
Rapport annuel
| 2012

ÉDITORIAL DU DÉFENSEUR DES DROITS 5

Éditorial de M. Dominique BAUDIS,
Défenseur des droits _____ 6

Les domaines de compétences du Défenseur des droits 12

A La défense des usagers des services publics 13

Éditorial de M. Bernard DREYFUS,
Délégué général à la médiation
avec les services publics _____ 13

B La Défense des droits et de l'intérêt supérieur de l'enfant 16

Éditorial de Mme Marie DERAÏN,
Défenseure des enfants,
adjointe du Défenseur des droits
pour la défense et la promotion
des droits de l'enfant _____ 16

C La lutte contre les discriminations et pour l'égalité 18

Éditorial de Mme Maryvonne LYAZID,
adjointe du Défenseur des droits
pour la lutte contre les discriminations
et pour l'égalité _____ 18

D Le respect de la déontologie de la sécurité 21

Éditorial de Mme Françoise MOTHES,
adjointe du Défenseur des droits pour
la déontologie de la sécurité _____ 21

Le Défenseur des droits en chiffres (année 2012) 24

A Approche globale 26

I-La répartition des
80 162 réclamations traitées
par l'Institution en 2012 _____ 26

B Précisions méthodologiques 27

I-Focus sur les dossiers traités
dans le domaine des droits des
usagers des services publics _____ 28

II-Focus sur les dossiers traités
dans le domaine de la défense
des droits de l'enfant _____ 29

III-Focus sur les dossiers traités
dans le domaine de la lutte contre
les discriminations _____ 30

IV-Focus sur les dossiers traités
dans le domaine de la déontologie
de la sécurité _____ 32

L'activité des collèges du Défenseur des droits 34

A Compte rendu des réunions
du collège compétent
en matière de défense
et de promotion des droits
de l'enfant 35

B Compte rendu des réunions
du collège compétent
en matière de lutte contre
les discriminations et
de promotion de l'égalité 36

C Compte rendu des réunions
du collège compétent en
matière de déontologie dans
le domaine de la sécurité 38

D Compte rendu des réunions
conjointes des trois collèges
du Défenseur des droits 39

I-Réunion du 26 mars 2013 _____ 39

II-Réunion du 28 mars 2013 _____ 40

Temps forts 2012 42

Présentation du rapport annuel d'activité 46

A Le Défenseur des droits,
une institution de proximité 47

B Le Défenseur des droits,
une démarche d'expertise
au service des droits
individuels 47

01-

DE LA PROTECTION DES DROITS ET LIBERTÉS

49

A De l'accès aux droits à la protection des droits 51

- I-Approcher tous les publics :
une nouvelle prise en compte
des réclamants _____ 51
- II-Étendre la protection des droits :
une dynamique d'intervention
renouvelée _____ 55

B Accès aux biens et services 69

- I-Les thèmes de compétence _____ 69
- II-L'activité du siège _____ 70
- III-L'activité des délégués _____ 70
- IV-Les enjeux : favoriser l'accès
aux droits et mieux prendre
en compte les difficultés sociales _____ 71
- V-De multiples modes
d'intervention _____ 73

C Protection des personnes 83

- I-Les thèmes de compétence _____ 83
- II-L'activité du siège _____ 84
- III-L'activité des délégués dans
le domaine de la protection
de la personne _____ 85
- IV-Les enjeux : la protection des droits
fondamentaux des personnes
en situation de vulnérabilité _____ 86
- V-De multiples modes d'intervention 93

D Protection sociale, travail et emploi 97

- I-Les thèmes de compétence _____ 97
- II-L'activité du siège _____ 97
- III-L'activité des délégués _____ 98
- IV-Enjeux : l'accès à la protection
sociale et à l'emploi, un enjeu majeur
en période de crise _____ 100
- V-Modes d'intervention _____ 102

02-

DE LA PROMOTION DES DROITS ET DE L'ÉGALITÉ

115

A Développement des actions en matière de promotion des droits et de l'égalité 117

- I-Informer, sensibiliser,
analyser et dialoguer _____ 118
- II-Une démarche partenariale
pour susciter l'engagement
des acteurs _____ 127

B Le déploiement de la promotion des droits et de l'égalité sur le territoire national et à l'international 142

- I-L'action du réseau territorial _____ 142
- II-L'action européenne
et internationale _____ 145

03-

RESSOURCES

151

A Des crédits opérationnels fortement obérés 154

B La mise en place d'une gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences 155

- I-L'instauration d'un cadre
de gestion commun
à tous les agents _____ 155
- II-Le pilotage de la masse salariale
et de la gestion prévisionnelle
des effectifs _____ 156

C La réunification des équipes sur un site unique 157

D La création d'une application métier commune 158

E Une communication ciblée 159

- I-La diffusion de documents
autour de sujets précis
à destination de publics ciblés _____ 159
- II-La valorisation des
« Histoires vécues » _____ 160
- III-L'importance croissante
du site Internet _____ 160

F Le département du réseau territorial a poursuivi la réorganisation du réseau 161

- I-L'accueil unifié, première pierre
du nouvel édifice _____ 161
- II-Un programme de formation
très dense _____ 161
- III-Améliorer la présence territoriale
de l'Institution _____ 161
- IV-La mutualisation territorialisée des
compétences _____ 161

ÉDITORIAL DU DÉFENSEUR DES DROITS



Dominique Baudis
Défenseur des droits

Par ces temps de crise, alors que tout devrait être mis en œuvre pour privilégier le dialogue et l'écoute dans notre société, il apparaît que celle-ci se fait souvent plus rude, notamment envers les plus faibles. Lorsque chaque jour plus de 1000 personnes se retrouvent au chômage, quand 20 % des titulaires de comptes en banque sont à découvert en fin de mois, et alors qu'un enfant sur cinq vit sous le seuil de pauvreté, la société ne peut pas être en harmonie avec elle-même. Au contraire, mettant à mal certains des principes de cohésion sur lesquels elle se fonde, la société peut être perçue au mieux comme indifférente ou pire, comme brutale avec les plus vulnérables : ses rouages administratifs, ses normes, ses modalités de fonctionnement perçues comme difficilement accessibles, ne remplissent pas aussi souvent qu'ils le devraient leur rôle de protection auprès de nos concitoyens, en particulier les plus démunis.

C'est par exemple une femme de plus de 90 ans « mise à la porte » de sa maison de retraite, ou bien une enfant de 5 ans « exclue » de la cantine scolaire sous les yeux de ses camarades. C'est aussi le cas de cette famille pauvre à laquelle il a été demandé de quitter un espace culturel car sa présence gênait les autres visiteurs. C'est encore la situation d'enfants qui ne peuvent aller à l'école à cause de leur handicap et parfois en fonction de leurs origines. Ce sont aussi les victimes d'infractions diverses auxquelles policiers ou gendarmes opposent un refus de recueillir leurs plaintes alors même que la loi le prévoit. Ce sont encore ces jeunes femmes sommées de choisir entre l'emploi et la maternité ou ces personnes dites âgées qui se voient écarter peu à peu de l'accès au logement, au crédit...

Ces hommes, ces femmes, ces adultes, ces enfants, ces Français, ces étrangers, tous sont victimes de cette violence institutionnelle qui crispe les relations, exacerbe les conflits et pousse ceux qui sont dans la précarité à des actes de révolte ou de détresse.

« *Mettre à la porte, exclure, quitter, expulser, écarter...* » sont des mots qui me frappent chaque jour quand je prends connaissance des réclamations que nous recevons. Ils témoignent d'une société qui croit se protéger de la crise par des mécanismes d'exclusion. Masquer les difficultés ne veut pas dire qu'on les règle. Au contraire, en les cachant, on les laisse s'aggraver. Une société du déni s'installe, nourrie de renoncements et de découragements.

Au milieu de ces difficultés une voie d'accès au droit était plus que jamais nécessaire, une voie permettant un accès tout à la fois simple, proche et efficace grâce à des modes d'intervention diversifiés au service de la protection des droits et de leur promotion.

Un accès au droit simplifié

Plutôt que d'hésiter entre plusieurs guichets sans savoir auquel s'adresser, le Défenseur des droits offre une entrée commune. Elle est destinée à régler les litiges avec la puissance publique, à faire respecter les droits de l'enfant, à lutter contre les discriminations, ainsi qu'à veiller au respect, par les forces de sécurité, de leurs règles de déontologie.

Les difficultés que rencontrent les personnes ne se partagent pas en catégories. Elles relèvent souvent de plusieurs de nos missions. C'est par exemple une famille dont le fils handicapé se déplace en fauteuil roulant et qui se heurte à des problèmes d'inscription de ce jeune dans un établissement scolaire. Cette situation, que nous rencontrons souvent, relevait tout à la fois du Médiateur de la République puisqu'il s'agissait d'un litige avec l'Éducation nationale, de la Halde car l'enfant était potentiellement victime d'une discrimination du fait de son handicap, de la Défense des droits de l'enfant car il avait moins de 18 ans. Parfois les parents s'adressaient à ces trois institutions en espérant faire valoir leurs droits plus efficacement, mais au risque de recevoir à des dates différentes des réponses contradictoires. Ces saisines multiples ont représenté plusieurs milliers de dossiers en 2012. Désormais, plutôt que d'ajouter de la complexité au désarroi, le Défenseur des droits offre une seule entrée donnant accès à une équipe unifiée.

Au lieu de travailler séparément dans quatre maisons étrangères les unes aux autres, les 250 collaborateurs de l'Institution et ses délégués bénévoles sont aujourd'hui regroupés afin d'agir ensemble en additionnant leurs compétences et en les enrichissant au contact de leurs collègues.

Notre Institution apporte une réponse dans un monde sans cesse plus complexe, qui proclame des droits mais construit paradoxalement des labyrinthes pour y accéder : plus l'individu est précaire, plus les droits ne lui sont accessibles qu'au terme d'un dédale. Dans ces conditions, les plus fragiles ou les moins instruits sont tentés de baisser les bras et de renoncer à faire valoir leurs droits.

Aujourd'hui, toute personne peut nous saisir quel que soit son âge, sa nationalité ou sa situation administrative.

Cette simplicité de la saisine du Défenseur des droits s'accompagne évidemment d'une totale gratuité pour l'usager. Les services privés, de par leur nature, et bien souvent les services publics, par nécessité, sont payants ou à l'origine de dépenses importantes qui bien souvent découragent les victimes. Entre un procès coûteux et se résigner à ne rien faire, la saisine du Défenseur des droits n'entraîne aucun frais ni aucun formalisme : un courriel, un courrier, un rendez-vous avec un délégué du Défenseur des droits ou un simple appel téléphonique suffisent pour ouvrir un dossier.

Un accès au droit humanisé

« Trop de formulaires, trop de répondants téléphoniques et de plateformes Internet qui renvoient de l'un à l'autre. En revanche, pas assez de contact humain, pas assez d'écoute », voilà ce que nous disent beaucoup de citoyens désorientés qui s'adressent à nous. Au total plus de 300 personnes chaque jour, plus de 100 000 sur une année se tournent vers notre Institution, grâce notamment aux délégués qui permettent une relation de proximité et introduisent une dimension humaine dans la prise en compte des difficultés que rencontrent les réclamants.

Depuis le regroupement des réseaux préexistants, près de 450 bénévoles extrêmement compétents sont à la disposition du public sur tout le territoire. Ces délégués reçoivent sur quelque 650 points d'accueil répartis à travers l'hexagone et l'outre-mer. Ce maillage représente en moyenne plus de six lieux de permanence par département. Grâce à ces bénévoles, les citoyens peuvent entrer en relation avec un délégué du Défenseur des droits qui écoute, répond, se renseigne, explique et intervient.

Pour nos concitoyens, face à une situation incompréhensible, c'est parfois le seul moyen de se faire entendre et d'être rétabli dans ses droits.

Par exemple, cette femme âgée de 87 ans qui, du jour au lendemain, ne percevait plus sa retraite ni ses remboursements pour frais médicaux. Grâce aux recherches de nos délégués, il est apparu que cette femme était victime d'une coïncidence doublée d'une homonymie. Le décès de l'une a entraîné par erreur la radiation de l'autre. Aucun formulaire, aucune plateforme téléphonique n'avait de réponse à la situation dans laquelle se débattait cette femme.

Ou bien ce chef d'entreprise dont les travaux d'adduction d'eau et d'assainissement n'avaient pas été payés par la collectivité qui les avait commandés dans le cadre d'un marché public. Ces retards risquaient de se traduire par des licenciements économiques. L'intervention de notre délégué auprès de la collectivité locale concernée a permis le paiement plus rapidement.

Les délégués du Défenseur des droits tiennent leur permanence dans des quartiers, des banlieues, des territoires parfois désertés par les services publics.

Ceux qui ont perdu leur liberté mais pas leurs droits ont le plus grand mal à les faire respecter. Les détenus représentent un pour mille de la population mais 5 % de ceux qui s'adressent à nous, soit 50 fois plus que la moyenne. Cent cinquante de nos délégués vont régulièrement dans les établissements pénitentiaires pour s'efforcer de trouver des solutions aux difficultés dont les prisonniers les saisissent.

À l'heure où l'on déplore le repli sur soi, l'égoïsme et le manque d'esprit civique, cet engagement désintéressé des bénévoles acceptant de consacrer deux jours par semaine à venir en aide à leurs concitoyens mérite d'être souligné et salué.

Un accès au droit efficace grâce à une panoplie juridique diversifiée au service de la protection des droits

La Constitution et la loi organique ont confié au Défenseur des droits des pouvoirs d'enquête qui lui permettent de faire la lumière sur des faits dont il est saisi. Il peut procéder à « des vérifications sur place dans des locaux administratifs ou privés... ».

Ainsi, des centres de rétention administrative (CRA) où des enfants étaient internés ont fait l'objet de vérifications près d'une vingtaine de fois. À chaque fois nous avons obtenu que les familles soient libérées sur le champ et, en juillet 2012, le ministre de l'Intérieur a diffusé une circulaire demandant aux préfets de privilégier d'autres solutions pour les familles et donc pour les enfants.

De même, « *Le Défenseur des droits peut demander des explications à toute personne physique ou morale mise en cause devant lui* ». Ainsi en 2012 plus de 200 policiers ou gendarmes ont été entendus à la suite de plaintes dont le Défenseur des droits était saisi. « *Ceux-ci sont tenus de répondre aux demandes d'explications qu'il leur adresse et de déférer à ses convocations.* »

Ces pouvoirs d'investigation très étendus se prolongent par des moyens d'interventions juridiques extrêmement diversifiés.

La médiation

Bien sûr, « *le Défenseur des droits peut procéder à la résolution amiable des différends portés à sa connaissance par voie de médiation* ». C'est évidemment la méthode la plus couramment employée, en particulier pour tout ce qui concerne les litiges entre administrés et puissance publique qui représentent environ la très grande majorité des réclamations que nous traitons. Nous sommes ainsi intervenus plus de 3 000 fois en faveur d'automobilistes visés par un procès-verbal injustifié. C'est aussi le rétablissement du dialogue entre les administrations et les usagers dans des dossiers d'urbanisme, de fiscalité ou plus encore dans le domaine social avec la multiplicité des régimes de retraite que nous arrivons à résoudre des situations de blocage non justifiées.

Les observations devant les juridictions

À l'autre extrémité des moyens que la loi confère au Défenseur des droits, « *les juridictions civiles, administratives et pénales peuvent, d'office ou à la demande des parties, l'inviter à présenter des observations écrites ou orales. Le Défenseur des droits peut lui-même demander à présenter des observations écrites ou à être entendu par ces juridictions; dans ce cas son audition est de droit* ». En 2012, nous avons fait usage à 90 reprises de cette disposition, faisant appel à près de 70 avocats différents.

Dans la plupart des cas, nous intervenons par le dépôt d'observations lorsqu'est jugée une affaire de discrimination prohibée par la loi. Par exemple, cette femme pour laquelle le congé maternité et d'éducation parentale devient un sinistre professionnel qui se traduit par un licenciement, conséquence directe de sa nouvelle situation familiale. Après enquête, nous avons estimé qu'elle était victime d'une discrimination. Le conseil des prud'hommes a condamné l'entreprise à lui verser 220 000 €. Ces condamnations sont réparatrices pour la victime et elles ont une valeur d'exemplarité.

La réforme ayant étendu les prérogatives du Défenseur des droits, nous avons pu déposer des observations dans des affaires intéressant les droits de l'enfant.

Ainsi cette famille dont les parents ne peuvent pas se marier en raison de la prohibition de l'inceste. Ils sont, en effet, frères et sœurs au regard de la loi à la suite d'une adoption plénière de la fille par les parents biologiques du garçon. Or ces jeunes gens, qui n'ont aucune relation génétique, ont donné naissance à deux enfants à l'égard desquels le père n'avait aucun droit. À la suite des conseils du Défenseur des droits et des observations déposées devant le tribunal, les parents ont saisi le juge aux affaires familiales qui a accordé une délégation d'autorité parentale au père de ces enfants.

Nous pouvons exprimer nos observations devant tous les niveaux de juridictions : tribunaux de première instance, cours d'appel et cours suprêmes. Ainsi la Cour de cassation soulignait-elle, à propos d'arrêts rendus récemment : « *Le Défenseur des droits avait présenté des observations concluant en faveur de la solution retenue in fine par la Cour de cassation.* »

En effet, dans sept cas sur dix, nos observations sont conformes au jugement finalement rendu par la juridiction.

Nous pouvons également présenter des observations devant la Cour européenne des droits de l'homme. Entre les accords amiables et les dépôts d'observations devant les juridictions, la panoplie juridique à laquelle nous pouvons recourir est très complète.

Les recommandations

C'est une procédure que nous utilisons souvent afin que les discriminations, les dysfonctionnements ou les atteintes à la déontologie de la sécurité que nous avons pu constater ne se reproduisent plus. Certaines recommandations ont une portée générale.

Par exemple : à trois reprises, des personnes handicapées vivant dans des régions différentes, s'étaient vu refuser la location d'un logement par le même réseau et pour le même motif : l'allocation adulte handicapé figurait dans leur dossier de ressources. La direction générale du réseau arguait du caractère non saisissable de cette allocation pour refuser la location au motif de garanties insuffisantes. Une telle pratique, si elle venait à se généraliser, reviendrait à évincer toutes les personnes handicapées du marché immobilier locatif. Par voie de recommandation, nous avons donc enjoint à cette société de mettre fin à cette pratique discriminatoire et d'en informer toutes ses agences. De notre côté, nous avons prévenu l'ensemble des professionnels du secteur et le ministère du Logement. Depuis lors, nous n'avons pas été saisis de réclamations semblables concernant ce réseau.

Lorsqu'une dame âgée de plus de 90 ans a été exclue de la maison de retraite parce que sa famille n'avait pas réglé les impayés, nous avons publié une recommandation en faveur de dispositions protectrices renforcées dans les contrats de séjour des résidents. La direction générale de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF) a mené une enquête et déclaré : « *En écho aux recommandations du Défenseur des droits...*, la DGCCRF relève de nombreuses irrégularités dans les structures qu'elle a pu contrôler. » Sur plus de 300 établissements, 58 % d'anomalies ont été recensées et 178 d'entre eux ont fait l'objet d'avertissements.

D'autres recommandations ont un caractère individuel. C'est notamment le cas en matière de déontologie de la sécurité. C'est ainsi que des policiers, gendarmes ou surveillants pénitentiaires ont fait l'objet de recommandations en vue de sanctions disciplinaires.

Les règlements en équité

Ils consistent à demander à l'administration de s'affranchir des règles de droit afin d'aboutir à une solution plus conforme à la volonté du législateur. C'est une procédure que nous utilisons principalement en matière fiscale.

Les injonctions

Cette procédure vise à enjoindre à une personne de se conformer à une recommandation précédemment formulée par l'Institution mais non suivie d'effet. Une injonction est assortie d'un délai pour sa mise en œuvre. « *Le Défenseur des droits peut enjoindre à la personne mise en cause de prendre dans un délai déterminé les mesures nécessaires.* »

Nous avons utilisé ces dispositions pour demander au préfet compétent de respecter ses obligations en délivrant les inscriptions administratives de scolarisation en milieu ordinaire pour douze enfants d'origine étrangère et assidus à l'école depuis plus de dix mois. L'utilisation de ce nouveau pouvoir faisait suite à une visite sur place afin de vérifier la situation des élèves.

Nous avons également utilisé ce pouvoir d'injonction pour venir en aide à un citoyen qui avait reçu plus de 40 procès-verbaux injustifiés pour des infractions commises au volant d'un véhicule qu'il ne possédait plus.

La transaction civile ou pénale

Afin d'éviter les frais et les délais d'une action en justice, « *le Défenseur des droits peut proposer à l'auteur de la réclamation et à la personne mise en cause de conclure une transaction dont il peut recommander les termes. (...) Le montant de l'amende est fixé en fonction de la gravité des faits ainsi que des ressources et des charges de l'auteur des faits.* ». Cette transaction, si les deux parties y souscrivent, doit être homologuée par le procureur de la République.

Par exemple, un chef d'entreprise qui avait déclaré à plusieurs reprises qu'il « *ne souhaitait pas recruter des personnes d'origine maghrébine* » s'est vu infliger une amende transactionnelle de 700 € que son avocat a acceptée et que le procureur a homologuée.

De même, alors qu'un bail avait été conclu entre une agence immobilière et des futurs locataires âgées de 75 et 72 ans, le propriétaire refuse de louer. Le Défenseur des droits a considéré que ce refus caractérisait une discrimination fondée sur l'âge. Reconnaisant le préjudice moral et matériel subi par les locataires, le propriétaire s'est engagé à leur régler une indemnité transactionnelle, forfaitaire et irrévocable de la somme de 21000 €. Fort de cet accord, les réclamants et le propriétaire ont fait savoir au Défenseur des droits qu'ils prenaient acte de la transaction qui éteint ainsi les procédures contentieuses. Mais s'il y a lieu, notre Institution peut également accompagner les réclamants devant les tribunaux.

Mais notre rôle n'est pas seulement de contribuer à réparer un préjudice une fois qu'il est survenu. Nous devons également développer une action préventive pour tenter d'éviter le préjudice.

De la promotion des droits et libertés

La loi organique prévoit que « *le Défenseur des droits mène toute action de communication et d'information jugée opportune dans ses différents domaines de compétences afin de promouvoir « toute bonne pratique en la matière* » tout particulièrement en matière d'égalité et de droits de l'enfant.

Chaque année par exemple, nous menons, avec l'organisation internationale du travail, une enquête sur le ressenti des discriminations dans les entreprises publiques et privées. Les résultats de ce sondage nous permettent de mesurer les évolutions, de mieux identifier les sujets sur lesquels nous devons agir. C'est ainsi que nous avons publié un guide « *Un salaire égal pour un travail de valeur égale* » qui permettra aux partenaires sociaux de faire évoluer les mentalités et les comportements afin que se réduisent progressivement les 27 % d'écart que l'on constate entre les rémunérations masculines et féminines.

À la demande d'employeurs et de salariés, nous avons publié avec la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) un guide permettant de « *Mesurer pour progresser vers l'Égalité des chances* ».

La diversité des sujets abordés dans nos rapports reflète celle des missions qui nous sont confiées: les enfants à Mayotte, la régulation des contrôles d'identité, les bonnes pratiques dans les cantines scolaires, le droit funéraire ont fait l'objet de notre part d'enquêtes et de propositions destinées aux décideurs et aux pouvoirs publics mais accessibles à tous.

Nous éditons également des dépliants brefs et factuels destinés à celles et ceux qui pourraient discriminer ou pourraient être discriminés: « *Une grossesse sans discrimination* » destinés aux employeurs et salariées, « *Louer sans discriminer* » destinés aux bailleurs, agences et locataires, etc.

« *Le Défenseur des droits peut recommander de procéder aux modifications législatives ou réglementaires qui lui apparaissent utiles.* »

Cette disposition législative nous permet de mettre fin à des dysfonctionnements. Par exemple nous avons proposé que ce soit la date de vente qui fasse foi en matière d'amende et non plus l'inscription du nom du nouveau propriétaire au système informatisé des véhicules. Le Parlement a adopté cette réforme entrée en vigueur au début 2012. Résultat: nous sommes passés dans ce domaine de plusieurs centaines de réclamations à quasiment zéro.

Elle nous permet également de lutter contre les discriminations dont certaines résultent directement de la loi. Par exemple, le délai de prescription pour injures portant sur le sexe, l'identité sexuelle ou le handicap n'était que de trois mois, alors qu'il était d'un an pour les injures racistes. Une proposition de réforme législative formulée par le Défenseur des droits et reprise par des membres du Parlement vise à unifier les délais de prescription. La rapporteure du Sénat a souligné que « *le Défenseur des droits a recommandé cet alignement dans une proposition de réforme. La proposition de loi en est directement inspirée.* »

Par ailleurs, notre Institution a recommandé, dans une lettre adressée au Premier ministre et aux présidents des deux assemblées, une loi de « *clarification* » afin qu'employeurs et salariés sachent où s'applique le principe de laïcité et de neutralité religieuse et où doit prévaloir celui de la liberté d'expression.

Au cours de l'année 2012 le Parlement a souhaité consulter à dix reprises le Défenseur des droits à propos de textes en relation avec les compétences de notre Institution. De nombreuses fois, les propositions ont été retenues par le législateur à l'occasion de ces auditions. Notamment les textes relatifs à la retenue pour vérification du droit au séjour et modifiant le délit d'aide au séjour irrégulier pour en exclure les actions humanitaires et désintéressées, au harcèlement sexuel ou plus récemment pour la loi ouvrant le mariage aux couples de personnes de même sexe ont été améliorés.

Ce travail de promotion, nous le poursuivons au-delà de nos frontières. Plus précisément, notre action internationale vise trois objectifs majeurs :

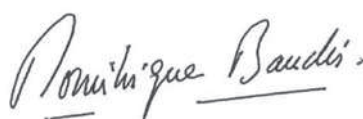
En premier lieu, nous cherchons en permanence à savoir ce qui se fait ailleurs dans des institutions homologues afin de tirer profit d'expériences couronnées de succès.

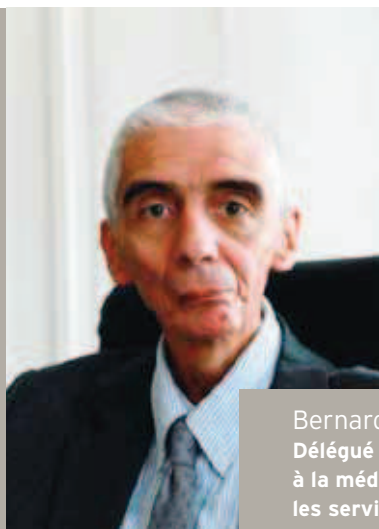
En deuxième lieu, nous avons le souci de rechercher et d'apporter des réponses coordonnées face à des questions qui se posent dans les mêmes termes et dans des cadres juridiques semblables. Par exemple la politique en direction des populations d'origine rom ou des mineurs isolés étrangers.

Enfin, nous avons la responsabilité de mettre à disposition notre expérience et nos moyens au service d'institutions de création récente qui n'ont pas encore le savoir-faire et les instruments pour faire face à la mission qui leur est confiée. Nous le faisons dans le cadre de l'Association des ombudsmans de la Méditerranée (AOM) ou de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie (AOMF) dont la France assure le secrétariat général. C'est dans ce cadre qu'a été engagé en octobre 2012 un plan d'action en vue du renforcement des compétences des 54 membres de ce réseau international dans la protection des droits de l'enfant.

Par ailleurs, nous jouons le rôle de « *mécanisme indépendant* » devant plusieurs comités spécialisés de l'ONU pour faire connaître notre avis dans leurs domaines respectifs, notamment au regard de la promotion et du respect de conventions internationales dont la France est signataire : telle que la Convention internationale des droits de l'enfant et la Convention internationale des droits des personnes handicapées.

Ce rapport 2012 retrace notre activité au long de la première « *année pleine* » du Défenseur des droits. Tout ce qui a été entrepris ou mené à bien n'a pu l'être que grâce à la compétence des collaborateurs et des délégués. Après une période de quelques mois durant laquelle les quatre équipes se sont rapprochées au sein d'une même institution, 2012 a permis de passer à un autre chapitre de notre histoire. Désormais l'accès au droit est assuré, non plus par quatre institutions rapprochées mais par une seule équipe au service de nos concitoyens, afin de veiller au respect de leurs droits et libertés comme la Constitution nous en a confié la mission.





Bernard Dreyfus
Délégué général
à la médiation avec
les services publics

A La défense des usagers des services publics

La place singulière du Défenseur des droits dans le paysage institutionnel le positionne en véritable observateur des évolutions de la société. À ce titre, la nature des réclamations qui lui sont adressées témoigne des difficultés effectivement rencontrées par les administrés mais aussi de leur ressenti et de leurs craintes.

L'augmentation des situations de détresse et de précarité, déjà constatée l'année précédente, s'est confirmée en 2012. Les réclamations reçues par l'Institution, tant au siège qu'au niveau local, reflètent des situations résultant d'enchaînements complexes de difficultés.

Dans bien des cas, ce n'est pas tant un droit qui aurait été lésé mais une information qui n'a pas été délivrée ou une aide, voire un conseil qui n'a pas été consenti. De même, l'inflation législative et réglementaire aboutit à d'importantes difficultés d'application par les services publics eux-mêmes.

Autre difficulté récurrente: la déshumanisation du traitement des réclamations par les services publics. En effet, le mouvement de généralisation de l'informatisation des procédures a certes permis de véritables progrès de l'administration en matière de gestion des réclamations courantes dès lors que ces situations sont prévisibles et attendues. En revanche, pour les cas « *en dehors des clous* », les procédures informatiques préformatées peuvent s'avérer devenir des obstacles difficilement surmontables tant pour les usagers des services publics que pour les gestionnaires en charge de leur traitement. De même, la mise en place de plates-formes téléphoniques facilite certes la gestion d'une grande partie des demandes des usagers des services publics mais ne permet pas de traiter les cas particuliers.

Rappelons, en outre, que certains administrés sont encore victimes de ce que l'on appelle la fracture numérique, soit parce qu'ils n'ont matériellement pas accès à ces dispositifs, soit parce qu'ils ne sont pas en mesure de les utiliser. Ces usagers sont, de fait, mis en difficulté et la déshumanisation des procédures met souvent à l'épreuve leur patience et leur acharnement.

Aussi, l'action du Défenseur des droits ne se réduit pas à la simple résolution des dysfonctionnements administratifs mais prend, plus généralement, une dimension pédagogique visant à informer les réclamants de leurs droits et des recours qui s'offrent à eux, de les orienter vers les structures compétentes pour connaître de leurs affaires et de leur expliquer les décisions de l'administration.

Le Défenseur des droits constate d'ailleurs avec satisfaction que la mise en place de médiateurs, avec lesquels il entretient des relations régulières, dans diverses structures améliore l'accès aux droits des particuliers. En outre, la qualité de l'information disponible tant sur le site de l'Institution que sur ceux des entreprises publiques ou des médiateurs sectoriels, et notamment du « *Club des médiateurs de services au public* », permet aux requérants de mieux s'orienter par eux-mêmes.

Dans le cadre de l'exercice de ses compétences, le Défenseur exerce une mission de protection des droits et des libertés, à travers le traitement des réclamations individuelles qui lui sont adressées ou des cas dont il se saisit, mais également une mission de promotion des droits et de l'égalité, en particulier au titre des recommandations générales qu'il formule.

Au titre de sa mission de **protection des droits et des libertés**, le Défenseur des droits a gagné en cohérence par l'examen transversal des réclamations individuelles dont il est saisi. En effet, de nombreux dossiers pouvaient présenter des entrées multiples propres à chacune des anciennes institutions regroupées au sein du Défenseur des droits. La mise en place d'un service unique en charge de l'examen de la recevabilité des réclamations et la stabilisation de l'organisation administrative de l'Institution permettent aujourd'hui de traiter de façon globale de tels dossiers.

Au-delà du fonctionnement de l'Institution, il convient de souligner que le Défenseur des droits dispose d'outils juridiques bien plus étendus que ceux dont étaient dotés ses prédécesseurs.

Si le règlement amiable reste le moyen premier de résolution des litiges dont est saisi le Défenseur, il n'en demeure pas moins que le renforcement de ses pouvoirs d'investigation et le droit de suite que lui a conféré la loi organique à travers la possibilité de fixer des délais de réponse, le pouvoir de mise en demeure, d'injonction et de publication de rapports spéciaux, facilitent grandement le traitement des dossiers et permettent d'asseoir l'autorité de l'Institution.

Le règlement amiable ne peut cependant aboutir qu'à condition de nouer des liens de confiance avec les différents organismes susceptibles d'être mis en cause à travers des réclamations individuelles.

Aussi, et afin de faciliter le traitement des réclamations dont il est saisi et d'améliorer l'accès aux droits, l'Institution a souhaité mettre en place une véritable politique partenariale.

Deux conventions ont ainsi été conclues en 2012: le 5 juin 2012 avec la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) et le 30 novembre 2012 avec la Médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur. Ces conventions permettent d'organiser la coordination entre institutions pour le traitement des réclamations dont elles sont saisies, d'échanger des informations sur les pratiques constatées et les évolutions juridiques souhaitables ainsi que d'organiser des actions conjointes pour favoriser l'accès au droit.

Cette dynamique de collaboration extérieure permet au Défenseur d'assurer au mieux sa mission de protection des droits à travers la résolution de litiges individuels mais renforce également sa **mission de promotion des droits et de l'égalité**. Dans ce cadre, les conventions offrent à l'Institution des réseaux de diffusion d'informations, non seulement sur le Défenseur des droits, mais plus généralement sur les droits et recours de nos concitoyens.

Au titre de cette seconde mission, le Défenseur des droits a publié plusieurs rapports spéciaux concernant la défense des usagers des services publics.

Constatant une forte prégnance des dossiers concernant les amendes résultant d'infractions routières, le Défenseur a publié, en juin 2012, un premier rapport listant les principales difficultés rencontrées par les automobilistes et identifiées comme génératrices de contentieux. À la suite de réponses circonstanciées des ministères de la Justice et de l'Intérieur, le Défenseur a souhaité rencontrer les principaux acteurs en la matière (plusieurs officiers du ministère public, le Procureur de Rennes, mais également les services du Fichier national du permis de conduire, l'Agence nationale de traitement automatisé des infractions, ainsi que les principales associations, tant d'automobilistes que d'avocats spécialisés dans ce domaine). Fort de ces divers éléments, le Défenseur a élaboré un rapport de suite, publié en début d'année 2013, qui pointe plus particulièrement les difficultés liées aux usurpations de plaques minéralogiques.

Autre sujet dont s'est saisi le Défenseur des droits: l'état de la législation funéraire en France. Il a ainsi établi un rapport spécial sur le sujet, publié le 28 octobre 2012, qui s'attache à dresser un état des lieux du droit applicable en ce domaine, à la suite de plusieurs réclamations mettant en lumière une certaine méconnaissance de celui-ci, tant par les particuliers que par certaines collectivités.

Un troisième rapport spécial a été élaboré sur la problématique des cantines scolaires à la suite d'une opération menée par le Défenseur des droits, à l'occasion de la rentrée scolaire de 2012. En effet, un appel à témoignages a été lancé pour recueillir des exemples de situations individuelles relatives aux difficultés d'accès aux services de restauration scolaire. Outre le traitement des litiges portés à la connaissance du Défenseur, l'Institution a souhaité formuler, avec la participation de collectivités territoriales confrontées à ces difficultés, un recueil de recommandations juridiques et de bonnes pratiques au vu des témoignages examinés.

Au-delà de la communication en faveur de la promotion des droits et de l'égalité, le Défenseur des droits dispose d'un pouvoir particulier lui permettant de traiter des problématiques générales: celui de formuler auprès des pouvoirs publics des propositions de réformes.

Dans cette dynamique, le Médiateur de la République, puis le Défenseur des droits, sont intervenus à plusieurs reprises auprès des pouvoirs publics sur la question de la précarité dans l'ensemble des grands services publics et notamment dans l'Éducation nationale. A notamment été soulignée la question des renouvellements abusifs de contrats à durée déterminée. La loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique est venue satisfaire cette proposition de réforme.

Dans un autre domaine, et à la suite d'une action conjointe du Défenseur des droits, de la Médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, et du Médiateur des ministères économiques et financiers, une proposition de réforme a été formulée afin de fixer à deux ans la prescription extinctive des créances de rémunérations indûment versées par les personnes publiques à leurs agents. Cette proposition de réforme, fruit d'une longue concertation, a été adoptée par la loi de finances rectificative du 28 décembre 2011 et vient de faire l'objet d'une circulaire d'application en date du 11 avril 2013.

Au terme de cette première année « *complète* » pour la mission « *Défense des usagers des services publics* », notre recommandation principale ira vers une demande ferme de mises en œuvre urgentes de mesures de simplifications dans trois domaines prioritaires: les prestations versées dans les caisses d'allocations familiales, les règles d'indemnisation en matière de chômage et la simplification des relations entre les assurés et les régimes de retraites.

Le chantier de la simplification est désormais crucial aussi bien pour l'allègement des tâches de gestion des agents embolisés que pour l'accès aux droits des administrés, aujourd'hui confrontés à une complexité pénalisante au point que l'on constate, avec prégnance, l'émergence d'un phénomène de « *non-recours* » aux droits.





Marie Derain
Défenseure des enfants, adjointe du
Défenseur des droits pour la défense
et la promotion des droits de l'enfant

B La Défense des droits et de l'intérêt supérieur de l'enfant

Depuis deux années le Défenseur des droits et à ses côtés la Défenseure des enfants s'installent en France comme les défenseurs et les promoteurs des droits de l'enfant.

Ultime voie de recours quand leurs intérêts sont bafoués, ils veillent à ce que les droits des enfants, énoncés dans la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) et traduits dans la législation française, soient respectés et effectifs dans toutes les décisions qui les concernent et quelle que soit l'autorité dont elles émanent.

Avec le concours du collège chargé de la défense et de la promotion des droits de l'enfant, instruisant toute question nouvelle, notre Institution s'appuie sur son expertise et sa pluridisciplinarité pour traiter les demandes qui lui sont soumises, dont la première formulation cache souvent une situation plus complexe qu'elle ne semble l'être en apparence. La capacité d'intervention du pôle «*Défense des enfants*» et la pertinence de ses actions sont encore renforcées depuis la fusion des précédentes institutions et en particulier celle du Défenseur des enfants, par le concours d'autres spécialistes issus d'autres pôles de l'Institution, par exemple en matière de santé, de handicap, de déontologie de la sécurité ou de discrimination.

À cette mutualisation des compétences s'ajoute un déploiement croissant des nouveaux pouvoirs du Défenseur des droits, tant du point de vue des moyens d'investigation que de la formalisation des décisions. Celles-ci, dépassant la réponse, privilégiée dans un premier temps, aux personnes concernées, peuvent avoir une portée générale, qu'il s'agisse de rappeler le cadre

légal, donner des orientations aux décideurs publics et privés voire être forces de propositions de réformes. En témoignent les recommandations concernant la diffusion de bandes-annonces au contenu parfois inapproprié avant les films s'adressant au jeune public, l'évaluation du discernement de l'enfant par le juge aux affaires familiales ou encore celles concernant les mineurs isolés étrangers.

Par une approche transversale, ou encore un appel à témoignages, des groupes de travail mis en place par l'Institution et associant tous les acteurs concernés ont également rendu publiques des observations générales dans des champs aussi différents que les cantines scolaires, l'accès des enfants porteurs de handicap aux activités périscolaires ou encore l'intervention des forces de sécurité à domicile, en présence d'enfants.

Ainsi, par exemple, ce dernier groupe de travail, s'appuyant sur des professionnels de différentes spécialités (magistrats, psychologues, policiers, gendarmes et médecins) a permis d'adresser des recommandations à l'ensemble des policiers et gendarmes grâce aux sites Internet des institutions concernées, de mels à l'ensemble des commissariats mais aussi aux organes de formations.

Concomitamment, le déploiement du rapport annuel 2011 «*Enfants placés, enfants confiés: défendre et promouvoir leurs droits*», les réclamations nombreuses contestant les décisions de protection de l'enfance et leur mise en œuvre, de même que les fréquentes sollicitations d'interventions de la Défenseure des enfants auprès des professionnels répondent aux critiques faites par le comité chargé à l'Organisation des Nations Unies (ONU) du suivi de l'application de la Convention internationale des droits de l'enfant: la France ne souscrit pas aux obligations qui devraient être les siennes pour impulser, piloter et orienter une politique publique de protection de l'enfance. Il a alors semblé évident au Défenseur des droits, en installant un comité d'entente, instance d'échange et de dialogue avec les acteurs de la protection de l'enfance, de faciliter l'expression de leurs attentes et d'orienter ainsi les travaux qu'il a engagés pour émettre des recommandations.

De surcroît, au-delà de la défense des droits de l'enfant, la loi organique du 29 mars 2011 confie au Défenseur des droits la mission spécifique d'être promoteur de l'intérêt supérieur de l'enfant, dont le principe, posé par l'article 3 de la Convention internationale des droits de l'enfant, est reconnu d'applicabilité directe par le Conseil d'État et la Cour de cassation. À cet égard, on peut se réjouir que, dans sa décision du 17 mai 2013 concernant la loi ouvrant le mariage aux couples de même sexe, le Conseil constitutionnel ait décidé de porter «*l'intérêt de l'enfant*» au plus haut niveau de la hiérarchie des normes en s'appuyant sur le dixième alinéa du Préambule de la Constitution de 1946 aux termes duquel «*La Nation assure à l'individu et à la famille les conditions nécessaires à leur développement*».

Dans une société exposée à la crise économique et aux transformations rapides, oublier de rechercher le meilleur intérêt de l'enfant est, sinon une réalité, très souvent un risque, mais un risque qu'il est du devoir de tous de combattre avec la plus grande détermination.

Notre ambition est en effet de faire en sorte que toute autorité ait l'obligation de vérifier la compatibilité de sa décision avec l'intérêt supérieur de l'enfant, y compris en l'absence d'encadrement juridique. En ce sens, le Défenseur des droits a agi de façon à la fois individuelle et générale s'agissant des familles en centre de rétention administrative, suite à la condamnation de la France par la Cour européenne des droits de l'homme dans son arrêt Popov du 18 janvier 2012. En effet, à chaque fois que la présence d'enfants en centre de rétention administrative a été signalée, l'intervention de l'Institution a été systématique se traduisant par des visites sur place et des demandes aux préfets afin que soit privilégiée, pour ces familles avec enfants, une assignation à résidence. Parallèlement, le ministre de l'Intérieur a été saisi pour que des dispositions soient adoptées afin que cesse cette situation: la circulaire du 6 juillet 2012 visant à éviter le placement en centre de rétention administrative de familles y a apporté une première réponse.

Face à l'impérieuse nécessité de mettre l'intérêt de l'enfant au centre de toute décision le concernant et, au plan général, sur l'agenda public, le Défenseur des droits renforce sa réflexion pluridisciplinaire. Ainsi, depuis l'automne 2011, un groupe de travail composé d'experts, universitaires et praticiens, s'emploie à mieux préciser les contours de cette notion. Tout en nourrissant l'approche de l'Institution, ces travaux qui, après s'être concentrés sur la vie quotidienne des enfants, se déclinent maintenant autour des thématiques de l'établissement de la résidence, de l'adoption et du maintien du lien avec un parent incarcéré, ont pour principale vocation de doter ceux qui interviennent auprès des enfants d'outils méthodologiques fiables et partagés.

Au surplus, cette action de promotion des droits de l'enfant se déploie également fortement au travers du rapport annuel consacré aux droits de l'enfant remis chaque année le 20 novembre, à la date anniversaire de la CIDE, au président de la République et aux présidents des assemblées. En 2012, il s'intitulait: « *Enfants et écrans: grandir dans le monde numérique* ».

En effet, alors que les écrans se sont massivement installés dans le quotidien des enfants et des adolescents, les médias, vecteurs de connaissances et d'éducation pour tous, apparaissent comme des facteurs indéniables de lien social et de dépassement des barrières. Toutefois, porteurs d'un potentiel d'enrichissement social et individuel difficile à évaluer car évolutif, conjugués à un nomadisme numérique permettant une utilisation loin du regard des adultes, leurs effets - qu'ils soient perçus comme positifs ou comme préoccupants - ont suscité de nombreuses interrogations mettant en évidence les

contradictions et obsolescences des règles nationales et internationales. Ce rapport, qui ne prétend pas aborder tous les enjeux de l'irruption du numérique dans la vie quotidienne, a toutefois pour objectif d'examiner ces évolutions sous l'éclairage des droits des enfants en conduisant tous les acteurs, publics ou privés, adultes ou enfants, à prendre leur part de responsabilité afin d'installer, par la régulation et la sensibilisation, « *un Internet plus sûr pour les enfants* ».

Au-delà de la date du 20 novembre, le rapport a irrigué de ses constats et de ses recommandations près de 30 interventions de la Défenseure des enfants sur cette thématique, incluant conférences et actions communes avec des associations ou institutions tels programme de la commission européenne « *safer Internet day* » ou encore des services du ministère de l'Éducation nationale.

Ainsi, l'Institution ne joue-t-elle pleinement son rôle qu'en resserrant ses liens, sur la totalité du territoire, avec l'ensemble des acteurs du champ de la défense des enfants. Tandis que le rôle des associations, tout comme celui des jeunes ambassadeurs des droits auprès des enfants (JADE) sont essentiels, celui des délégués est primordial. Ils offrent en effet au travers des actions de promotion conduites localement et dans 650 points d'accueil, la possibilité d'une relation directe et humaine au réclamant et celle de « *capteurs* » de la situation des enfants. Aujourd'hui, grâce aux formations engagées, 80 délégués disposent de la compétence « *enfance* », ce qui équivaut à un doublement du nombre de correspondants, dotés de prérogatives bien plus limitées, dont disposait l'ancienne autorité administrative.

En 1989 par la Convention, les droits de l'enfant sont entrés dans la famille des droits humains. À la veille de l'examen de la situation de notre pays par le Comité des droits de l'enfant de Genève, le Défenseur des droits et à ses côtés la Défenseure des enfants s'engagent à contribuer activement à faire connaître les droits des enfants et à les rendre effectifs, en poursuivant l'instruction des réclamations, en conduisant études et réformes sur ce thème majeur et au-delà, en développant la consultation des jeunes.

La défense et la promotion de l'intérêt supérieur et des droits de l'enfant, c'est intervenir localement quand nécessaire, mais c'est aussi, œuvrant à faire entendre la voix des enfants, porter, dans le débat public national et international, les questions qui le méritent avec détermination et en s'appuyant sur une expertise rigoureuse.





Maryvonne Lyazid
adjointe du
Défenseur
des droits pour
la lutte contre
les discriminations
et pour l'égalité

C La lutte contre les discriminations et pour l'égalité

En matière de lutte contre les discriminations, l'année 2012 a été celle de l'émergence de nouvelles méthodes de travail et du croisement du droit des discriminations avec les compétences plus larges du Défenseur des droits.

Le traitement intégré des saisines reçues par le Défenseur a permis de mettre en œuvre une approche sous l'angle du droit des discriminations concernant des publics et des questions d'accès aux droits qui dépassent les secteurs d'intervention traditionnels en matière de lutte contre les discriminations et de s'interroger sur les points de rencontre de cette branche du droit avec les problématiques soulevées par les publics les plus précaires qui, historiquement, s'adressaient plutôt au Médiateur de la République qu'à la Halde.

La mission discrimination, traditionnellement concernée majoritairement par les questions d'emploi, renvoie à une population active et plus jeune, ayant la capacité d'identifier une stratégie d'action pour réclamer ses droits. Or, l'étude des publics du Défenseur a fait émerger des questions relatives à l'accès aux droits sociaux ou aux conditions de travail, caractéristiques de personnes qui ne se sont jamais plaintes de discrimination mais qui font face à des difficultés particulières en tant que femmes ou aînées d'origine étrangère confrontées à des problèmes spécifiques.

Ce constat a permis d'ouvrir un nouveau champ d'action cumulant plusieurs critères de discrimination et d'initier une démarche nouvelle, plus volontariste. La palette des registres d'intervention du Défenseur des droits lui permet de partir de l'identification de problématiques spécifiques pour mobiliser l'ensemble des pouvoirs qui lui sont reconnus pour traiter les situations de manière pertinente.

Cette approche a, par exemple, permis de développer une stratégie d'intervention globale pour aborder les nombreuses questions soulevées par les réclamations concernant les Roms en mobilisant les derniers développements de la jurisprudence sur les droits fondamentaux et en affirmant une portée nouvelle au principe de droit à la dignité pour lutter contre les discriminations (voir notamment la décision MLD 2012-180 du 19 décembre 2012 par laquelle le Défenseur des droits présente ses observations devant le juge de l'exécution au tribunal de grande instance de Bobigny dans le cadre d'une décision d'expulsion d'un terrain occupé sans droit ni titre).

Elle a également permis de renouveler la stratégie d'intervention de l'Institution en matière d'accès aux droits sociaux des migrants âgés, en interrogeant les pratiques des services sociaux en matière de preuve de résidence et de trop-perçus, à la lumière des exigences posées par le respect de leurs droits fondamentaux (voir à ce sujet les observations formulées lors de l'audition de l'Institution par la mission d'information parlementaire sur les immigrés âgés - avis du 7 février 2013).

L'année 2012 a également été caractérisée par l'arrivée de nombreux dossiers qui reflètent l'hétérogénéité des discriminations telles qu'elles sont ressenties par la population et la capacité inégale des citoyens à faire valoir leurs droits. Aux critères largement invoqués par le passé, critères de l'origine, du sexe et du handicap essentiellement, on constate un accroissement du nombre des saisines sur les questions de l'état de santé (ex: décision MLD 2011-94 du 13 janvier 2012 relative à un refus de soins par un dentiste à raison de la séropositivité de la réclamante), de la grossesse (ex: décision MLD 2012-72 du 2 mai 2012 relative à une discrimination subie dans le cadre de l'activité professionnelle, en raison de l'état de grossesse) et de l'âge (ex: décision MLD 2012-150 du 16 novembre 2012 relative à une limite d'âge concernant une adhésion à un contrat d'assurance).

Le développement de la jurisprudence montre que le Défenseur des droits intervient dans un contexte juridique de plus en plus élaboré, qui a dépassé la simple affirmation du principe de non-discrimination. Cette étape est le reflet de l'impact des acquis jurisprudentiels sur les comportements des acteurs et de l'approfondissement de leur maîtrise du cadre juridique. Ainsi, les décisions phares de l'année 2012 participent tout autant de l'identification de situations discriminatoires que de la définition des contours de l'ampleur des obligations des employeurs, opérateurs économiques et acteurs publics.

On relèvera ainsi, par exemple, les décisions de la chambre sociale de la Cour de cassation sur la portée des exigences professionnelles essentielles en matière de port de signes religieux au travail et sur les exigences de proportionnalité et de nature des arguments recevables pour justifier une apparence de discrimination indirecte fondée sur le sexe dans la classification professionnelle par une caisse de retraite, la décision du conseil des prud'hommes de Nanterre en matière de preuve du danger invoqué pour refuser une mutation à l'étranger fondée sur l'origine et celle du Conseil d'État en matière de conditions d'évaluation d'un magistrat du parquet bénéficiant d'aménagement raisonnable de son poste de travail et des limites de cet aménagement.

En matière d'accès aux biens et aux services, cette année a été marquée par un contentieux prenant la mesure des problèmes posés par la définition et la mise en œuvre des normes européennes et nationales par les acteurs publics et économiques en matière d'accessibilité des personnes handicapées. Le sujet a été illustré par le contentieux sur l'accès aux transports aériens des personnes à mobilité réduite, qui pose la question de la portée des obligations des opérateurs qui sont tenus de réunir les conditions de l'accessibilité pour les personnes handicapées (voir notamment l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 5 février 2013 condamnant une compagnie aérienne à 70 000 euros d'amende et au versement de 2 000 euros de dommages et intérêts pour avoir refusé d'embarquer des personnes handicapées non accompagnées).

Au-delà de la protection des droits par le traitement des réclamations individuelles, le Défenseur des droits peut engager une démarche plus globale pour la prévention des contentieux. En effet, dès lors qu'apparaissent des saisines récurrentes sur une problématique particulière, le Défenseur peut soumettre aux pouvoirs publics des propositions de réformes s'il estime qu'une modification des textes, réglementaires ou législatifs, pourrait résoudre les difficultés. Lorsque des pratiques sont en cause, d'autres actions de **promotion des droits et de l'égalité** sont menées sous des formes très diverses comme l'illustre la deuxième partie de ce rapport. Ces actions peuvent ainsi se traduire par la construction d'outils pédagogiques et didactiques pour la diffusion de bonnes pratiques (guides, dépliants d'information...), le

lancement d'études et de recherches, la mise en place de modules de formation à destination, notamment, des professionnels du droit (avocats, magistrats...) ou encore l'organisation d'événements, tels que des colloques, permettant de valoriser les travaux d'expertise menés par l'Institution et d'échanger avec l'ensemble des acteurs concernés.

À travers l'examen des réclamations dont il est saisi, le Défenseur des droits identifie des problématiques émergentes lui permettant d'axer les actions de promotion qu'il mène, sous le prisme transversal de l'ensemble de ses domaines de compétences. Deux sujets très distincts illustrent cette méthode : après avoir constaté une multiplication des litiges concernant l'accès des enfants handicapés aux structures périscolaires, le Défenseur a procédé à un état des lieux et a conduit un certain nombre d'auditions afin de présenter des recommandations aux ministères concernés dans le cadre du débat sur l'évolution de l'école. De même, s'agissant de la problématique de l'accès aux soins de thanatopraxie des personnes décédées de maladies infectieuses, les préconisations de l'Institution ont été reprises par le Haut Conseil de santé publique dans son avis rendu à la ministre de la Santé.

Concernant la problématique de l'âge, une première sensibilisation des réseaux associatifs s'est faite dans le cadre de l'année européenne du vieillissement actif. Des échanges avec l'ensemble des acteurs impliqués pourraient aboutir à l'organisation d'un colloque sur cette thématique qui impacte à la fois la question des discriminations mais également celle de la relation des usagers avec les services publics.

S'agissant des femmes, plus fréquemment concernées par les discriminations multiples et « *surreprésentées* » dans l'exercice de certains métiers, le Défenseur a souhaité que la notion de travail de valeur égale puisse trouver une traduction pratique dans le cadre des négociations quinquennales des conventions collectives sur la base d'un outil, construit en partenariat avec les universitaires, partenaires sociaux, représentants de l'administration, etc. Un guide pour une évaluation non discriminante des emplois à prédominance féminine a ainsi été réalisé pour donner toute son efficacité au principe de salaire égal pour un travail de valeur égale, malheureusement encore très théorique.

Le travail partenarial est indispensable à la réussite de telles opérations. Plusieurs groupes de travail et de comités d'entente se réunissent au sein de l'Institution et permettent d'associer l'ensemble des acteurs impliqués, tant du côté des pouvoirs publics que des représentants de la société civile. Il est, en effet, nécessaire pour assurer la pertinence des choix du Défenseur d'aller à la rencontre de la société civile afin d'identifier les nouvelles formes d'exclusion et de discrimination. Ces réseaux, et particulièrement le tissu associatif, sont autant de relais auprès de nos concitoyens et de circuits de diffusion de l'information. Ces partenaires sont également force de proposition et d'anticipation.

Cette méthode de travail est à l'origine de nombreuses publications du Défenseur. Ainsi, le guide méthodologique à l'usage des acteurs de l'emploi « *Mesurer pour progresser vers l'égalité des chances* » a été réalisé conjointement avec la CNIL.

De même, en novembre 2012, un colloque sur les discriminations dans l'accès au logement a été organisé conjointement avec l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé) et le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT). Cet événement a permis de réunir tous les acteurs œuvrant dans le cadre de l'application du droit fondamental au logement et ces échanges ont permis de nourrir la concertation engagée par les pouvoirs publics en la matière.

Ces actions de promotion peuvent également s'inscrire au-delà de nos frontières, au niveau européen et international, puisque le Défenseur est très présent au sein des différents réseaux d'institutions homologues. L'Institution a ainsi été sélectionnée par la Commission européenne pour mener un projet sur les questions d'accessibilité des personnes handicapées aux lieux accueillant du public dans le cadre du programme Progress. Ce travail, à conduire dans les prochains 18 mois, visera à doter les collectivités territoriales d'un guide pour la réalisation de ses obligations en matière d'accessibilité.

De même, et dans la mesure où le Défenseur des droits s'est vu confier par le Premier ministre la responsabilité du suivi, du contrôle et de la promotion de la Convention internationale des personnes handicapées (CIDPH), il a été amené à présenter l'action des organes de contrôle de la CIDPH auprès du Comité des personnes handicapées de l'ONU à Genève, le 21 septembre 2012. Enfin, l'Institution a également impulsé, avec le président du Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA), une meilleure couverture médiatique des Jeux paralympiques de Londres.

L'enjeu pour le Défenseur des droits est avant tout de participer à l'amélioration de l'accès aux droits en permettant à chacun de nos concitoyens de connaître et de comprendre ses droits et les recours qui s'offrent à lui. En matière de lutte contre les discriminations, un véritable travail de pédagogie doit être engagé afin de mieux distinguer la notion juridique de discrimination telle qu'elle est définie par les textes, du ressenti de discrimination toujours très prégnant dans les courriers adressés au Défenseur des droits.





Françoise Mothes
adjointe
du Défenseur
des droits pour
la déontologie
de la sécurité

D Le respect de la déontologie de la sécurité

Reprenant, notamment, les missions autrefois exercées par la Commission nationale de déontologie de la sécurité (Cnds), le Défenseur des droits est chargé de veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République. À ce titre, toute personne qui a été victime ou témoin de faits dont elle estime qu'ils constituent un manquement aux règles de déontologie dans le domaine de la sécurité peut saisir le Défenseur des droits dans le cadre de sa mission de protection des droits et des libertés.

Au-delà du traitement des situations individuelles, le Défenseur s'attache également à rechercher des réponses collectives afin de faire évoluer des pratiques ou des textes dans le but de promouvoir les droits et libertés.

Dans sa mission de **protection des droits et libertés** en matière de déontologie de la sécurité, le Défenseur des droits a pu constater que le nombre de réclamations reçues en 2012 a connu une forte augmentation. Cette évolution notable, au regard des volumes autrefois traités par la Cnds, s'explique notamment par l'ouverture de la saisine de l'Institution, qui se fait désormais sans intermédiaire et qui ne connaît plus de prescription quant aux faits allégués.

Le législateur a ainsi permis de garantir à nos concitoyens le recours à une autorité externe et indépendante pour connaître des agissements des forces de sécurité intervenant sur le territoire national.

À cet égard, le Défenseur des droits a obtenu une nouvelle reconnaissance de sa qualité de contrôleur externe des forces de sécurité à travers l'ordonnance du 12 mars 2012 portant adoption du code de la sécurité intérieure qui a institué dans son livre 1^{er}, un titre IV spécifique intitulé « *Déontologie de la sécurité publique* » comportant un chapitre unique consacré au Défenseur des droits (article L.141-1 du CSI). Ce dernier a donc souhaité que le futur code de déontologie commun à la police nationale et à la gendarmerie nationale consacre son rôle de contrôleur externe parallèlement aux dispositifs de contrôle interne des services d'inspection.

Afin de garantir l'impartialité de l'examen des réclamations dont il est saisi, le Défenseur des droits dispose de moyens d'investigations variés qu'il met en œuvre pour recueillir et confronter le point de vue de chaque partie au litige : pouvoir de vérification sur place, pouvoir d'audition et droit à la communication de toute pièce utile sont autant de prérogatives lui permettant de rendre sa décision en toute impartialité.

Plusieurs visites ont ainsi été réalisées au cours de l'année 2012, soit pour auditionner des personnes retenues se plaignant de manquements à la déontologie de la part des forces de sécurité, soit pour effectuer des vérifications.

Le Défenseur des droits peut, en outre, se saisir d'office de faits qu'il estime relever de sa compétence. Cette prérogative a été mise en œuvre dans quatre dossiers en 2012, s'agissant de décès survenus à la suite d'interpellations ou de contrôles d'identité par les forces de l'ordre.

Concernant l'examen au fond des dossiers soulevant une question de déontologie de la sécurité, l'année 2012 a notamment été marquée par la réaffirmation de la séparation des poursuites disciplinaires et pénales.

En effet, les recommandations de la Cnds relatives aux demandes de sanctions disciplinaires n'étaient autrefois pas suivies d'effet dès lors qu'une information judiciaire était en cours.

Le Défenseur des droits a donc saisi le ministre de l'Intérieur de cette problématique. En réponse à son intervention, M. Claude Guéant, alors titulaire de la fonction, a ainsi rappelé qu'« *en vertu du principe d'indépendance des poursuites disciplinaires et pénales, l'administration ne peut subordonner, par principe, d'éventuelles poursuites disciplinaires à une condamnation pénale, ni même lier sa décision à celle du juge pénal* (CE, 24 juillet 1987, conseil départemental de l'ordre des médecins d'Ariège, n° 67969), seules les constatations opérées par ce dernier s'imposant à elle ».

Malgré ce rappel, le ministre n'a pas suivi les recommandations du Défenseur des droits au motif qu'une information judiciaire était en cours et « afin de bénéficier d'un éclairage des faits au travers des décisions pénales ». Cette position a donc justifié l'établissement d'un rapport spécial du Défenseur des droits, en avril 2012, pour l'affaire en cause.

Le ministre de l'Intérieur, M. Manuel Valls, dès sa prise de fonction, s'est engagé à veiller à « l'application rigoureuse du principe d'indépendance des procédures disciplinaire et pénale », tout en rappelant que « ce n'est que dans les cas où l'enchaînement des faits n'est pas clairement établi ou lorsque la qualification juridique retenue par le juge en matière de légitime défense détermine l'existence même de la faute, que l'administration suspend la procédure disciplinaire ».

Ainsi, dans cinq dossiers concernant des personnes décédées au cours d'interpellations, le ministre de l'Intérieur a fait droit à la demande de sanctions disciplinaires du Défenseur des droits, sans attendre l'issue des poursuites pénales.

Cet important progrès du point de vue de la protection des droits dépasse les seuls cas individuels examinés et permet de nourrir une réflexion plus globale sur l'application de ce principe juridique.

Au titre de sa mission de **promotion des droits et de l'égalité**, le Défenseur des droits s'est intéressé à la problématique générale de l'encadrement des contrôles d'identité qui touche à la fois à la déontologie de la sécurité mais également à la lutte contre les discriminations et aux droits de l'enfant. L'Institution a, en effet, été alertée par plusieurs associations de défense des droits sur des comportements des forces de sécurité jugés abusifs et discriminatoires en la matière. L'expérimentation menée par l'ONG américaine Open Society en Espagne, sur le modèle de la Grande-Bretagne, consistant à délivrer aux personnes contrôlées un récépissé, a été souvent citée en exemple.

Le Défenseur des droits a donc souhaité engager une étude comparative afin d'examiner les pratiques étrangères concernant le déroulement de contrôles d'identité. Un séminaire a également été organisé le 8 octobre 2012 sur le thème « *contrôles d'identité et relations police-public : pratiques de police dans d'autres pays* ». À cette occasion, se sont exprimés des policiers de Londres, New-York, Toronto et Fuenlabrada sur leur manière de mener les contrôles d'identité, et des policiers des Pays-Bas, d'Irlande et de Belgique sur leurs pratiques innovantes pour améliorer les relations entre les forces de police et la population.

Il a été ainsi constaté que si l'encadrement des contrôles d'identité génère une diminution de leur nombre tout en les rendant plus efficaces, il ne permet, néanmoins, pas de modifier le ressenti de discrimination exprimé par les minorités ethniques.

Fort de ces éléments, et après avoir entendu des fonctionnaires de police et des militaires de la gendarmerie, le Défenseur des droits a rendu public, le 15 octobre 2012, un rapport relatif « *aux relations police/population et aux contrôles d'identité* ». Il est, en effet, apparu essentiel de replacer la question des contrôles d'identité dans le cadre plus général des relations entre la police et la population.

Le Défenseur des droits a recommandé une expérimentation préalable à la procédure de délivrance de récépissés à la suite de contrôles. Il s'est également prononcé pour la mise en place d'un matricule sur les uniformes permettant l'identification des forces de sécurité et l'encadrement des palpations de sécurité qui, en l'absence de raison laissant supposer que la personne dissimule des objets prohibés, constituent une atteinte à la dignité humaine disproportionnée par rapport au but à atteindre.

Trois propositions de loi relatives au contrôle d'identité ont d'ailleurs été déposées au Sénat et à l'Assemblée nationale. L'une, présentée par la sénatrice Esther Benbassa, prévoit la remise d'un document à la personne contrôlée et un procès-verbal à transmettre au procureur de la République. Celle déposée par le sénateur Yves Pozzo di Borgo préconise l'introduction d'un procès-verbal servant de récépissé, le recours possible devant l'Inspection générale de la police nationale, la publicité de l'immatriculation des forces de sécurité et l'encadrement des palpations de sécurité. La troisième, présentée par la députée Marie-George Buffet, reprend en grande partie cette proposition, à la différence que le recours prévu se ferait devant le Défenseur des droits.

Autre problématique générale traitée par le Défenseur des droits : la situation particulièrement sensible des migrants présents dans le Calais. À nouveau, cette question recouvre plusieurs domaines de compétences de l'Institution, puisque sont abordées des questions de discrimination, de défense des mineurs et de déontologie de la sécurité.

Alerté par plusieurs organisations (collectif No border, Amnesty international, le Secours catholique, la FIDH...), le Défenseur des droits a été saisi de réclamations évoquant des faits de harcèlements par les forces de l'ordre contre les migrants.

Après avoir procédé aux investigations nécessaires (plusieurs visites sur place et de nombreuses auditions), un certain nombre de pratiques contraires au respect de la dignité humaine ou en violation de règles relatives à l'aide humanitaire ont été constatées. Le Défenseur des droits a donc préconisé, dans une décision du 13 novembre 2012 soumise aux membres du collège, plusieurs recommandations destinées à améliorer la vie des migrants.

Après une première année complète d'activité, le Défenseur des droits a su répondre aux craintes exprimées lors de l'intégration de la Cnds au sein de la nouvelle institution. La forte augmentation des saisines en matière de déontologie de la sécurité témoigne, en effet, d'une meilleure visibilité acquise. L'année 2013 permettra, sans doute, de renforcer la collaboration du Défenseur des droits avec les autorités judiciaires et de poursuivre les actions de formation engagées dans le cadre de la formation initiale et continue des policiers, gendarmes et personnels pénitentiaires.



Le Défenseur
des droits
en chiffres
— (année 2012)

> plus de 100 000 demandes d'intervention ou de conseils

dont:

- **82 416 dossiers de réclamations** représentant plus de 90 000 réclamants
- **31 116 appels** (*numéro azur 09 69 39 00 00*)

> des contacts permanents avec le public et la société civile

- **552 000 visiteurs Internet** pour 2,5 millions de pages vues
- **4 lettres périodiques d'information** adressées à près de 10 000 abonnés
- **19 réunions des collèges consultatifs** composés de personnalités qualifiées
- **6 comités de dialogue** permanents avec la société civile, soit 12 réunions
- **29 groupes de travail ad hoc** soit 126 réunions thématiques

> une expertise juridique reconnue

- **82 % des règlements amiables** engagés par l'Institution aboutissent favorablement
- dans **68 % des cas**, les décisions des juridictions confirment les conclusions exposées dans des observations de l'Institution
- **90 dépôts d'observations** effectués devant les tribunaux

> une insertion réussie dans le paysage institutionnel

- **10 auditions réalisées devant le Parlement**, à sa demande, dans les domaines les plus variés
- **7 recommandations** de portée générale adressées en particulier aux ministères de la Justice, de l'Intérieur, des Affaires sociales, de l'Éducation nationale
- **10 protocoles d'accord** conclus avec les parquets généraux associant 54 juridictions

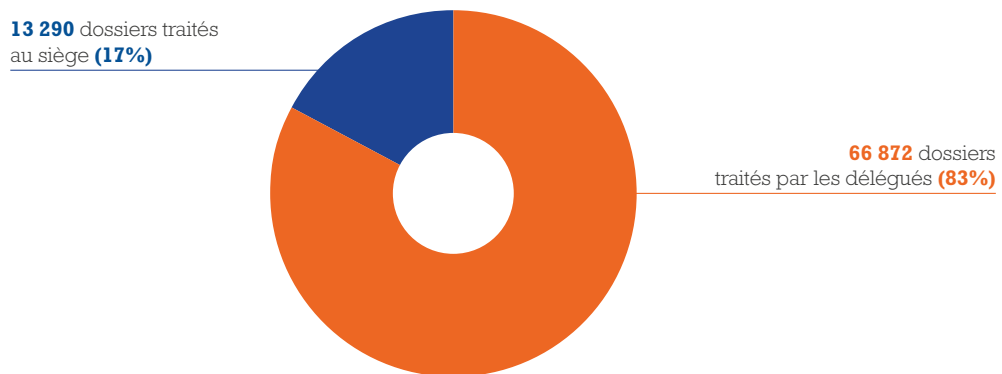
> une équipe au service des droits et libertés

- près de **250 collaborateurs au siège**
- près de **450 délégués** présents dans **650 points d'accueil** sur l'ensemble du territoire

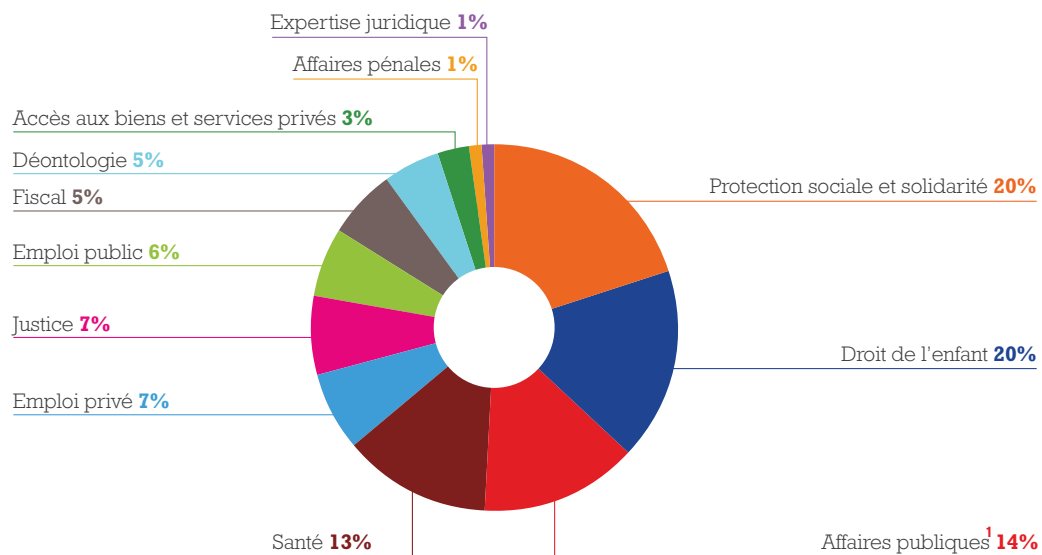
A Approche globale

I - LA RÉPARTITION DES 80 162 RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR L'INSTITUTION EN 2012

Répartition entre le siège et les délégués

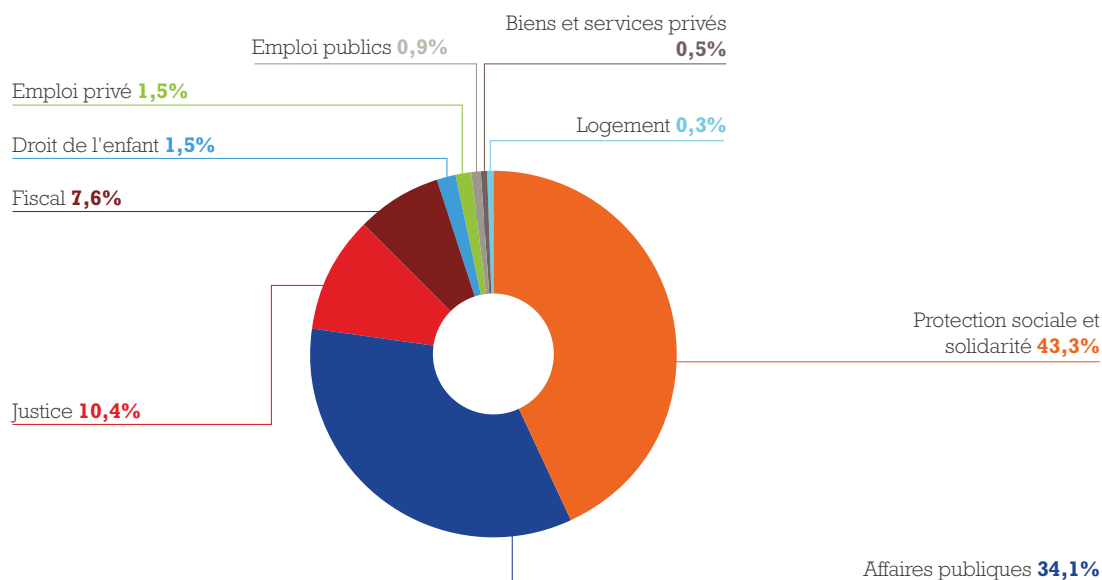


Répartition par domaine d'intervention (siège)



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

Répartition par domaine d'intervention (délégués)²



B Précisions méthodologiques

Il y a lieu de rappeler (cf. *rapport d'activité du Défenseur des droits pour l'année 2011*) que le traitement des réclamations par le Défenseur des droits n'est plus organisé autour des quatre missions antérieurement dévolues à chacune des autorités administratives indépendantes auxquelles il a succédé. Pour accroître l'efficacité dans ses interventions de l'Institution, mutualiser les compétences et créer une culture professionnelle commune entre ses agents, les dossiers faisant l'objet d'une instruction sont attribués à des pôles thématiques (cf. *schéma d'organisation des services dans la partie Ressources en fin de rapport*) en fonction de l'objet de la réclamation.

De la même façon, au plan territorial, la mise en place d'un « *accueil unifié* » a été conduite au cours de l'année 2012 : chaque délégué, quel que soit son réseau d'origine ou sa compétence dominante, constitue un point d'entrée unique dans l'Institution et est en mesure d'informer le réclamant, d'analyser la recevabilité de sa réclamation, et le cas échéant de la réorienter ou, dans la limite de ses attributions, de la traiter.

Ainsi, l'Institution a-t-elle organisé son dispositif de façon à ce que tous les publics, et notamment ceux qui rencontrent le plus de difficultés dans leurs relations avec les services publics, bénéficient d'un accès accompagné vers le Défenseur des droits.

Cette approche est fondée sur la mise en cohérence et l'organisation de la dynamique d'une institution qui, de par la loi organique, a acquis un caractère généraliste que le Défenseur des droits, nommé en 2011, a voulu traduire dans les faits : le réclamant saisit le Défenseur des droits, à charge pour ce dernier de lui apporter une réponse appropriée, depuis la simple réorientation de sa demande vers un dispositif plus pertinent jusqu'à l'accompagnement devant les instances judiciaires en passant par le règlement amiable. Un très grand nombre de réclamations individuelles peuvent relever cumulativement de plusieurs domaines de compétences au sens de la loi organique.

²- Les délégués ne traitent pas d'affaires dans le domaine de la déontologie de la sécurité ni dans le domaine pénal.

Deux exemples topiques illustrent cette appréhension nouvelle des réclamations :

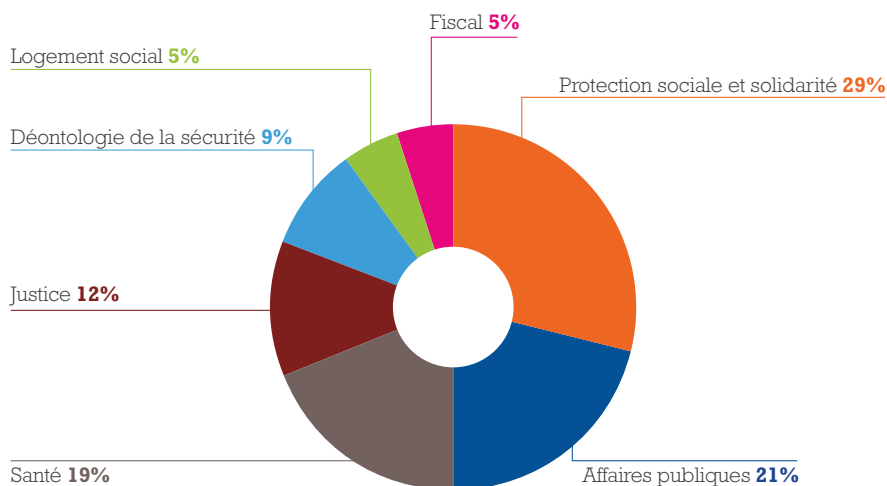
- celui de l'enquête sur les cantines scolaires engagée à la rentrée 2011. Les réclamations enregistrées pouvaient relever concurremment de trois domaines de compétences : l'intérêt de l'enfant, la relation avec ce service public local, les discriminations à l'inscription...
- celui du travail mené sur les contrôles d'identité tout au long de l'année 2012. Les réclamations reçues pouvaient relever concurremment de l'ensemble de nos domaines de compétences : la lutte contre les discriminations, la déontologie ou le dysfonctionnement des services de sécurité, le droit des mineurs...

Ceci explique la raison pour laquelle les dossiers, en particulier les plus difficiles, qui requièrent l'intervention d'un des onze pôles thématiques d'instruction du siège, ne sont pas enregistrés comme relevant de l'un des quatre domaines de compétences fixés par la loi organique mais comme relevant du domaine d'intervention de tel ou tel pôle spécialisé : le refus d'inscription à la cantine scolaire d'un enfant souffrant d'allergie alimentaire sera attribué au pôle « *santé* », tandis que le même refus, fondé sur le fait que l'un des deux parents ne travaille pas sera attribué au pôle « *affaires publiques/accès aux services publics* ». De la même façon, un refus de prestation sociale, que soient allégués un dysfonctionnement du service public ou une discrimination fondée sur le sexe, sera affecté au pôle « *protection sociale* » ; une erreur matérielle dans le traitement d'une plainte (qui, par exemple, peut être résolue par un délégué) ou un retard apporté à l'effacement d'une identité dans un fichier de police ne relèvera pas du pôle « *déontologie de la sécurité* », contrairement à un refus, etc.

Cependant, en vue de permettre aux observateurs attentifs qui avaient l'habitude de suivre une série d'évolutions statistiques précédemment établies par les anciennes autorités administratives réunies au sein du Défenseur des droits, il a été procédé à un exercice de reconstitution en ventilant par domaine de compétence dominant les réclamations reçues au siège³.

I - FOCUS SUR LES DOSSIERS TRAITÉS DANS LE DOMAINE DES DROITS DES USAGERS DES SERVICES PUBLICS

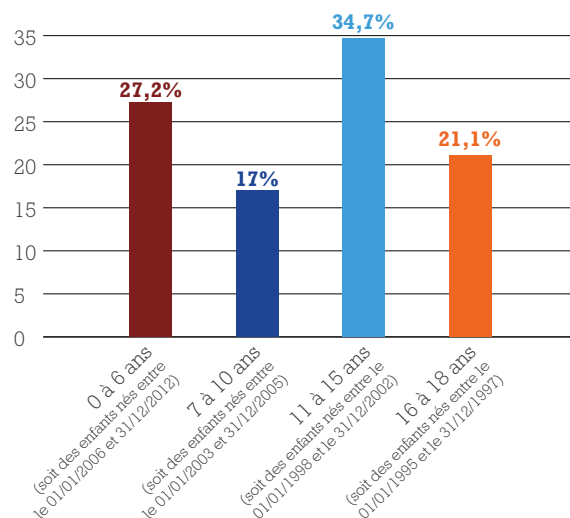
Répartition par thème des réclamations



³- Notre outil informatique de gestion des dossiers ne permet pas de réaliser le même exercice à partir des dossiers reçus par les délégués.

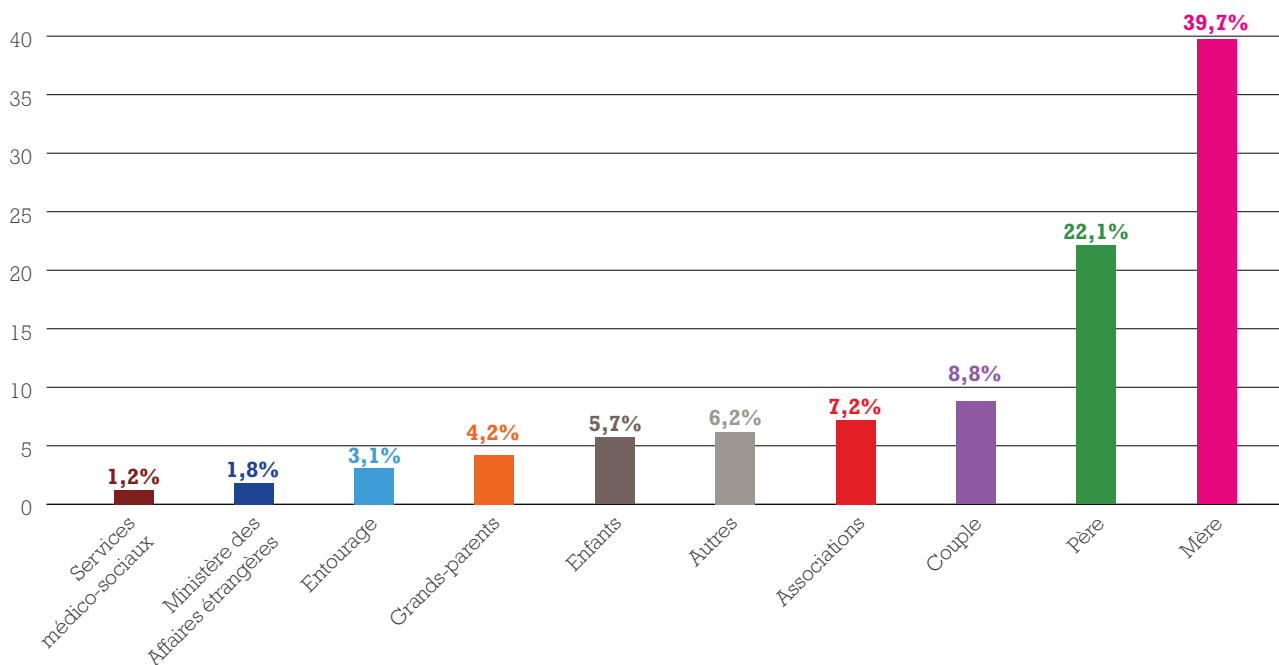
II- FOCUS SUR LES DOSSIERS TRAITÉS DANS LE DOMAINE DE LA DÉFENSE DES DROITS DE L'ENFANT

Répartition par âge des enfants pour lesquels l'intervention de l'Institution a été demandée



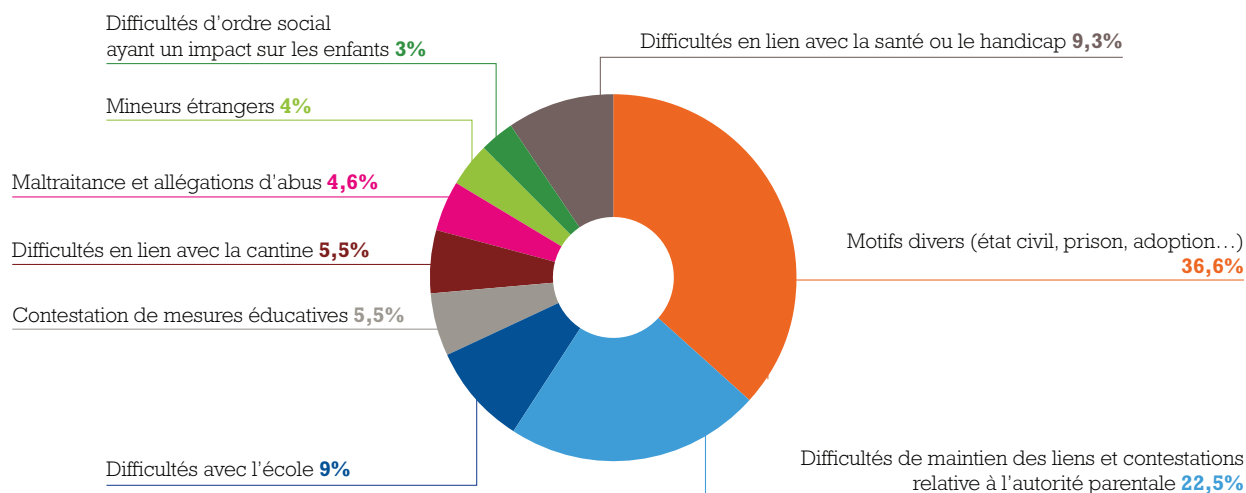
Les proportions sont sensiblement les mêmes qu'en 2011 pour les 0/6 ans et pour les 11/15 ans. En revanche, la tranche d'âge 16/18 ans a augmenté de plus de 6 points (15 % en 2011).

Typologie des auteurs des réclamations adressées à l'Institution dans le domaine des droits de l'enfant



La répartition des auteurs de réclamation apparaît relativement stable par rapport à 2011 avec néanmoins une légère baisse des saisines d'enfants (-2 points) et une hausse des saisines par les mères, peut-être dû à l'effet de l'opération concernant les cantines scolaires qui a vu une forte mobilisation des mères.

Les motifs de réclamations adressées à l'Institution dans le domaine des droits de l'enfant



III - FOCUS SUR LES DOSSIERS TRAITÉS DANS LE DOMAINE DE LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Répartition des réclamations par critères et par domaines

| DOMAINES | CRITÈRES | | | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|-----------------------|--------------------|-------------|--------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------|-------------|-------------------|----------------------|--------------|-------------|-------------|----------------------|------------------------------|-------|
| | Activité syndicale | Âge | Apparence physique | Caractéristiques génétiques | État de santé et handicap | Grossesse | Mœurs | Opinion politique | Orientation sexuelle | Origine | Religion | Sexe | Situation de famille | Situation différente - autre | |
| Biens et services | 0% | 0,7% | 0,2% | 0,03% | 4% | 0,1% | 0,1% | 0,1% | 0,3% | 2,6% | 0,3% | 0,5% | 0,7% | 1,9% | 11,5% |
| Éducation | 0,03% | 0,2% | 0,1% | 0% | 2,03% | 0% | 0% | 0,03% | 0% | 1,3% | 0,4% | 0,1% | 0,1% | 1% | 5,2% |
| Emploi secteur privé | 3,7% | 2,3% | 0,7% | 0% | 6,4% | 3,3% | 0,1% | 0,1% | 0,5% | 7,4% | 0,6% | 1,4% | 1,2% | 3,4% | 31,2% |
| Emploi secteur public | 2,03% | 1,7% | 0,2% | 0% | 7,2% | 0,9% | 0,1% | 0,4% | 0,3% | 3,4% | 0,5% | 0,7% | 0,7% | 2,2% | 20,3% |
| Logement | 0,3% | 0,3% | 0,1% | 0% | 2,5% | 0,03% | 0,1% | 0,03% | 0,2% | 3% | 0,03% | 0,1% | 0,8% | 1,5% | 8,9% |
| Services publics | 0% | 0,2% | 0,1% | 0% | 2,5% | 0,1% | 0,1% | 0,1% | 0% | 3,1% | 0,3% | 0,2% | 0,7% | 6,7% | 14,0% |
| Autre | 0% | 0,2% | 0,03% | 0% | 1,3% | 0,2% | 0,03% | 0% | 0,4% | 1,6% | 0,1% | 0,2% | 0,2% | 4,7% | 8,9% |
| TOTAL | 6,2% | 5,5% | 1,4% | 0,03% | 25,9% | 4,6% | 0,4% | 0,7% | 1,7% | 22,5% | 2,2% | 3,3% | 4,5% | 21,3% | |