de France (AJCF)
- Fédération Nationale des Maisons des Potes (FNMP)
- Conseil Représentatif des Associations Noires de France (CRAN)
- Association Nationale des Gens du Voyage (ANGVC)
- Romeurope
- Conseil Représentatif des Français d'Outre-Mer (CREFOM)
- Mouvement contre le Racisme et pour l'Amitié entre les peuples (MRAP)
- Ligue des Droits de l'Homme (LDH)



**COMITÉ D'ENTENTE AVANCÉE EN ÂGE**

- Les petits frères des pauvres
- Fédération nationale des associations et amis des personnes âgées et de leurs familles (FNAPAEF)
- Association Parisienne de solidarité familles et amis de personnes âgées et de leurs familles (ASFAPADE, membre de la FNAPAEF)
- Association des Villes Amies des Aînés (RFVAA)
- Fédération Internationale des Associations des Personnes Âgées (FIAPA)
- Association française des aidants
- Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratif sanitaires et sociaux (UNIOPSS)
- Union nationale des associations familiales (UNAF)
- Old'up
- Association «Monalisa»
- Fédération 3977 contre la maltraitance
- Fédération nationale de l'aide familiale populaire (FNAAFP/CSF)
- Générations Mouvement Aînés Ruraux
- Union nationale France Alzheimer
- France assos santé
- FIAPA

**COMITÉ D'ENTENTE ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES**

- Administration moderne
- Association européenne contre les violences faites aux femmes au travail (AVFT)
- Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE)
- Business and Professional Women France (BPW)
- Fédération nationale des Centres d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (FNCIDFF)
- Fédération nationale solidarité femmes (FNSF)

- Femmes pour le dire, Femmes pour agir (FDFA)
- Femmes pour le dire, Femmes pour agir (FDFA)
- Femmes Solidaires
- Fondation des Femmes
- Grandes Écoles au Féminin
- La Boucle
- La Cimade
- La Coordination française pour le lobby européen des femmes (LA CLEF)
- Laboratoire de l'Égalité
- Mouvement Français pour Le Planning Familial (MFPF)
- Osez le Féminisme (OLF)
- Voix d'Elles Rebelles

**COMITÉ D'ENTENTE POUR LA PROTECTION DE L'ENFANCE**

- Association Française des Magistrats de la Jeunesse et de la Famille (AFMJF)
- Conseil national des barreaux (CNB)
- Droit d'enfance
- Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfant (CNAPE)
- Conseil Français des Associations des Droits de l'Enfant (COFRADE)
- Défense des Enfants International (DEI) France
- Agir ensemble pour les droits de l'enfant (AEDE)
- Enfance et Partage
- Fédération des acteurs de la solidarité (FAS)
- Fondation pour l'Enfance
- Fédération Nationale des Associations Départementales d'Entraide des Pupilles et Anciennes Pupilles de l'Etat (FNADEPAPE)»
- Fédération Nationale des Administrateurs Ad Hoc (FENAAH)
- Groupe SOS Jeunesse
- SOS Villages d'Enfants

- Union Nationale des Associations Familiales (UNAF)
- UNICEF France
- Union Nationale Interfédérale des œuvres et Organismes Privés non lucratifs Sanitaires et Sociaux (UNIOPSS)
- La Voix de l'Enfant
- UNAFORIS (Union nationale des acteurs de formation et de recherche en intervention sociale)

#### **COMITÉ D'ENTENTE HANDICAP**

- APF FRANCE HANDICAP
- AUTISME FRANCE
- CFPSAA
- COLLECTIF HANDICAPS
- FÉDÉRATION DES APAJH
- FFDYS
- FNATH
- GIHP
- GNCHR (GPF)
- GNCHR (ANPSA)
- NOUS AUSSI
- PARALYSIE CÉRÉBRALE FRANCE
- SESAME AUTISME
- UNAFAM
- UNANIMES
- UNAPEI
- LADAPT

#### **COMITÉ D'ENTENTE LGBTIQ+**

- ACT-UP Paris
- ADHEOS
- APGL
- Association Nationale Transgenre
- Centre LGBTIQ+ Paris IdF
- Collectif contre les LGBTphobies en milieu scolaire

- Collectif contre l'homophobie et pour l'égalité des droits
- Fédération LGBTI+
- Fédération total respect / Tjenbé Rèd!
- FLAG!
- Homoboulot
- Inter-LGBT
- L'autre Cercle
- MAG Jeunes LGBT
- OUPans
- RAVAD
- SOS homophobie
- ACCEPTESS T
- CIA - Collectif Intersexes Et Alliés

#### **COMITÉ DE LIAISON EMPLOI**

- À Compétence Égale
- Andrh
- Apec
- Pôle Emploi
- Prism'emploi
- Syntec Conseil En Recrutement
- The Adecco Group
- UNML (Union Nationale des Missions Locales)

#### **COMITÉ DE LIAISON LOGEMENT**

- FNAIM
- FONCIA GROUPE
- LAFORÊT FRANCHISE SAS
- ORPI FRANCE
- SELOGER.COM
- SNPI, Syndicat National de la Propriété Immobilière
- UNIS
- UNIS IDF
- UNPI (Union Nationale pour la propriété immobilière)

## LES PRODUCTIONS

### LISTE DES ÉTUDES ACHÉVÉES EN 2021

Mobilisation collective des cheminots PS25 contre la SNCF : dynamique et tensions d'une action judiciaire groupées, Vincent-Arnaud Chappe (CNRS, CEMS-EHESS), Narguesse Keyhani (Université Lyon 2, Triangle)

Guyane : les défis du droit à l'éducation, Alexandra Vié (université Paris Nanterre), Grégory Bériet, Silvia Lopes Macedo, Abdelhak Qribi (Université de Guyane), avec le soutien de Unicef France

Promouvoir le logement social dans les communes déficitaires, Thomas Kirszbaum (Institut des sciences sociales du politique), Edward G. Goetz, Yi Wang (Center for Urban and Regional Affairs, University of Minnesota), avec le soutien de l'Agence nationale de la cohésion des territoires, de la Caisse des dépôts et consignations, du Plan urbanisme construction architecture et de l'Union sociale pour l'habitat.

Désescalade de la violence et gestion des foules protestataires, quelle(s) articulation(s) en France et en Europe aujourd'hui ?, Anne Willeumier (IHEMI), Olivier Fillieule, Pascal Viot (Université de Lausanne, IEPH), Fabien Jobard (Cesdip), Andrea Kretschmann (Centre Marc Bloch de Berlin), Aurélien Restelli (Cesdip)

Justice, familles et convictions : un silence religieux ?, Anne Wyvekens (Institut des sciences sociales du politique/ENS Paris Saclay), Barbara Truffin (Université libre de Bruxelles)

Enquête « Trajectoires et socialisations des jeunes aidantes », Céline Jung Lorient, David Mahut (Collectif en sciences sociales appliquées)

## NOTES

- <sup>1</sup> Voir Cour des comptes, *Le Numérique au service de la transformation de l'action publique*, Rapport public annuel, 2020, t. 2.
- <sup>2</sup> Sée A. (2022), « Les plateformes publiques », in Cluzel-Métayer L., Prébissy-Schnall C. et Sée A., *La Transformation numérique du service public : une nouvelle crise ?*. Mare et Martin, Paris.
- <sup>3</sup> Institut Paul Delouvrier, *Les Services publics vus par les Français et les usagers*, 22<sup>e</sup> édition du baromètre, janvier 2022..
- <sup>4</sup> Voir <https://www.cnfpt.fr/s-informer/nos-actualites/le-fil-dactus/panorama-metiers-territoriaux-2017-2019/national>.
- <sup>5</sup> Voir *Nos services publics* (2021), « Perte de sens chez les agents du service public. Enquête ».
- <sup>6</sup> Voir à ce sujet Mazet, P. (2019), « Les conditionnalités implicites de l'accès aux droits à l'ère numérique ». in Sorin, F, Mazet, P, Plantard, P & Vallauri B., *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation*. Rapport d'accompagnement scientifique du projet #LABAcces. Ti Lab, Askoria, p.43-46.
- <sup>7</sup> Voir notamment Deville, C. (2018). « Les chemins du droit : Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural ». *Gouvernement et action publique*, OL7, 83-112.
- <sup>8</sup> Hannafi, C., Le Gall, R., Omalek, L., Marc, C. (2022). « Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : méthode et résultats ». DREES, *Les Dossiers de la DREES*, 92.
- <sup>9</sup> Voir aussi Défenseur des droits (2017), Lutte contre la fraude aux prestations sociales : à quel prix pour les droits des usagers ? Rapport.
- <sup>10</sup> Voir Dubois V. (2021), *Contrôler les assistés. Genèse et usages d'un mot d'ordre*, Paris, Raisons d'agir, p. 287 en particulier ; et Lequesne-Roth C. (2022), « Administration digitale et pauvreté. La politique sociale à l'épreuve des systèmes automatisés », in C. Castets-Renard et J. Eynard, *Un droit de l'intelligence artificielle : entre règles sectorielles et régime général*, Larcier Bruylant, 2022, à paraître.

# PRODUCTIONS DIFFUSÉES DU DÉFENSEUR DES DROITS ANNÉE 2021

Le Défenseur des droits ne publie pas ses décisions portant observations en justice tant que le jugement ou l'arrêt qu'elles accompagnent n'a pas été rendu. De plus, certaines décisions du Défenseur des droits ne sont pas rendues publiques par principe, notamment les transmissions et avis au parquet.

<b>I. AVIS AU PARLEMENT</b>	<b>113</b>	<b>IV. RÈGLEMENTS AMIABLES</b>	<b>130</b>
<b>II. DÉCISIONS</b>	<b>113</b>	<b>DIRECTION AFFAIRES PUBLIQUES</b>	<b>130</b>
<b>EXPERTISE</b>	<b>113</b>	Droits fondamentaux des étrangers	130
<b>SECRÉTARIAT GÉNÉRAL</b>	<b>113</b>	Protection sociale et solidarité	132
<b>DIRECTION AFFAIRES PUBLIQUES</b>	<b>114</b>	Services publics	132
Droits fondamentaux des étrangers	114	<b>DIRECTION AFFAIRES JUDICIAIRES</b>	<b>133</b>
Fonction publique	119	Défense des enfants	133
Protection sociale et solidarité	122	Droit des malades et dépendance	134
Services publics	124	Emploi, biens et services privés	135
<b>DIRECTION AFFAIRES JUDICIAIRES</b>	<b>124</b>	Justice et libertés	136
Défense des enfants	124	<b>RÉSEAU ET ACCÈS AUX DROITS</b>	<b>136</b>
Déontologie de la sécurité	127	Recevabilité - juridique	136
Droit des malades et dépendance	128	<b>V. RAPPORTS ET ÉTUDES</b>	<b>136</b>
Emploi, biens et services privés	128		
Justice et libertés	129		
<b>III. GUIDES ET BROCHURES</b>	<b>130</b>		

## I. AVIS AU PARLEMENT

Défenseur des Droits, Avis 21-01 du 12 janvier 2021 relatif au projet de loi confortant le respect des principes de la République, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-02 du 26 mars 2021 relatif à la situation des personnes handicapées et des personnes âgées en France, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-03 du 28 avril 2021 relatif aux moyens consacrés par les préfetures à l'instruction des demandes de titres de séjour, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-04 du 30 avril 2021 relatif à l'évolution et la lutte contre la précarisation et la paupérisation d'une partie des Français, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-05 du 3 mai 2021 relatif au projet de loi pour la confiance dans l'institution judiciaire, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-06 du 17 mai 2021 relatif au projet de loi sur la gestion de la sortie de crise sanitaire, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-07 du 18 mai 2021 relatif au projet de loi sur la prévention d'actes de terrorisme et au renseignement, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-08 du 25 juin 2021 relatif au projet de loi sur la protection des enfants, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-09 du 12 juillet 2021 relatif au projet de loi sur la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-10 du 12 juillet 2021 relatif au harcèlement scolaire et au cyberharcèlement, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-11 du 20 juillet 2021 relatif au projet de loi sur la gestion de la crise sanitaire, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-12 du 20 septembre 2021 relatif au projet de loi sur la responsabilité pénale et la sécurité intérieure, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-13 du 30 septembre 2021 relatif à l'identification des dysfonctionnements et manquements de la politique pénitentiaire française, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-14 du 4 octobre 2021 relatif à la proposition de loi tendant à créer un droit de visite pour les malades, les personnes âgées et handicapées qui séjournent en établissements, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-15 du 15 octobre 2021 relatif au projet de loi sur la protection des enfants, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-16 du 29 octobre 2021 relatif à deux propositions de loi sur la protection des lanceurs d'alerte, Document public

Défenseur des Droits, Avis 21-17 du 10 novembre 2021 relatif aux obstacles à l'éducation des enfants, Document public

## II. DÉCISIONS

### EXPERTISE

Défenseur des Droits; Expertise, Décision 2021-201 du 23 juillet 2021 relative à une tierce-intervention devant le Comité des droits de l'enfant des Nations Unies portant des observations sur la situation des enfants français retenus dans les camps au nord-est de la Syrie, Document public

### SECRETARIAT GÉNÉRAL

Défenseur des Droits; Secrétariat général, Décision n° 2021-23 du 4 mars 2021 relative à la liste des membres du Collège du Défenseur des droits qui l'assistent en matière de Lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité, Document public

Défenseur des Droits; Secrétariat général, Décision 2021-078 du 26 mars 2021 relative à une tierce intervention devant le Comité européen des droits sociaux du Conseil de l'Europe portant sur des observations dans le cadre de la réclamation n° 168/2018 Forum européen des personnes handicapées (EDF) et Inclusion Europe c. France, Document public



## DIRECTION AFFAIRES PUBLIQUES

### DROITS FONDAMENTAUX DES ÉTRANGERS

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-015 du 21 janvier 2021 relative à un refus de prestations familiales opposé à des ressortissants kosovars au motif qu'ils ne justifient pas de l'entrée en France de leurs enfants par la voie du regroupement familial, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-019 du 4 février 2021 relative à un refus de visa de long séjour pour « ascendant à charge de Français », Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-020 du 18 février 2021 relative au refus de visa opposé à la fille d'un bénéficiaire d'un passeport-talent, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-032 du 18 février 2021 relative aux refus de visas opposés aux enfants d'une bénéficiaire du statut de réfugié dans le cadre de la procédure de réunification familiale, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-035 du 23 février 2021 relative à la situation d'une conjointe algérienne de Français, qui s'est vue refuser la prise en charge par l'assurance maladie des frais afférents à son accouchement pour la période allant du 1<sup>er</sup> au 17 mai 2016, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-042 du 2 avril 2021 relative au refus de renouvellement d'un titre de séjour en qualité de conjointe de Français opposé à une ressortissante algérienne victime de violences conjugales, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-063 du 9 mars 2021 relative aux difficultés que rencontrent, en raison des restrictions à l'entrée sur le territoire français fixées par l'instruction ministérielle n° 6245/SG du 25 janvier 2021 à l'égard des personnes arrivant depuis un pays identifié comme une zone de circulation de l'infection SARS-CoV-2, les ressortissants algériens souhaitant rejoindre en France un membre de leur famille établi en tant que « chercheur scientifique », Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-077 du 26 mars 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-097 du 19 avril 2021 relative au refus de visas opposé à la fille d'une bénéficiaire du statut de réfugié dans le cadre de la procédure de réunification familiale, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-098 du 20 avril 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-099 du 20 avril 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-100 du 20 avril 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public



Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, [Décision 2021-115](#) du 20 avril 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, [Décision 2021-116](#) du 20 avril 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, [Décision 2021-117](#) du 20 avril 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, [Décision 2021-118](#) du 20 avril 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, [Décision 2021-119](#) du 20 avril 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, [Décision 2021-120](#) du 20 avril 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, [Décision 2021-121](#) du 20 avril 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, [Décision 2021-122](#) du 20 avril 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, [Décision 2021-129](#) du 5 mai 2021 relative au refus de visa « visiteur » opposé à un mineur recueilli par jugement de kafala par une ressortissante française, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, [Décision 2021-134](#) du 7 mai 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, [Décision 2021-135](#) du 7 mai 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, [Décision 2021-136](#) du 7 mai 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public



Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-151 du 21 mai 2021 relative au refus de visa « visiteur » opposé à la nièce sous tutelle d'une ressortissante française, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-153 du 6 mai 2021 relative au refus de visa « visiteur » opposé à une mineure recueillie par jugement de kafala par une ressortissante française, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-165 du 28 mai 2021 relative à la situation d'un jeune majeur étranger confronté à l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous en préfecture dans le cadre du dépôt d'une première demande d'admission au séjour ayant conduit au prononcé de mesures d'éloignement à son encontre, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-166 du 1<sup>er</sup> juin 2021 relative au refus de visa « mineur à scolariser » opposé à la nièce sous tutelle d'une ressortissante française, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-169 du 8 juin 2021 relative au refus d'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi opposé à un doctorant étranger muni d'un titre de séjour portant la mention « étudiant », Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-170 du 2 juin 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-171 du 4 juin 2021 relative aux difficultés rencontrées lors du dépôt d'une première demande de titre de séjour du fait de l'impossibilité de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de la plateforme en ligne de la préfecture, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-172 du 10 juin 2021 relative au refus de visa de long séjour opposé à un mineur recueilli par jugement de kafala dans le cadre de la procédure de regroupement familial, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-177 du 18 juin 2021 relative au refus de visa « visiteur » opposé à un mineur recueilli par jugement de kafala par un ressortissant français, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-194 du 5 juillet 2021 relative au refus de délivrance de carte de résident opposé à un bénéficiaire de l'AAH ayant un taux d'incapacité inférieur à 80%, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-199 du 23 juillet 2021 relative à un refus de séjour constitutif d'une atteinte à la vie privée et familiale de l'intéressée et à l'intérêt supérieur de son enfant susceptible d'invalider la mesure d'éloignement prise à son encontre, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-200 du 23 juillet 2021 relative au refus d'enregistrement d'une demande de titre de séjour « vie privée et familiale » de plein droit au motif que l'intéressé, titulaire d'un titre de séjour européen, ne produisait pas de visa de long séjour ni de passeport, Document public

Défenseur des Droits; Expertise, Décision 2021-201 du 23 juillet 2021 relative à une tierce-intervention devant le Comité des droits de l'enfant des Nations Unies portant des observations sur la situation des enfants français retenus dans les camps au nord-est de la Syrie, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-209 du 27 juillet 2021 relative à un refus de renouvellement d'un titre de séjour opposé à un étranger entré en France avant l'âge de 13 ans au motif qu'il constitue une menace à l'ordre public, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-225 du 27 août 2021 relative aux refus de visa de long séjour opposés aux 5 enfants de la réclamante dans le cadre d'une procédure de réunification familiale, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-226 du 31 août 2021 relative à un refus de visa de long séjour à une mineure dont l'autorité parentale a été déléguée à sa sœur, ressortissante française résidant en France, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-259 du 5 octobre 2021 relative aux refus de visas de long séjour « descendante d'une ressortissante française » opposés aux deux filles de la réclamante, l'une biologique, l'autre adoptive, et à sa petite fille, par les autorités consulaires françaises au Mali, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-272 du 15 octobre 2021 relative à une mesure d'éloignement dont fait l'objet un partenaire de Pacs d'une française également parent d'enfant français, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Décision 2021-303 du 3 décembre 2021 relative à un refus de visa de retour opposé par les autorités consulaires françaises à une ressortissante marocaine résidant régulièrement en France depuis 30 ans et donc la carte de résident a expiré durant son voyage au Maroc, prolongé malgré elle par la fermeture des frontières due à la pandémie, Document public

## FONCTION PUBLIQUE

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-006 du 8 janvier 2021 relative à des faits de harcèlement sexuel commis par un supérieur hiérarchique au sein d'un secrétariat général pour l'administration de la police, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-007 du 7 janvier 2021 relative à la décision d'un centre hospitalier de ne rembourser les frais et les soins liés aux accidents de service ou aux maladies professionnelles, subis par les fonctionnaires qu'il emploie, que sur la base des tarifs de la sécurité sociale, alors que les dispositions de ce code ne sont pas applicables aux fonctionnaires, qui relèvent d'une législation spéciale prescrivant un remboursement intégral des honoraires et des frais engagés directement entraînés par la maladie ou l'accident, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-012 du 22 février 2021 relative à l'octroi d'un temps partiel de droit à un agent en raison du handicap de son enfant âgé de plus de 20 ans ainsi qu'une recommandation de prendre des mesures appropriées pour clarifier l'interprétation de la notion d'enfant à charge issue de l'article 37 bis de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-023 du 15 avril 2021 relative à un avis discriminatoire en raison des activités syndicales émis dans le cadre d'une procédure de recrutement d'un directeur de centre de stage au sein d'un tribunal, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-024 du 28 janvier 2021 relative aux représailles subies par un agent public à la suite du signalement de faits possiblement constitutifs d'une menace grave pour l'intérêt général, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-025 du 4 février 2021 relative à une recommandation dans une affaire concernant des retraits de primes et indemnités aux agents d'une commune en raison de leurs opinions politiques suite aux élections municipales de mars 2014, Document public



Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-031 du 26 février 2021 relative à des faits de harcèlement discriminatoire commis sur un gardien de la paix et à des mesures de représailles prises par son supérieur après sa mise en cause dans une plainte pour harcèlement, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-033 du 28 janvier 2021 relative à un refus d'attribution d'un contrat doctoral en raison de l'état de santé du candidat, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-043 du 5 février 2021 relative à l'indemnisation chômage d'une fonctionnaire démissionnaire, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-058 du 26 mars 2021 relative à un non-renouvellement de CDD de droit public en raison de l'état de santé d'une adjointe territoriale d'animation, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision-cadre 2021-065 du 12 avril 2021 relative au harcèlement sexuel subi par les fonctionnaires exerçant dans les forces de sécurité publique, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-087 du 15 avril 2021 relative à des recommandations à une mutuelle, centre-payeur de la Caisse primaire d'assurance maladie, portant sur la prise en charge d'un acte chirurgical de transition sexuelle dans le cadre d'une dysphorie du genre, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-092 du 15 avril 2021 relative au refus d'agrément de la demande d'engagement à servir au sein de la réserve opérationnelle de la gendarmerie nationale d'une personne atteinte d'un diabète de type 2 non insulino-dépendant, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-128 du 26 mai 2021 relative au versement de l'allocation d'aide au retour à l'emploi à la suite d'un placement en retraite pour invalidité, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-161 du 21 mai 2021 relative au non-renouvellement par un EHPAD du dernier CDD d'un agent de restauration qualifié en raison de son état de santé, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-187 du 28 juillet 2021 relative à une candidate évincée d'un emploi public et qui estime que le retrait de son arrêté de détachement revêt un caractère discriminatoire, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-192 du 9 juillet 2021 relative à un refus discriminatoire en raison de la religion de nomination en qualité d'agent administratif principal des finances publiques de 2<sup>ème</sup> classe stagiaire d'un ancien surveillant pénitentiaire, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-193 du 13 juillet 2021 relative au non-renouvellement en raison de son état de grossesse du dernier CDD de droit public d'une praticienne hospitalière, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-205 du 27 juillet 2021 relative à l'absence de reclassement et au refus d'avancement d'un professeur certifié reconnu inapte à l'exercice des fonctions d'enseignant, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-207 du 23 juillet 2021 relative à des recommandations concernant un professeur de lycée professionnel victime d'agissements de harcèlement moral en raison de son orientation sexuelle de la part d'une collègue ayant conduit à une importante dégradation de son état de santé sans que son administration lui ait apporté de protection suffisante, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique, Décision 2021-210 du 28 juillet 2021 relative au retrait et à la baisse des primes perçues par un fonctionnaire territorial bénéficiant d'une décharge d'activité de services au titre de ses activités syndicales en raison du recrutement d'un autre agent sur son poste, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique,  
Décision 2021-215 du 27 juillet 2021 relative  
à des refus de mutation vers un DOM-ROM  
opposés à un sapeur-pompier professionnel  
en raison de son origine métropolitaine,  
Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique,  
Décision 2021-217 du 27 juillet 2021 relative  
à des faits de harcèlement d'ambiance  
discriminatoire imposés à une gardienne de la  
paix en raison de son identité de genre et aux  
refus d'avancement en lien notamment avec  
les préjugés transphobes, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique,  
Décision 2021-227 du 27 août 2021 relative à  
un indu de revenu de solidarité active notifié  
par une caisse d'allocations familiales à raison  
d'une situation de concubinage supposée,  
Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique,  
Décision 2021-229 du 26 août 2021 relative  
à des recommandations à la suite des refus  
opposés par un centre hospitalier à un aide-  
soignant de le placer en autorisation spéciale  
d'absence au titre du COVID-19 alors qu'il s'agit  
d'une personne vulnérable qui ne pouvait pas  
télétravailler ou bénéficier de l'aménagement  
optimal de ses conditions de travail, ce  
qui a notamment conduit à une perte de  
rémunération, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique,  
Décision 2021-266 du 22 octobre 2021 relative  
au rejet de la candidature à un emploi public  
motivé par les absences pour raison de santé  
de la candidate, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique,  
Décision 2021-267 du 22 octobre 2021 relative  
à l'absence de recherche de reclassement et  
au placement à tort en demi-traitement d'un  
fonctionnaire dont l'inaptitude aux fonctions  
est imputable au service, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique,  
Décision 2021-268 du 14 octobre 2021 relative  
à des faits de harcèlement discriminatoires  
subis par une conseillère pédagogique et à  
l'absence de mesure appropriée de la part de  
son administration pour la protéger, Document  
public

Défenseur des Droits; Fonction publique,  
Décision 2021-281 du 23 novembre 2021  
relative à des recommandations à la suite  
des refus opposés par un centre hospitalier à  
un aide-soignant de le placer en autorisation  
spéciale d'absence au titre du COVID-19 alors  
qu'il s'agit d'une personne vulnérable qui ne  
pouvait pas télétravailler ou bénéficier de  
l'aménagement optimal de ses conditions  
de travail, ce qui a notamment conduit à une  
perte de rémunération, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique,  
Décision 2021-282 du 23 novembre 2021  
relative à des recommandations à la suite des  
refus opposés par un centre hospitalier à une  
aide-soignante de la placer en autorisation  
spéciale d'absence au titre du COVID-19 alors  
qu'il s'agit d'une personne vulnérable qui ne  
pouvait pas télétravailler ou bénéficier de  
l'aménagement optimal de ses conditions  
de travail, ce qui a notamment conduit à une  
perte de rémunération, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique,  
Décision-cadre 2021-291 du 15 novembre 2021  
relative à la suspension pour non-respect de  
l'obligation vaccinale d'un agent public placé  
en congé de maladie, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique,  
Décision 2021-304 du 3 décembre 2021  
relative à des faits de harcèlement sexuel  
et sexistes subis par une fonctionnaire  
hospitalière et à l'absence de mesure  
appropriée prise par son employeur pour la  
protéger, Document public

Défenseur des Droits; Fonction publique,  
Décision 2021-305 du 3 décembre 2021  
relative à des faits de harcèlement sexuel  
et sexistes subis par une fonctionnaire  
hospitalière et à l'absence de mesure  
appropriée prise par son employeur pour la  
protéger, Document public

## PROTECTION SOCIALE ET SOLIDARITÉ

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-002](#) du 23 février 2021 relative au rejet d'une demande d'allocation veuvage formée par une ressortissante algérienne domiciliée en Algérie, rejet intervenu au motif de l'absence de fourniture de documents sollicités par la caisse de retraite, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-003](#) du 22 janvier 2021 relative au refus d'attribution de trimestres au titre de l'année 2015 dans le régime de retraite de base, opposé à un auto-entrepreneur anciennement ressortissant du régime social des indépendants, à présent intégré au régime général, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-047](#) du 18 février 2021 relative aux modalités de calcul de la pension de retraite d'un marin qui, avant son passage en retraite, a connu une longue période d'invalidité, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-071](#) du 9 avril 2021 relative à l'instruction défailante d'une demande de liquidation de pensions de retraite formulée dans le cadre de la demande unique, en vigueur au sein des régimes dits « alignés », Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-072](#) du 17 mars 2021 relative à la contestation du refus opposé à un assuré, par la Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse, de procéder à la régularisation de ses cotisations de retraite complémentaire sur la base du revenu réellement perçu la dernière année d'exercice de son activité libérale, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-073](#) du 17 mars 2021 relative au refus de prise en charge par une Caisse primaire d'assurance maladie des frais exposés au titre d'une intervention chirurgicale subie par l'intéressée en Espagne, dans un établissement de santé privé, spécialisé dans le traitement d'une maladie orpheline, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-081](#) du 1<sup>er</sup> avril 2021 relative aux difficultés que le réclamant rencontre avec une caisse d'allocations familiales qui lui refuse le bénéfice de l'allocation d'éducation d'enfant handicapé pour son enfant dont la résidence a été fixée en alternance chez les deux parents, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-123](#) du 9 juillet 2021 relative à la suppression du droit au revenu de solidarité active d'un usager, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-162](#) du 29 juillet 2021 relatif à la réclamation d'une allocataire concernant les modalités de recouvrement d'un indu frauduleux appliquées par sa caisse d'allocations familiales, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-163](#) du 21 juin 2021 relative au refus de majoration pour tierce personne pour cause de cumul de prestations de même nature, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-176](#) du 9 juin 2021 relative à un indu de prestations familiales pour omission de déclaration de vie maritale, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-181](#) du 27 juillet 2021 relative au refus de prise en compte, pour le calcul d'une pension d'invalidité du régime général, des salaires perçus par un assuré en qualité d'avocat salarié, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-208](#) du 23 juillet 2021 relative au refus d'attribution par l'établissement national des invalides de la marine à une veuve, d'une rente au titre de l'indemnisation du décès de son époux, des suites de la maladie professionnelle contractée en raison d'une exposition à l'amiante pendant les périodes d'exercice de la navigation, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-212](#) du 29 juillet 2021 relative à une prise d'acte et portant recommandation d'ouvrir l'accès au rétablissement du droit au RSA de façon rétroactive aux allocataires ayant perçu un dédommagement en qualité d'aidants familiaux dans le cadre de la prestation de compensation du handicap, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-224](#) du 24 novembre 2021 relatif à la réclamation d'une assurée concernant le refus opposé par un organisme de retraite à sa demande de pension de réversion, au motif erroné que son défunt mari était en situation de bigamie, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-231](#) du 22 septembre 2021 relative au défaut d'affiliation d'une personne aux régimes d'assurance vieillesse obligatoires, au titre de l'exercice d'une activité à visée de soins non règlementée, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-240](#) du 23 septembre 2021 relative à la contestation des droits à la retraite, constitués à l'égard d'une personne ayant exercé une profession libérale, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-242](#) du 10 septembre 2021 relative au refus d'une caisse d'allocations familiales, ainsi que de la commission de recours amiable d'accorder le bénéfice de la prime à la naissance, prévue dans le cadre de la prestation d'accueil du jeune enfant, pour un enfant, né d'une gestation pour autrui aux États-Unis, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-243](#) du 27 septembre 2021 relative au refus d'attribution d'une pension d'invalidité opposé à une assurée contrainte, en raison de son invalidité, de cesser toute activité professionnelle et notamment celle exercée à temps partiel dans le cadre d'une retraite progressive, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-247](#) du 27 septembre 2021 relative à un refus de versement, par Pôle Emploi, de l'indemnité différentielle de reclassement, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-252](#) du 30 septembre 2021 relative à la notification par Pôle Emploi d'un trop-perçu au motif que la réclamante aurait cumulé à tort sa pension de retraite et son allocation de retour à l'emploi, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-258](#) du 6 octobre 2021 relative à un indu de revenu de solidarité active d'un montant au motif du non-respect de la condition de résidence sur le territoire national à compter du 29 décembre 2016, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-287](#) du 14 décembre 2021 relative à un refus d'ouverture du droit au revenu de solidarité active, opposé par un conseil départemental au motif que le demandeur de l'allocation, détenteur de parts de sociétés civiles immobilières, doit être considéré comme bénéficiaire des loyers perçus par ces sociétés, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-298](#) du 2 décembre 2021 relative au défaut d'affiliation d'un professionnel libéral aux régimes d'assurance vieillesse obligatoires, durant plusieurs années d'exercice de son activité, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, [Décision 2021-300](#) du 22 décembre 2021 relative aux modalités de calcul de la pension d'invalidité d'un assuré ayant exercé une activité d'avocat en qualité de salarié, Document public

## SERVICES PUBLICS

Défenseur des Droits; Services publics, Décision 2021-005 du 8 janvier 2021 relative au rejet par un centre des finances publiques du remboursement de bons du trésor souscrits en 1996, Document public

Défenseur des Droits; Services publics, Décision 2021-044 du 19 février 2021 relative à la non-conformité au droit en vigueur d'un arrêté municipal fondant un titre de recettes concernant un dépôt sauvage d'ordures ménagères, notamment en ce qui concerne le respect de la procédure contradictoire et l'obligation de dresser un procès-verbal constatant les faits, Document public

Défenseur des Droits; Services publics, Décision 2021-158 du 28 juin 2021 relative aux effets de la fermeture des guichets en gare sur l'accès au transport ferroviaire, Document public

Défenseur des Droits; Services publics, Décision 2021-175 du 9 juin 2021 relative à l'établissement d'un rapport spécial à la suite de l'absence de réponse du ministre de l'Économie, des finances et de la relance aux recommandations énoncées dans sa décision n° 2020-019, Document public

Défenseur des Droits; Services publics, Décision 2021-180 du 21 juillet 2021 relative à une réclamation concernant les modalités de facturation de l'eau potable dans une commune, Document public

Défenseur des Droits; Services publics, Décision 2021-211 du 23 juillet 2021 relative à un refus de transfert de bail opposé par un bailleur social à la suite du décès du locataire en titre, Document public

Défenseur des Droits; Services publics, Décision 2021-213 du 23 juillet 2021 relative à une prise d'acte de résolution d'un litige par voie de médiation dans le domaine funéraire, Document public

Défenseur des Droits; Services publics, Décision 2021-235 du 27 septembre 2021 relative à l'arrêté n° 2020-128 du 13 mai 2020 prescrivant, pour une durée supérieure à un mois, la fermeture de l'aire d'accueil des gens du voyage de Z en raison de la dégradation des locaux techniques et des installations électriques de l'aire, Document public

Défenseur des Droits; Services publics, Décision 2021-237 du 27 septembre 2021 relative aux modalités d'admission au sein des établissements d'accueil de la petite enfance de la ville, Document public

Défenseur des Droits; Services publics, Décision 2021-255 du 28 octobre 2021 portant publication d'un rapport spécial après l'absence de suites données par le ministre de l'Économie, des finances et de la relance aux recommandations de la décision 2020-019 relative au refus de la DRFIP de rembourser à la réclamante des bons du trésor au motif que ses titres étaient frappés de prescription, Document public

Défenseur des Droits; Services publics, Décision 2021-301 du 16 décembre 2021 relative à la prise d'acte d'un accord transactionnel portant sur le règlement de prestations effectuées pour un établissement public français à l'étranger, Document public

## DIRECTION AFFAIRES JUDICIAIRES

### DÉFENSE DES ENFANTS

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-001 du 21 janvier 2021 relative à un refus de scolarisation opposé par une mairie pour une famille résidant dans un bidonville, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-004 du 28 janvier 2021 relative aux difficultés rencontrées par un jeune homme après son intégration au sein d'un club de football, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-008 du 29 janvier 2021 relative à la position de principe d'une directrice d'une école maternelle de séparer les enfants jumeaux sans évaluation globale de la situation, des besoins individuels des enfants et de l'impact de cette décision, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-010 du 3 février 2021 relative à la situation d'un mineur non accompagné confié à l'Aide sociale à l'enfance et décédé dans un hôtel et à l'accueil et la prise en charge des mineurs non accompagnés dans le département, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-013 du 26 février 2021 relative aux conditions d'audition de deux mineurs dans le cadre d'une procédure ouverte à l'encontre de leur mère, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-016 du 28 janvier 2021 relative à l'exclusion d'un enfant de toutes les récréations jusqu'à la fin de l'année scolaire, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-017 du 11 février 2021 relative au refus discriminatoire de renouvellement de l'admission d'un enfant au sein du multi-accueil collectif d'une commune, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-022 du 3 février 2021 relative à la demande de réunification familiale d'un mineur non accompagné, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-026 du 21 janvier 2021 relative aux défaillances de l'équipe d'un institut médico-éducatif dans le traitement de la situation d'une enfant qui aurait été victime d'un viol au sein de l'établissement commis par un jeune homme y étant également accueilli, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-034 du 4 février 2021 portant établissement d'un rapport spécial relatif à la situation d'un enfant sans identité, trouvé en mai 2017 sur la voie publique à Mayotte, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-038 du 9 février 2021 relative à un enfant atteint de troubles du spectre autistique et d'un retard mental important et à la régularisation de la situation administrative de ses parents au regard de leur droit au séjour, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-045 du 25 février 2021 relative aux défaillances d'un service de l'Aide sociale à l'enfance et d'un village d'enfant dans le traitement de la situation d'un enfant, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-049 du 22 février 2021 relative à des observations en justice devant le juge des enfants relatives à l'accès à la justice et aux droits des mineurs non accompagnés, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-053 du 29 mars 2021 relative aux difficultés entre des enfants et leur enseignante et aux mesures prises par la direction des services départementaux de l'éducation nationale pour y répondre, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-056 du 2 avril 2021 relative au refus discriminatoire d'un enfant au voyage scolaire organisé par son établissement, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-064 du 16 avril 2021 relative à des faits de violences physiques et morales de la part d'un enseignant sur deux élèves, en classe de CM1 d'une école élémentaire, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-067 du 16 avril 2021 relative au caractère discriminatoire des tarifs de restauration scolaire appliqués par une commune aux enfants atteints d'un trouble de santé justifiant la fourniture d'un panier-repas dans le cadre d'un projet d'accueil individualisé, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-070 du 17 mars 2021 relative à la situation des mineurs non accompagnés dans le département X, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-084 du 19 avril 2021 relative au harcèlement scolaire et cyber-harcèlement dont a été victime une jeune fille en classe de 4<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup>, Document public



Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-101 du 21 octobre 2021 relative à l'absence d'accès à la scolarisation de plusieurs enfants constitutive d'une discrimination fondée sur l'origine et la particulière vulnérabilité résultant de la situation économique des familles, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-157 du 4 juin 2021 relative au manque de mesures prises afin de protéger les enfants alléguant de violences commises par leur enseignante, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-159 du 9 juillet 2021 relative à la scolarisation d'enfants hébergés au sein d'une ancienne caserne dans un dispositif de scolarisation ad hoc, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-160 du 22 juin 2021 relative à un refus discriminatoire d'inscription à un séjour en raison de la situation de handicap de l'enfant, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-167 du 27 mai 2021 relative à un refus d'aménagements pour les épreuves du brevet, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-173 du 21 juillet 2021 relative à des allégations de violences physiques de la part de surveillants pénitentiaires sur plusieurs mineurs au sein d'un établissement pénitentiaire pour mineurs, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-174 du 2 juillet 2021 portant publication au journal officiel d'un rapport spécial relatif à la situation d'un enfant sans identité, trouvé en mai 2017 sur la voie publique à Mayotte, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-184 du 25 juin 2021 relative aux difficultés d'un mineur non accompagné à bénéficier d'une mesure de placement au titre de l'article 375 du code civil, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-185 du 7 juillet 2021 relative à l'exclusion définitive et au refus de réintégration d'une enfant du service de restauration scolaire d'une commune, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-189 du 27 juillet 2021 relative à la situation d'une jeune fille qui ne pouvait accéder aux locaux de la cantine scolaire en raison de ses allergies, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-220 du 4 août 2021 relative aux difficultés d'un mineur non accompagné à bénéficier d'une mesure de protection en tant que mineur privé temporairement ou définitivement de la protection de sa famille, au titre de l'article 375 du code civil, incarcéré à la suite de son refus de se soumettre à un test de dépistage du virus SARS-CoV-2, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-230 du 5 novembre 2021 relative à l'accès à la scolarisation ainsi qu'à l'accompagnement socio-éducatif des mineurs non accompagnés confiés à l'aide sociale à l'enfance d'un département en application d'une décision judiciaire, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-244 du 6 septembre 2021 relative aux difficultés d'un mineur non accompagné à bénéficier d'une mesure de protection au titre de l'article 375 du code civil et sollicitant l'autorisation de relever appel d'une ordonnance d'expertise médicale d'âge osseux, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-249 du 19 novembre 2021 relative au refus d'admission dans un collège privé opposé à un enfant en situation de handicap, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-260 du 30 septembre 2021 relative aux difficultés d'un mineur non accompagné afghan bénéficiaire de la protection subsidiaire à bénéficier d'une mesure de protection en tant que mineur privé temporairement ou définitivement de la protection de sa famille, au titre de l'article 375 du code civil, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-269 du 4 octobre 2021 relative aux difficultés d'un mineur non accompagné afghan bénéficiaire de la protection subsidiaire à bénéficier d'une mesure de protection en tant que mineur privé temporairement ou définitivement de la protection de sa famille, au titre de l'article 375 du code civil, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-271 du 21 octobre 2021 à l'atteinte au droit à l'éducation de plusieurs élèves, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-278 du 26 novembre 2021 relative à la perte de chance d'une mineure scolarisée en classe de terminale générale pendant l'année scolaire 2019-2020 et n'ayant pu présenter les épreuves du second groupe du baccalauréat session 2020, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-283 du 29 novembre 2021 relative à un refus de scolarisation et un refus de restauration scolaire discriminatoires, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-294 du 17 novembre 2021 relative aux difficultés d'un mineur non accompagné à bénéficier d'une mesure de protection en tant que mineur privé temporairement ou définitivement de la protection de sa famille, au titre de l'article 375 du code civil, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-308 du 14 décembre 2021 relative à une enfant handicapée et à la régularisation de la situation administrative de sa mère au regard de son droit au séjour, Document public

## DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ

Défenseur des Droits; Déontologie de la sécurité, Décision 2021-029 du 9 février 2021 relative aux circonstances dans lesquelles des fonctionnaires de police ont ignoré la déclaration de minorité de personnes exilées en mentionnant de fausses dates de naissance sur les procès-verbaux, ayant pour conséquence de priver ces jeunes d'une mise à l'abri et de les exposer à des mesures d'éloignement du territoire, Document public

Défenseur des Droits; Déontologie de la sécurité, Décision 2021-054 du 9 mars 2021 relative à des observations devant une Cour d'appel dans le cadre d'une procédure en responsabilité de l'État pour contrôles d'identité discriminatoires, Document public

Défenseur des Droits; Déontologie de la sécurité, Décision 2021-154 du 3 août 2021 relative au contrôle du réclamant par des agents de la SNCF et à l'intervention d'un maître-chien avec son animal constatant un manque de précision des écrits réalisés par les agents au regard du décret n° 2016-1495 du 4 novembre 2016 portant code de déontologie des agents des services internes de sécurité de la SNCF et de la Régie autonome des transports parisiens et de la directive relative à l'organisation de la cynophilie à la surveillance générale interne à la SNCF, Document public

Défenseur des Droits; Déontologie de la sécurité, Décision 2021-155 du 19 mai 2021 relative aux conditions d'accueil et de recueil de la parole des victimes lors de l'entretien de plainte dans un commissariat, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Décision 2021-173 du 21 juillet 2021 relative à des allégations de violences physiques de la part de surveillants pénitentiaires sur plusieurs mineurs au sein d'un établissement pénitentiaire pour mineurs, Document public

Défenseur des Droits; Déontologie de la sécurité, Décision 2021-183 du 3 décembre 2021 relative à la blessure à la mâchoire causée à un jeune garçon âgé de 15 ans, par un lanceur de balles de défense lors d'une manifestation de « gilets jaunes », Document public

Défenseur des Droits; Déontologie de la sécurité, Décision 2021-265 du 21 décembre 2021 relative aux circonstances dans lesquelles un journaliste et photoreporter a été victime d'un tir de lanceur de balles de défense LBD 40x46 pendant une manifestation non déclarée, Document public

Défenseur des Droits; Déontologie de la sécurité, Décision 2021-288 du 16 décembre 2021 relative aux circonstances dans lesquelles un mineur âgé de 15 ans a été touché à l'abdomen par un tir de lanceur de balles de défense, au cours d'une manifestation de « gilets jaunes », Document public

Défenseur des Droits; Déontologie de la sécurité, Décision 2021-302 du 14 décembre 2021 relative aux conditions dans lesquelles le réclamant a été entendu en garde à vue par les gendarmes chargés de l'enquête dans laquelle il était mis en cause, constatant plusieurs manquements de la part des gendarmes au regard du code de la sécurité intérieure, Document public

### **DROIT DES MALADES ET DÉPENDANCE**

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Décision 2021-050 du 6 avril 2021 relative à la situation d'une personne mineure non accompagnée, prise en charge par un établissement de santé public pour une opération d'un abcès de la cuisse, pour laquelle un examen radiologique osseux a été réalisé afin de déterminer son âge, sans que cette personne en soit informée, Document public

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Décision 2021-085 du 9 avril 2021 relative à la réclamation de la fille d'une personne résidant en EHPAD, qui se plaint des conditions de prise en charge de sa mère le jour de son décès ainsi que les conditions de présentation de son corps à la famille, Document public

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Décision 2021-223 du 29 juillet 2021 relative aux difficultés rencontrées par un patient pour accéder aux résultats des examens réalisés par scanner au sein d'un groupe hospitalier, Document public

### **EMPLOI, BIENS ET SERVICES PRIVÉS**

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Décision 2021-011 du 8 janvier 2021 relative à l'usage par l'employeur d'un prénom différent de celui du réclamant dans le cadre de son emploi, pendant plus de vingt ans, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Décision 2021-027 du 15 janvier 2021 relative à un harcèlement discriminatoire en raison du sexe et de l'origine de la réclamante, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Décision 2021-059 du 5 mars 2021 relative à des faits de discrimination subis par une salariée dans le cadre de son emploi, en lien avec son état de grossesse, son sexe et sa situation de famille, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Décision 2021-062 du 17 mars 2021 relative aux difficultés rencontrées par une salariée dans le cadre de son emploi et de son licenciement, qu'elle estime discriminatoires, car en lien avec son état de santé et son handicap, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Décision 2021-080 du 9 avril 2021 relative au harcèlement discriminatoire subi par une salariée en raison de son état de grossesse et de la prise d'acte de la rupture de son contrat de travail qu'il a motivée, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Décision 2021-088 du 14 avril 2021 relative à des difficultés rencontrées par une réclamante avec son employeur, et à son licenciement, qu'elle estime constitutifs de représailles faisant suite à son alerte dénonçant de possibles pratiques délictueuses au sein de son entreprise, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Décision 2021-106 du 19 novembre 2021 relative à des difficultés rencontrées par une salariée dans le cadre de son emploi, qu'elle estime constitutives de discrimination, en raison de son origine, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, [Décision 2021-127](#) du 26 mai 2021 relative au caractère discriminatoire d'un refus d'embauche motivé par l'état de grossesse de la candidate, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, [Décision 2021-130](#) du 29 avril 2021 relative à des messages injurieux échangés à propos de la réclamante entre des collègues de son service, ainsi qu'à une absence de mise en œuvre des préconisations du médecin du travail, qu'elle estime discriminatoires en raison de son handicap et de son sexe, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, [Décision 2021-131](#) du 10 mai 2021 relative à une rupture de période d'essai discriminatoire en raison de l'état de santé, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, [Décision 2021-132](#) du 3 juin 2021 relative à un harcèlement discriminatoire à l'égard du réclamant et au licenciement intervenu suite à la dénonciation par ce dernier dudit harcèlement, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, [Décision 2021-133](#) du 3 juin 2021 relative à un refus d'accès à une formation en raison de l'âge du réclamant, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, [Décision 2021-233](#) du 23 septembre 2021 relative aux difficultés rencontrées par un travailleur de nuit dans le cadre de son emploi, qu'il estime discriminatoires car en lien avec sa situation de famille et son état de santé, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, [Décision 2021-234](#) du 30 août 2021 relative à un licenciement discriminatoire fondé sur la situation de famille, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, [Décision 2021-239](#) du 31 août 2021 relative à la situation d'une salariée qui estime avoir subi un harcèlement sexuel et des mesures de rétorsion après la dénonciation de ces faits, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, [Décision 2021-257](#) du 29 septembre 2021 relative au licenciement discriminatoire d'une salariée en raison de son handicap et de son état de santé, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, [Décision 2021-263](#) du 30 septembre 2021 relative à un réclamant s'estimant victime de discrimination dans le cadre de son emploi dès lors que ses collègues de travail tenaient régulièrement à son encontre des propos racistes, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, [Décision 2021-277](#) du 26 octobre 2021 relative à un refus d'embauche que le candidat estime discriminatoire en raison de son origine, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, [Décision 2021-290](#) du 15 novembre 2021 relative au caractère discriminatoire de la mise en œuvre d'une procédure de recrutement, Document public

## JUSTICE ET LIBERTÉS

Défenseur des Droits; Justice et libertés, [Décision 2021-014](#) du 23 mars 2021 relative aux difficultés d'accès au service des naturalisations d'une préfecture liées à la dématérialisation des prises de rendez-vous, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, [Décision 2021-030](#) du 26 février 2021 relative à une prise d'acte et portant recommandations concernant les difficultés d'accès au service des naturalisations d'une préfecture liées à la dématérialisation des prises de rendez-vous, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, [Décision 2021-040](#) du 23 mars 2021 relative aux difficultés d'accès au service des naturalisations d'une préfecture liées à la dématérialisation des prises de rendez-vous, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, [Décision 2021-055](#) du 15 mars 2021 relative au décret n° 2020-767 du 23 juin 2020 portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « dossier pénal numérique », Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés,  
Décision 2021-095 du 13 juillet 2021 relative  
à l'impossibilité pour une personne détenue  
de bénéficier d'une alimentation végétarienne  
dénudée de viande et de poisson en détention,  
Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés,  
Décision 2021-096 du 22 juin 2021 relative  
aux modalités de calcul des réductions de  
peine inférieures à moins de trois mois, dont le  
décompte doit se faire en jours, par le logiciel  
Genesis qui ne permet qu'un calcul en mois et  
en jours, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés,  
Décision 2021-156 du 8 juillet 2021 relative  
au non-respect du mandat de l'avocat dans  
la procédure dématérialisée des requêtes en  
exonération sur le site internet de l'agence  
nationale du traitement automatisé des  
infractions, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés,  
Décision 2021-188 du 20 juillet 2021 relative à  
l'atteinte à la liberté de la presse caractérisée  
par le refus d'accès à la tribune presse et  
de transmission des documents remis aux  
journalistes, opposé à un journaliste titulaire  
de la carte provisoire d'identité de journaliste  
professionnel lors d'une séance plénière du  
Conseil départemental, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés,  
Décision 2021-204 du 21 juillet 2021 relative  
à l'indemnisation d'un réclamant, tiers à une  
opération de police judiciaire, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés,  
Décision 2021-261 du 30 septembre 2021  
relative à l'adoption par le conjoint du père d'un  
enfant né à l'étranger d'une gestation pour  
autrui, Document public

### III. GUIDES ET BROCHURES

Défenseur des Droits, Dépliant : «Défendre et  
promouvoir les droits de l'enfant», 10/2021, 6 p.

Défenseur des Droits, Dépliant : «Faites  
respecter vos droits dans votre département»,  
10/2021, 6 p.

Défenseur des Droits, Dépliant : «Faire  
respecter la déontologie par les professionnels  
de la sécurité», 10/2021, 6 p.

Défenseur des Droits, Dépliant : «Défendre  
les droits des usagers des services publics»,  
10/2021, 6 p.

Défenseur des Droits, Dépliant : «Combattre  
les discriminations et promouvoir l'égalité»,  
10/2021, 6 p.

Défenseur des Droits, Dépliant : «Faire  
respecter les droits et libertés», 10/2021, 6 p.

### CONTRIBUTIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS

Association française des managers de  
la diversité; Conférence Permanente  
Egalité Diversité; Défenseur des Droits, Kit  
de prévention des discriminations dans  
l'enseignement supérieur, 12/2021, 133 p.

Fédération des acteurs de la solidarité;  
Acceptess-T; Ardhis, Accueillir et  
accompagner les personnes LGBTIQ dans  
l'hébergement, 07/2021, 63 p.

Ministère chargé des sports; Défenseur des  
Droits, Petit guide juridique, 01/2021, 154 p.

### IV. RÈGLEMENTS AMIABLES

#### DIRECTION AFFAIRES PUBLIQUES

#### DROITS FONDAMENTAUX DES ÉTRANGERS

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux  
des étrangers, Règlement amiable RA-2021-  
001 du 6 janvier 2021 relatif à la délivrance  
de cartes de séjour temporaires « vie  
privée et familiale » au bénéfice de parents  
accompagnant leur enfant malade après  
plusieurs autorisations provisoires de séjour  
successives, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-005 du 25 janvier 2021 relatif à un refus de visa de retour opposé à un mineur marocain né en France et confié à l'Aide Sociale à l'Enfance, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-008 du 1<sup>er</sup> février 2021 relatif à la délivrance d'un titre de séjour travailleur temporaire au bénéficiaire d'un jeune majeur pris en charge par l'Aide sociale à l'enfance entre l'âge de 16 et 18 ans, justifiant de stages en milieu professionnel, d'une préinscription en CAP et de la conclusion d'un contrat d'apprentissage dont l'exécution avait été reportée à deux reprises, dans l'attente de l'autorisation de travail requise, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-009 du 20 janvier 2021 relatif à la convocation en préfecture d'un réclamant confronté à l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous en ligne dans le but de déposer une demande d'admission exceptionnelle au séjour, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-013 du 7 janvier 2021 relatif à la mise en place d'une rubrique dédiée sur le site internet d'une préfecture permettant de pallier les difficultés rencontrées par plusieurs jeunes majeurs étrangers à obtenir un rendez-vous en ligne afin de déposer une demande d'admission exceptionnelle au séjour sur le fondement de l'article L.313-15 du CESEDA, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-022 du 10 juin 2021 relatif à l'admission exceptionnelle au séjour pour considérations humanitaires de deux personnes ne détenant pas de justificatif de nationalité, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-026 du 22 juin 2021 relatif à la délivrance d'un visa de long séjour à la conjointe d'un ressortissant étranger dans le cadre d'une procédure de regroupement familial, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-028 du 8 juillet 2021 relatif à l'absence de délivrance d'un récépissé suite au dépôt d'une demande de titre de séjour, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-033 du 15 juillet 2021 relatif à une remise en liberté d'une personne placée en centre de rétention administrative, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-034 du 26 juillet 2021 relatif à la délivrance d'un visa à une mineur en qualité de membre de famille de ressortissant européen, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-035 du 5 août 2021 relatif à un refus de versement de la prime d'activité en raison d'une interruption constatée dans la période de cinq années d'antériorité de séjour requise pour en bénéficier, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-040 du 4 août 2021 relatif à la délivrance d'une carte de séjour temporaire « vie privée et familiale » au bénéficiaire d'un ressortissant étranger pacsé avec une Française après un refus de renouvellement de titre de séjour « salarié » assorti d'une obligation de quitter le territoire, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-041 du 5 août 2021 relatif à la délivrance d'une carte de séjour temporaire « vie privée et familiale » au bénéficiaire d'un ressortissant étranger titulaire d'un titre de séjour délivré à Mayotte, arrivé en métropole sans autorisation spéciale, en qualité de conjoint d'une ressortissante Française, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable RA-2021-052 du 30 août 2021 relatif au long délai de traitement de demandes de visas de long séjour déposées dans le cadre d'une procédure de regroupement familial, Document public



Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable [RA-2021-055](#) du 3 septembre 2021 relatif au refus implicite de délivrance de visa « asile » opposé à une ressortissante syrienne, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable [RA-2021-059](#) du 13 septembre 2021 relatif à une réclamation portant sur la délivrance en urgence d'un visa de long séjour au bénéfice du dernier enfant d'une famille en possession de visas de long séjour pour la France au titre d'un regroupement familial dont la durée de validité expirait le 13 septembre 2021, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable [RA-2021-075](#) du 6 décembre 2021 relatif à la délivrance d'un visa de long séjour au titre du regroupement familial, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable [RA-2021-081](#) du 3 septembre 2021 relatif au délai de traitement d'une demande de visa de long séjour dans le cadre d'une procédure de regroupement familial par les autorités consulaires françaises au Cameroun, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable [RA-2021-082](#) du 14 juin 2021 relatif aux difficultés rencontrées par une ressortissante bangladaise entrée en France par la procédure de regroupement familial pour la prise en charge de ses frais d'hospitalisation et de soins prodigués peu de temps après son arrivée en France, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable [RA-2021-083](#) du 5 août 2021 relatif à la délivrance d'une carte de séjour « travailleur temporaire » au bénéfice d'un jeune majeur étranger après un refus de délivrance d'un récépissé l'autorisant à travailler malgré la production d'un contrat d'apprentissage, Document public

Défenseur des Droits; Droits fondamentaux des étrangers, Règlement amiable [RA-2021-084](#) du 23 septembre 2021 relatif aux difficultés rencontrées par une ressortissante guinéenne pour ouvrir droit aux prestations familiales au bénéfice de sa fille entrée en France en même temps qu'elle en dehors de la procédure de regroupement familial, Document public

## PROTECTION SOCIALE ET SOLIDARITÉ

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, Règlement amiable [RA-2021-039](#) du 11 août 2021 relatif à un refus de majoration du montant des ressources laissées à la disposition d'une personne handicapée accueillie en foyer d'hébergement et travaillant en ESAT, au titre des repas pris en dehors de l'établissement d'accueil, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, Règlement amiable [RA-2021-060](#) du 14 septembre 2021 relatif à un refus d'indemnisation de congé maternité opposé à une journaliste pigiste, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, Règlement amiable [RA-2021-069](#) du 22 octobre 2021 relatif à un refus de prise en charge par une caisse primaire d'assurance maladie des frais de transport en ambulance de l'aéroport vers le centre hospitalier d'un assuré à la suite d'un accident survenu à l'étranger, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, Règlement amiable [RA-2021-071](#) du 19 novembre 2021 relatif à un refus de versement de la prime d'adoption au motif de la prescription de la demande, Document public

Défenseur des Droits; Protection sociale et solidarité, Règlement amiable [RA-2021-072](#) du 19 novembre 2021 relatif à un indu d'allocation de retour à l'emploi résultant d'une erreur grossière et prolongée de Pôle Emploi, dont le remboursement cause un préjudice à la réclamante, Document public

## SERVICES PUBLICS

Défenseur des Droits; Services publics, Règlement amiable [RA-2021-003](#) du 11 janvier 2021 relatif à une remise gracieuse d'une cotisation d'impôt sur le revenu-crédit d'impôt à la modernisation du recouvrement « année blanche », Document public

Défenseur des Droits; Services publics, Règlement amiable [RA-2021-004](#) du 28 janvier 2021 relatif aux réclamations d'une association et de plusieurs moniteurs de ski indépendants relatives à l'instauration de tarifs différenciés sur les titres de transport de remontées mécaniques entre les moniteurs de ski, selon qu'ils sont ou non domiciliés sur le territoire de la commune, Document public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-006 du 25 janvier  
2021 relatif au refus d'inscription au service de  
restauration scolaire municipal pour impayés,  
Document public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-010 du 1<sup>er</sup> février  
2021 relatif au refus de prise en charge d'une  
déclaration de revenus déposée par une  
mineure isolée, chargée de famille, Document  
public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-016 du 30 mars  
2021 relatif à la mise en oeuvre par un maire  
de son pouvoir de police de l'urbanisme pour  
des travaux de construction sur une zone non  
constructible, Document public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-017 du 30 mars  
2021 relatif à une non-réception de contrat  
d'achat pour une installation de production  
d'électricité photovoltaïque, Document public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-018 du 29 avril  
2021 relatif à l'absence de réponse de l'ANAH  
à une demande de renouvellement d'une  
convention à loyer intermédiaire, Document  
public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-025 du 3 juin  
2021 relatif à une contestation de facturation  
d'eau potable pour des gîtes sur une île,  
Document public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-027 du 8 juin  
2021 relatif à un refus de création de compte  
en ligne pour consulter un compteur connecté  
pour défaut de numéro de téléphone mobile,  
Document public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-061 du 21  
septembre 2021 relatif à un différend avec la  
direction départementale des territoires et de  
la mer à la suite du non versement de l'aide  
PAC pour l'année 2020, Document public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-063 du 24  
septembre 2021 relatif à la régularisation d'une  
canalisation d'eaux pluviales, Document public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-068 du 11  
octobre 2021 relatif à la cotisation foncière  
des entreprises mise à la charge d'un jeune  
entrepreneur, Document public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-070 du 5 octobre  
2021 relatif au refus de prise en charge des  
frais de transport domicile-établissement d'un  
étudiant en situation de handicap inscrit dans  
une école relevant de la tutelle du ministère de  
la Culture, Document public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-076 du 10  
décembre 2021 relatif à la réalisation  
d'emplacements de stationnement pour  
personnes à mobilité réduite, Document public

Défenseur des Droits; Services publics,  
Règlement amiable RA-2021-080 du 30  
avril 2021 relatif aux exigences spécifiques  
de maîtrise de la langue française imposées  
aux ressortissants d'Etats tiers à l'Union  
européenne par l'arrêté du 7 avril 2020 relatif  
aux modalités d'admission aux formations  
conduisant aux diplômes d'Etat d'aide-  
soignant et d'auxiliaire de puériculture,  
Document public

## **DIRECTION AFFAIRES JUDICIAIRES**

### **DÉFENSE DES ENFANTS**

Défenseur des Droits; Défense des enfants,  
Règlement amiable RA-2021-011 du 3 mars  
2021 relatif à un problème de transport  
scolaire pour un enfant en situation de  
handicap, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants,  
Règlement amiable RA-2021-012 du 15 mars  
2021 relatif à la subordination de la prise en  
compte de l'identité de genre d'un enfant  
de 5 ans par son établissement scolaire à la  
transmission de pièces de nature médicale  
attestant de sa transidentité, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants,  
Règlement amiable RA-2021-023 du 23 juin  
2021 relatif à l'aménagement des examens  
d'une jeune fille pour les épreuves du brevet,  
Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Règlement amiable [RA-2021-029](#) du 19 juillet 2021 relatif à des délais excessifs à la réalisation d'analyses documentaires ordonnées par l'autorité judiciaire par les services de la préfecture concernant le cas de deux mineurs non accompagnés, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Règlement amiable [RA-2021-030](#) du 24 février 2021 relatif à un refus d'inscription d'un accompagnateur de sortie scolaire au motif tiré de l'état de santé de son enfant, Document public

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Règlement amiable [RA-2021-062](#) du 24 septembre 2021 relatif au refus d'une demande d'inscription au centre national d'enseignement à distance pour un enseignement de spécialité non proposé dans le lycée d'origine d'une étudiante, Document public

## **DROIT DES MALADES ET DÉPENDANCE**

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Règlement amiable [RA-2021-042](#) du 31 août 2021 relatif à l'envoi d'un avis à tiers détenteur pour des frais médicaux à un patient bénéficiaire de la CMU-C, Document public

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Règlement amiable [RA-2021-043](#) du 31 août 2021 relatif à des difficultés rencontrées pour accéder à un dossier médical, Document public

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Règlement amiable [RA-2021-044](#) du 31 août 2021 relatif à l'accès au dossier médical d'un mineur par les titulaires de l'autorité parentale, Document public

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Règlement amiable [RA-2021-045](#) du 31 août 2021 relatif à une entrave à l'accès aux soins en raison du numéro surtaxé mis en place par un hôpital privé pour prendre un rendez-vous médical, Document public

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Règlement amiable [RA-2021-046](#) du 1<sup>er</sup> septembre 2021 relatif à une facturation litigieuse émise par un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes au titre de frais de séjour, malgré l'intégration du résident contre sa volonté, Document public

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Règlement amiable [RA-2021-047](#) du 1<sup>er</sup> septembre 2021 relatif à l'envoi d'un avis à tiers détenteur pour le règlement des frais médicaux d'un patient affilié à la sécurité sociale, Document public

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Règlement amiable [RA-2021-048](#) du 1<sup>er</sup> septembre 2021 relatif à l'Infrastructure d'un cabinet médical inadaptée au handicap d'un patient à mobilité réduite, Document public

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Règlement amiable [RA-2021-049](#) du 1<sup>er</sup> septembre 2021 relatif à une facture hospitalière émise à l'encontre d'un patient bénéficiaire du dispositif des affections longue durée, Document public

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Règlement amiable [RA-2021-050](#) du 1<sup>er</sup> septembre 2021 relative à une facture hospitalière émise à l'encontre d'un patient bénéficiaire du dispositif des affections longue durée, Document public

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Règlement amiable [RA-2021-051](#) du 1<sup>er</sup> septembre 2021 relatif à une émission de factures hospitalières indues en raison de l'homonymie d'une patiente, Document public

Défenseur des Droits; Droit des malades et dépendance, Règlement amiable [RA-2021-074](#) du 30 novembre 2021 relatif à la difficulté de prise en charge du transport d'une personne en situation de handicap par les services ambulanciers en raison de son obésité, Document public

## EMPLOI, BIENS ET SERVICES PRIVÉS

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-002](#) du 14 janvier 2021 relatif à une discrimination supposée en raison de la situation de famille, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-007](#) du 3 février 2021 relatif à la discrimination supposée en raison de l'état de santé d'un salarié pendant ses arrêts maladie relatifs à la COVID-19, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-014](#) du 4 mars 2021 relatif à la discrimination supposée en raison du handicap à l'égard d'une personne malentendante salariée d'un organisme social, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-015](#) du 22 mars 2021 relatif à une discrimination supposée en raison de l'identité de genre, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-020](#) du 1<sup>er</sup> juin 2021 relatif à une discrimination supposée en lien avec l'état de santé et le handicap de la salariée d'une association, mise à disposition d'une mairie, en qualité d'agent d'entretien, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-021](#) du 3 juin 2021 relatif à une discrimination supposée en raison de l'identité de genre du titulaire d'un compte au sein d'un établissement bancaire, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-056](#) du 6 septembre 2021 relatif à une discrimination supposée en raison du handicap pour un travailleur ne percevant plus dans son intégralité sa prime de performance individuelle, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-057](#) du 8 septembre 2021 relatif à une discrimination supposée en raison de l'identité de genre d'une cliente demandant à sa banque la rectification des données la concernant, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-064](#) du 24 septembre 2021 relatif à une discrimination supposée en raison de l'apparence physique d'une candidate à un emploi de vendeuse, à qui l'employeur a demandé de se teindre les cheveux pour obtenir le poste, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-065](#) du 27 septembre 2021 relatif à une discrimination supposée en raison de l'identité de genre, vécue par une personne transgenre intérimaire dans une entreprise, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-067](#) du 8 octobre 2021 relatif à une discrimination supposée en raison de l'état de grossesse, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-077](#) du 17 décembre 2021 relatif à une discrimination supposée en raison de l'identité de genre d'une cliente demandant à sa banque la rectification des données la concernant sur sa carte bancaire, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-078](#) du 23 décembre 2021 relatif à une discrimination supposée en raison de l'état de santé et du handicap d'une infirmière, Document public

Défenseur des Droits; Emploi, biens et services privés, Règlement amiable [RA-2021-079](#) du 23 décembre 2021 relatif à un refus d'embauche discriminatoire supposé en raison de l'âge d'un demandeur d'emploi de 61 ans, Document public

## JUSTICE ET LIBERTÉS

Défenseur des Droits; Justice et libertés, Règlement amiable [RA-2021-019](#) du 4 février 2021 relatif à l'ajournement d'une demande de naturalisation d'une personne redevable d'une somme de 199 euros envers le Trésor public, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, Règlement amiable [RA-2021-024](#) du 27 mai 2021 relatif à la suppression de la mention relative à la qualité (ou « civilité ») des contribuables par l'administration fiscale, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, Règlement amiable [RA-2021-031](#) du 30 juillet 2021 relatif à une indemnisation pour invalidation d'un titre d'identité à la suite d'une erreur de l'administration, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, Règlement amiable [RA-2021-032](#) du 30 juillet 2021 relatif à une demande de traitement d'un recours hiérarchique par le bureau de la nationalité du ministère de la Justice, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, Règlement amiable [RA-2021-036](#) du 28 juillet 2021 relatif à des conditions de recevabilité pour souscrire une déclaration de nationalité française sur le fondement de l'article 21-13-2 du code civil, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, Règlement amiable [RA-2021-037](#) du 15 juillet 2021 relatif à la délivrance d'un certificat de nationalité française au nom d'une personne décédée, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, Règlement amiable [RA-2021-038](#) du 15 juillet 2021 relatif à la délivrance d'un certificat de nationalité française à une personne née et résidant sur le territoire français depuis sa naissance, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, Règlement amiable [RA-2021-053](#) du 30 août 2021 relatif à la communication de la copie d'une décision de refus de délivrance de certificat de nationalité française en cas d'égarement de l'original lors de la notification, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, Règlement amiable [RA-2021-054](#) du 30 août 2021 relatif à un défaut de notification d'une décision de refus de naturalisation, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, Règlement amiable [RA-2021-058](#) du 9 septembre 2021 relatif à la modification du formulaire de pré-demande de titre d'identité français sur le site de l'ANTS afin de prendre en compte les filiations à l'égard de parents de même sexe, Document public

Défenseur des Droits; Justice et libertés, Règlement amiable [RA-2021-073](#) du 14 juin 2021 relatif à la rédaction des actes notariés au regard de la persistance de termes se référant, sans justification ni nécessité, à la situation matrimoniale des femmes, Document public

## RÉSEAU ET ACCÈS AUX DROITS

### RECEVABILITÉ - JURIDIQUE

Défenseur des Droits; Recevabilité, Règlement amiable [RA-2021-066](#) du 28 septembre 2021 relatif à la pratique d'un établissement bancaire d'offrir une alternative gratuite permettant à un client d'accéder à ses comptes en ligne sans disposer d'un téléphone portable, Document public

## V. RAPPORTS ET ÉTUDES

Défenseur des Droits, [Rapport annuel d'activité 2020](#) du Défenseur des droits, 03/2021

Défenseur des Droits, [Annual Activity Report 2020 of the Defender of Rights](#), 03/2021, 104 p.

Défenseur des Droits, [Les droits fondamentaux des personnes âgées accueillies en EHPAD](#), 04/2021, 68 p.

Défenseur des Droits; Chappe, Vincent-Arnaud; Keyhani, Narguesse, [La mobilisation collective des cheminots PS25 contre la SNCF : dynamique et tensions d'une action judiciaire groupée](#), [S.I.] : Le Défenseur des droits, 04/2021, 14 p.

Défenseur des Droits; Revil, Hélène; Olm, Christine, [L'Observatoire du Défenseur des droits](#), 06/2021, 36 p.

Défenseur des Droits, Consultation citoyenne sur les discriminations : Recommandations et propositions du Défenseur des droits, 06/2021, 20 p.

Défenseur des Droits; Jeunes ambassadeurs des droits auprès des enfants et pour l'égalité, Rapport annuel d'activité Jade 2020-2021 : Promotion des droits auprès des enfants et des adolescents, 06/2021, 88 p.

Défenseur des Droits; Fonds des Nations unies pour l'enfance; Beriet, Grégory, Guyane, les défis du droit à l'éducation, 07/2021, 17 p.

Défenseur des Droits, Rapport parallèle du Défenseur des droits dans le cadre de l'examen du rapport initial de la France sur la mise en oeuvre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, 07/2021, 42 p.

Défenseur des Droits, Parallel Report of the Defender of Rights as part of the examination of the Initial Report by France on the implementation of the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 07/2021, 41 p.

Défenseur des Droits, Technologies biométriques : l'impératif respect des droits fondamentaux, 07/2021, 30 p.

Défenseur des Droits, Promouvoir le logement social dans les communes déficitaires : les facteurs influençant les (non)décisions locales en France et aux États-Unis, 09/2021, 23 p.

Défenseur des Droits, Difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé : une étude auprès des personnes âgées de 65 ans ou plus vivant à domicile, 10/2021, 23 p.

Défenseur des Droits, « Gens du voyage » : lever les entraves aux droits, 10/2021, 25 p.

Défenseur des Droits, Des droits gravés dans le marbre ? La personne défunte et ses proches face au service public funéraire, 10/2021, 43 p.

Défenseur des Droits; Défense des enfants, Rapport 2021 consacré aux droits de l'enfant : « Santé mentale des enfants : le droit au bien-être », 11/2021, 80 p.

Défenseur des Droits; Willeumier, Anne; Fillieule, Olivier, Désescalade de la violence et gestion des foules protestataires : Quelle(s) articulation(s) en France et en Europe aujourd'hui ?, 12/2021, 17 p.

Défenseur des Droits; Organisation internationale du Travail, 14e Baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi, 12/2021, 36 p.

Défenseur des Droits, Pour une protection effective des droits des personnes Roms, 12/2021, 32 p.

### CONTRIBUTIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS

Défenseur des Droits; Chappe, Vincent-Arnaud; Keyhani, Narguesse, La mobilisation collective des cheminots PS25 contre la SNCF : dynamique et tensions d'une action judiciaire groupée (MOBISCRIM), 05/2021, 144 p.

Willeumier, Anne; Fillieule, Olivier; Jobard, Fabien, Désescalade de la violence et gestion des foules protestataires : Quelle(s) articulation(s) en France et en Europe aujourd'hui ?, 07/2021, 159 p.

Défenseur des Droits; Fonds des Nations unies pour l'enfance; Beriet, Grégory, Guyane, les défis du droit à l'éducation, 07/2021, 188 p.

Wyvekens, Anne; Truffin, Barbara; Institut des sciences sociales du politique, Justice, familles et convictions : un silence religieux ?, 08/2021, 88 p.

Direction générale de l'administration et de la fonction publique (1945-...); Défenseur des Droits, Rapport relatif à la lutte contre les discriminations et à la prise en compte de la diversité de la société française dans la fonction publique : Edition 2021, 11/2021, 268 p.



—

**Éditrice de la publication**

Claire Hédon

**Directrice de la publication**

Constance Rivière

**Conception et réalisation**

Défenseur des droits

**Crédits photo**

Jacques Witt

Mathieu Delmestre

—

—  
Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

09 69 39 00 00  
—

[defenseurdesdroits.fr](http://defenseurdesdroits.fr)



**D**  
**Défenseur des droits**  
— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —