



D



Dossier de presse

# Rapport annuel d'activité

—  
2016

Face au droit, nous sommes tous égaux

**Défenseurdesdroits**  
— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —



---

# Éditorial

---

## LE DROIT EST UN COMBAT

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

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

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

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

Nos interventions nous ont permis de déposer davantage d'observations devant les

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

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

La grande enquête en population générale réalisée au printemps dernier, dont nous exploitons désormais les résultats détaillés, le démontre amplement. Le non-recours au droit est un phénomène majeur dans notre société. Il s'explique par un certain retrait du service public et particulièrement une réduction des fonctions d'accueil, d'orientation et d'assistance, au profit de procédures numérisées. C'est

ainsi que le Défenseur des droits se trouve chargé de rendre effectifs les droits des publics les plus vulnérables, en particulier les plus pauvres, âgés ou handicapés, qui subissent encore davantage ce recul du service public.

Plus profondément, les inégalités entre individus et groupes produisent elles-mêmes ce phénomène de non-recours. On le voit en particulier en ce qui concerne la lutte contre les discriminations. Dans la réalité, elles perdurent ; une proportion réduite de celles et ceux qui les subissent les ressentent comme telles, et un nombre encore plus faible s'adresse à l'une des voies de recours ouvertes par le droit positif.

La faiblesse des politiques publiques de lutte contre les discriminations depuis des décennies n'est pas étrangère à la méconnaissance des réalités et à l'ignorance des procédures. L'intervention, en toute fin de quinquennat, de la loi Égalité et citoyenneté, et les avancées contenues dans la loi de modernisation de la justice, auxquelles le Défenseur des



droits a fortement contribué, n'auront pas permis de rattraper le retard. Et d'autant moins que la conduite de la lutte contre les discriminations au sein de la politique de la ville est sûrement une avancée pour les quartiers prioritaires, mais semble laisser en jachère une véritable action de lutte contre les discriminations en tous lieux, pour toutes et pour tous.

L'actualité terrible de 2016 a également conduit le Défenseur des droits à se prononcer sur l'équilibre entre les exigences de la sécurité et le respect des garanties des libertés fondamentales. Au fil des cinq lois prorogeant l'état d'urgence et des projets législatifs et constitutionnels destinés à prévenir et à poursuivre le terrorisme, j'ai montré comment nombre de dispositions restreignaient nos libertés publiques et individuelles, déplaçaient la frontière entre l'autorité judiciaire et la police administrative, et au total affaiblissaient l'état de droit que je persiste à considérer comme la meilleure réponse à l'entreprise terroriste.

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

droits fondamentaux dans l'aire de Calais.

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

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

Dans ce domaine comme dans les autres, l'année 2016 nous l'a encore démontré : dans un pays où l'égalité reste un objectif encore non atteint,

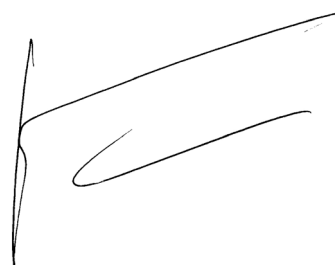
l'effectivité des droits peine à être assurée et d'autant plus que les tentations de repli, de refus d'appartenance, et le recul de l'esprit républicain, s'installent chaque jour davantage.

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

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

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

Jacques TOUBON,  
Défenseur des droits



---

# Le Défenseur des droits en chiffres

---

PRÈS DE 130 000 DEMANDES D'INTERVENTION  
OU DE CONSEILS



**86 596**

dossiers de  
réclamations

---



**44 474**

appels aux  
plateformes  
téléphoniques de  
l'institution

---



**22**

saisines d'office

---

DES CONTACTS PERMANENTS AVEC LE PUBLIC  
ET LA SOCIÉTÉ CIVILE



En 2016

**1 128 469**

visiteurs sur les sites  
Internet

---



**3**

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

---



**8**

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

---



Plus de

**3 000 000**

de supports de communication diffusés en 2016

---

## UNE EXPERTISE RECONNUE

**81 949**

dossiers traités

**119**

dépôts d'observations  
devant les  
juridictions

Dans

**83%**

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

**11**

rapports publiés

**696**

mesures  
significatives  
engagées

*Recommandations à portée générale  
ou individuelle, observations en  
justice, propositions de réforme, avis  
aux parquets, saisines des parquets,  
transactions civiles, saisines d'office de  
situations graves...*

**152**

propositions de  
réforme adressées  
aux pouvoirs publics  
et

**26**

propositions de  
réforme satisfaites

**350 000**

dépliants diffusés

Près de

**80%**

des règlements  
amiables engagés  
par l'institution  
aboutissent  
favorablement

**27**

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

**21**

avis à la demande  
du parlement

## UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES DROITS ET LIBERTÉS



Près de

**250**

collaborateurs  
au siège



Près de

**450**

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

# Statistiques générales

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

Ventilation suivant le domaine de compétence du Défenseur des droits

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

|                            | 2015   | 2016   | Évolution | 2010*  |
|----------------------------|--------|--------|-----------|--------|
| Service public             | 40 329 | 45 113 | 11,9%     | 38 091 |
| Enfance                    | 2 342  | 2 611  | 11,5%     | 1 250  |
| Discriminations            | 4 846  | 5 203  | 7,4%      | 3 055  |
| Déontologie de la sécurité | 910    | 1 225  | 34,6%     | 185    |
| Accès aux droits           | 33 132 | 35 504 | 7,2%      |        |

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



**44 474**

informations téléphoniques en 2016



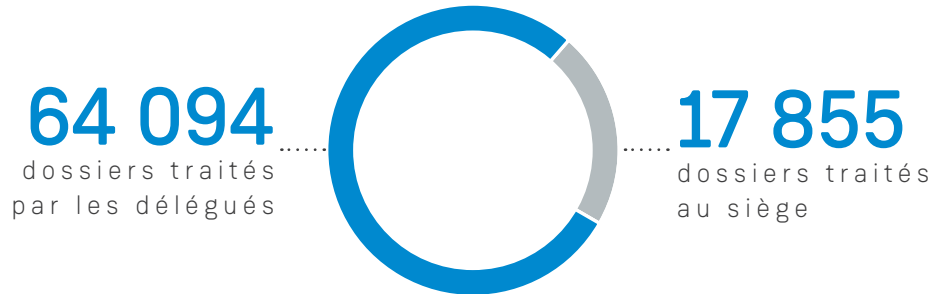
L'augmentation des réclamations est de :

**8,8%**  
sur l'année 2016

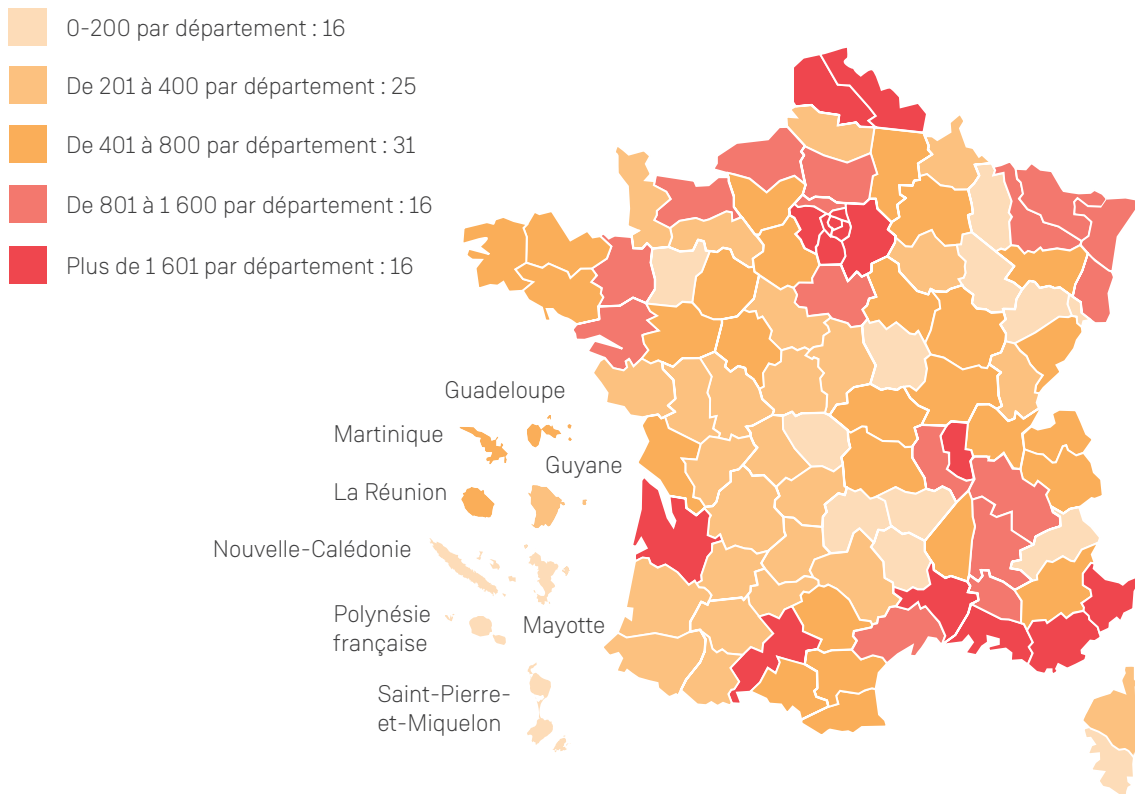
**17,9%**  
depuis 2014

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

*Répartition entre le siège et les délégués*



*Répartition des dossiers reçus par le Défenseur des droits  
au cours de l'année 2016*





---

# Principaux repères pour 2016

---

**5** ans après son entrée en fonctions en juin 2011, le Défenseur des droits est une institution qui monte en puissance, renforce l'effectivité des droits et la promotion de l'égalité dans ses cinq champs de compétence : les droits et libertés dans les relations avec

les services publics, les droits de l'enfant, la lutte contre les discriminations, la déontologie de la sécurité, et depuis la loi du 9 décembre 2016, l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte.

En 2016, l'activité a crû très sensiblement, au niveau des saisines, de ses interventions et de ses résultats<sup>1</sup>.

Cette croissance est le fruit de sa mobilisation et de son souhait de mener une campagne d'information et d'accès aux droits du 17 octobre au 6 novembre 2016, dont l'objectif était de faire connaître au plus grand nombre les champs d'intervention de l'institution et les moyens de la contacter directement.

## L'ACCÈS AUX DROITS RECULE DANS NOTRE PAYS

Ce rapport rend compte de l'activité du Défenseur des droits et dresse les constats issus du traitement de plus de 86 000 dossiers. Il observe un manque d'information sur les droits, une opacité de la loi, un certain retrait du service public et une réduction des fonctions d'accueil, d'orientation et d'assistance au profit de procédures numérisées.

Ces difficultés peuvent être, dans certains cas, renforcées, voire créées, par les dispositifs eux-mêmes ; leur complexité conduisant à renoncer à y recourir ou encore leur conception excluant les personnes auxquelles ils sont censés s'adresser. Le Défenseur des droits est régulièrement saisi de réclamations pointant le nombre croissant de pièces justificatives requises pour pouvoir bénéficier de prestations ou d'allocations

telles que le Revenu de Solidarité Active (RSA) ou de réclamations soulignant les difficultés des bénéficiaires de prestations sociales pour transmettre des documents aux organismes sociaux. Il est à noter que les réclamations liées à ces derniers organismes représentent plus de 40% du total des saisines du Défenseur des droits.

Les informations délivrées aux usagers sont parfois erronées, ce qui constitue un obstacle pour formuler une demande.

Certaines saisines illustrent des défaillances structurelles ou systémiques qui ne sont pas imputables à la pratique administrative d'un agent public mais à l'organisation d'un service administratif ou d'un organisme en charge d'un service public. Certaines administrations rencontrent des difficultés à imposer une pratique uniforme en raison de la grande complexité des procédures à mettre en œuvre. Une enquête inédite, menée en partenariat avec l'Institut

<sup>1</sup> Statistiques générales - L'évolution globale des réclamations reçues entre 2015 et 2016. Rapport annuel d'activité 2016, Paris, Défenseur des droits, janvier 2017, pp. 10-11.

national de la consommation (INC) sur « accueil téléphonique et dématérialisation des services publics », a testé les informations données par trois grands services publics ; la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), la Caisse Nationale des Allocations familiales (CNAF) et Pôle

emploi. Elle a notamment montré un renvoi très fréquent vers Internet, dont l'accès et la maîtrise semblent ainsi présumés alors même que nombre de personnes ne sont pas toujours équipées. Lorsque ces dernières se voient conseiller de se rendre dans un lieu d'accueil physique

afin de pouvoir entamer des démarches, les plateformes téléphoniques ne précisent alors pas la localisation ou les horaires d'ouverture de l'agence locale, etc. puisque ces informations sont disponibles sur Internet.

## L'ACCES AUX DROITS, UNE PRIORITÉ DU DÉFENSEUR DES DROITS

L'accès aux droits, en particulier des personnes vulnérables, est la priorité du Défenseur des droits et l'un des fondements de son action.

Pour appréhender l'ampleur du non-recours au droit en France, le Défenseur des droits a réalisé une enquête nationale de laquelle il ressort qu'environ un tiers des personnes interrogées n'ont pas d'accès internet ou éprouvent des difficultés à accomplir des démarches administratives sur internet. Plus de 50% des personnes interrogées ont expérimenté au moins une fois dans les cinq dernières années des difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public. Malgré ces difficultés, en termes de délai d'attente, de manque d'information ou encore de mauvais accueil, 80% des personnes interrogées persistent dans leurs démarches et recontactent l'administration ou le service public concernés. Cependant, plus de 10% d'entre elles abandonnent les démarches pour faire valoir leurs droits.

Les constats des 450 délégués du Défenseur des droits, présents sur l'ensemble du

territoire, rejoignent très largement ces observations. Ils sont unanimes à dénoncer l'inaccessibilité croissante des services en raison de la suppression des services d'accueil, de la dématérialisation et de l'absence de réponse téléphonique.

Tous les dispositifs d'accueil du Défenseur des droits font office de lieu d'information sur les procédures et les droits, assument la fonction de liaison avec l'administration et les organismes de protection sociale pour toutes les personnes qui n'arrivent pas à les contacter ou à obtenir des réponses. Certains organismes de protection sociale ont même proposé de donner accès à leurs fichiers aux délégués locaux, et bénévoles, du Défenseur des droits afin que ces derniers puissent renseigner les personnes sur l'avancement de leurs dossiers.

Les réclamations adressées au siège mettent aussi en cause l'absence de réponse, qui, cette fois, s'étend également à

l'administration centrale et au service public de la justice.

Au-delà des demandes liées à l'impossibilité de connaître les suites de son dossier, le réseau des délégués et le siège constatent un nombre croissant des réclamations liées au non traitement des demandes, que ce soit par omission, erreur, retard ou insuffisance de moyens ou encore par incapacité de coordonner la communication nécessaire entre plusieurs administrations pour traiter une situation individuelle.

En matière de suspicion de fraude, d'allégation de trop perçu ou encore de réévaluation des prestations, le Défenseur des droits est particulièrement confronté à des situations où les personnes n'obtiennent pas de réponse après avoir fourni les explications demandées ; le traitement de ces dossiers impliquant une analyse personnalisée non standardisée.

Dans une société où la solidarité est organisée autour de systèmes complexes de cotisations et de prestations sociales, les exigences administratives et les difficultés de relations avec les services des organismes gestionnaires sont susceptibles

de détériorer considérablement et brutalement les conditions de vie des personnes.

Le Défenseur des droits représente alors une voie précieuse d'accès au droit pour celles et ceux qui sont confrontés à la liquidation de leur retraite, au re-calcul

de leurs cotisations sociales, à des changements dans leur situation fiscale ou en matière de prestation sociale, à d'importants frais de santé, et ce sans parler des personnes en situation passagère ou durable de précarité.

## Accès aux droits

### Exemples de réponse du Défenseur des Droits

#### Rétablissement d'une allocation familiale de soutien

Saisie en juillet 2016 de la situation d'une mère isolée, une déléguée du Défenseur des droits a réussi à obtenir le rétablissement du versement de l'allocation de soutien familial (ASF) pour enfant handicapé. Cette allocation ne lui était plus versée depuis janvier 2012 ; date depuis laquelle ses nombreuses réclamations écrites et téléphoniques étaient restées en suspens (Règlement amiable 16-011775).

#### Déblocage d'une demande de retraite

Un médecin d'un centre de santé a appelé l'attention du Défenseur des droits sur les difficultés rencontrées par son patient pour une demande de retraite déposée en mars 2016. Huit mois après, l'assuré n'avait reçu aucune réponse et se trouvait privé de tout revenu. Le Défenseur des droits est intervenu auprès de la CNAV afin de signaler l'urgence à agir dans ce dossier, finalement débloqué début novembre 2016 avec un rappel de pension. Il faut relever le rôle joué par les professionnels du secteur médico-social qui permettent

parfois d'identifier l'aggravation très rapide de la situation de personnes qui, en quelques mois voire semaines, peuvent basculer dans la très grande précarité, faute de réponse, alors même que leurs droits ne font pas de doute (Règlement amiable 16-014164).

#### Erreur de déclaration fiscale par internet

Lors de sa déclaration des revenus de l'année 2014 faite sur Internet, une réclamante a oublié de cocher la case mentionnant ses 2 enfants à charge. Elle s'est rendue au Centre des finances publiques pour rectifier sa déclaration, où on lui a indiqué qu'il n'était pas possible de modifier une déclaration après réception de l'avis d'imposition.

L'augmentation de son revenu fiscal de référence du fait de l'absence du rattachement des enfants au foyer fiscal aurait pour conséquence directe la diminution de sa retraite dorénavant assujettie au paiement de la CSG et du CRDS. C'est sur ce point qu'elle a saisi le délégué du Défenseur des droits. Pour contourner la difficulté, la direction des finances publiques propose au délégué de procéder à une déclaration amendée

en intégrant des déductions qu'elle n'avait pas réclamées (Affaire n°16-3824).

#### Un enfant handicapé accède aux activités périscolaires

Un enfant sourd, scolarisé en milieu ordinaire et bénéficiant de l'aide d'une auxiliaire de vie scolaire (AVS) pour le seul temps scolaire, n'était pas accueilli au sein des activités périscolaires de son école faute d'une personne pouvant communiquer avec lui. Après avoir rappelé au maire ses obligations en matière d'accueil de tous les enfants au sein des activités périscolaires organisées par sa commune, cette dernière a financé la formation d'une animatrice à la langue des signes. Elle a été chargée de délivrer aux autres animateurs, affectés aux dispositifs municipaux du même groupe scolaire, une formation pour acquérir les signes élémentaires de la langue des signes. L'enfant a ainsi pu intégrer les activités périscolaires de son établissement sans plus de difficultés.

## LE DÉFENSEUR DES DROITS, UNE VIGIE DES DROITS FONDAMENTAUX

2016 aura été une année particulière pour le Défenseur des droits dans sa fonction de vigie sur les grands enjeux de droits fondamentaux.

### UN RÔLE D'ALERTE

Dans le contexte exceptionnel de restriction des libertés instauré par l'état d'urgence le 26 novembre 2015, le Défenseur des droits a mis en place un dispositif de saisine dédié et présenté à la presse dès le 26 février 2016. Le bilan des situations, dont il a ainsi été saisi, l'a amené à constater, au sein même de la population et des familles, les tensions découlant des opérations liées à l'état d'urgence. Ainsi, pour les perquisitions menées dans le cadre de cet état d'urgence, le Défenseur des droits a fait des recommandations invitant à mieux prendre en compte la présence d'enfants, à formaliser les relations entre forces de l'ordre et personnes concernées et à prévoir un régime exceptionnel d'indemnisation pour les dommages causés par ces mêmes perquisitions.

Au-delà de l'actualité tragique de 2016, le Défenseur des droits est convaincu que l'État de droit est la meilleure réponse à l'entreprise terroriste. Ainsi, il a été conduit à se prononcer sur l'équilibre entre les exigences de la sécurité et le respect des garanties des libertés fondamentales au fil des cinq lois prorogeant l'état d'urgence, des projets de textes législatifs visant à prévenir et à poursuivre le terrorisme ou du projet de réforme constitutionnelle destiné à

étendre les conditions de déchéance de la nationalité.

La « crise des migrants », comme l'écrivent improprement les journaux, retient toujours l'attention du Défenseur des droits qui, le 9 mai 2016, a publié le rapport « les droits fondamentaux des étrangers en France ». Il a, par ailleurs, suivi de très près, avec le concours de ses équipes, les évacuations de Calais, Grande-Synthe et Paris. Il s'est prononcé à plusieurs reprises pour souligner qu'au mépris des droits universels, la qualité d'étranger est prise en considération avant la qualité d'usager, de malade, d'enfant, etc.

Plusieurs recommandations portant sur la prise en charge des mineurs étrangers, et spécialement des mineurs non accompagnés, ont mis en lumière les défaillances des autorités européennes et françaises dans l'application des droits des étrangers et des migrants. Le Défenseur des droits a réuni à Paris, le 26 juin 2016, l'ensemble de ses homologues avec les acteurs européens concernés afin de dresser un état des lieux de la situation migratoire en Europe et d'échanger sur les meilleures pratiques pour assurer l'accueil et la protection immédiate des enfants migrants. Il s'est impliqué dans l'accompagnement des mineurs non accompagnés

tout au long de l'année. Il a pu observer que l'absence d'anticipation et le manque de coordination des pouvoirs publics pour la prise en charge des 1786 mineurs non accompagnés, au moment des évacuations, ont eu des conséquences très négatives.

### UN RÔLE DE MISE EN GARDE

Le 20 novembre 2016, le Défenseur des droits et son adjointe, la Défenseuse des enfants, ont publié leur rapport dédié aux droits de l'enfant pour l'année 2016 : «Droit fondamental à l'éducation : une école pour tous, un droit pour chacun». A partir des saisines, le Défenseur des droits relève, notamment, que :

- l'accès à l'école n'est pas un droit effectif pour toutes et tous en France, en particulier pour les enfants les plus vulnérables,
- l'école peine à garantir le respect de la singularité et de l'individualité de ces enfants,
- l'effet des inégalités sociales et territoriales et des discriminations perdure, voire s'accroît.

Face à l'allongement de l'espérance de vie et de l'apparition de troubles liés à l'âge, la question de la protection juridique des majeurs vulnérables affecte de façon prégnante la vie d'un nombre croissant de personnes. Le 29 septembre

2016, le Défenseur des droits a présenté ses recommandations afin que l'État prenne les mesures appropriées pour améliorer l'accompagnement et l'effectivité des droits pour toute personne placée sous un régime de protection juridique.

Par ailleurs, le 14 novembre 2016, il a rendu un rapport sur l'emploi des femmes en situation de handicap qui souligne que malgré les progrès réalisés, elles rencontrent encore aujourd'hui des obstacles et des discriminations dans leur accès à l'emploi et dans leur carrière. Elles sont plus éloignées de l'emploi que leurs homologues masculins et lorsqu'elles ont un emploi, elles subissent aussi plus de discriminations.

Les amendes et la circulation routière sont le troisième motif de saisine du Défenseur des droits et représentent 7% des quelques 100 000 situations soumises aux agents du siège du Défenseur des droits et à ses délégués. Dans la continuité de ses deux rapports précédents datant de juin 2012 et de mars 2013, le Défenseur des droits en a publié un troisième en juillet 2016 soulignant la nécessité de simplifier et de mettre en cohérence les règles et démarches applicables mais également faisant des propositions pour sécuriser les droits des automobilistes.

## UN RÔLE DE SUIVI AUPRÈS DES INSTITUTIONS INTERNATIONALES

Le Défenseur des droits participe à de nombreux réseaux européens et internationaux. Ainsi, il entretient des relations régulières avec le Comité de suivi de la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (CEDAW) et le Commissaire aux droits de l'homme de l'ONU, le Conseil de l'Europe et les Institutions européennes.

Le début de l'année 2016 a été marqué par l'audition de la France par le Comité des droits de l'enfant de l'ONU. Cette audition est venue ponctuer la fin du processus d'examen périodique auquel le Défenseur des droits, en tant que mécanisme indépendant de suivi de la convention des droits de l'enfant (CIDE), a activement participé. Dans ce cadre, il a adressé son rapport d'appréciation et ses observations complémentaires au Comité, a assuré la coordination des institutions et représentants de la société civile également présents à cette audition et, enfin, a développé une collaboration inédite avec le Président et les deux rapporteurs pour la France. Les observations finales du Comité, rendues

publiques le 4 Février 2016, rejoignent le bilan très contrasté dressé en 2015 par le Défenseur des droits, quant à l'effectivité des droits fondamentaux des enfants, en particulier pour les plus vulnérables, dans notre pays.

A l'occasion du 10<sup>e</sup> anniversaire de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) dont il assure le suivi, le Défenseur des droits a organisé le 13 décembre 2016 à Paris un colloque international sur le thème de « La CIDPH : Quels droits nouveaux ? ».

Cette rencontre a permis d'informer et de sensibiliser les professionnels du droit, les acteurs institutionnels et les associations en charge des questions de handicap aux enjeux liés à la mise en œuvre de la CIPDH, tant du point de vue de l'accès aux droits et du discours juridique que de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques publiques.

Enfin, depuis 2014, le Défenseur des droits intervient devant la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH) en qualité de tiers-intervenant et il est associé au suivi de l'exécution des arrêts rendus par cette même Cour. En 2016, le Défenseur des droits est également intervenu, à deux reprises, devant le Comité européen des droits sociaux.

## LE DÉFENSEUR DES DROITS, UNE PROTECTION DES DROITS FONDAMENTAUX

Différentes formes de réponse peuvent être données aux personnes saisissant le Défenseur des droits. Lorsque la réclamation ne répond pas aux critères de recevabilité de l'institution, les délégués du Défenseur des droits ou ses services au siège l'expliquent aux personnes concernées et recherchent une réorientation pertinente vers une institution susceptible de répondre à leur demande.

Quand la demande concerne les compétences du Défenseur des droits, ses services et ses délégués choisissent les modalités de réponse appropriées en tenant compte de l'objet de la réclamation, des attentes des réclamants et des circonstances du dossier. Enfin, les modes d'interventions du Défenseur des droits diffèrent selon qu'il s'agit d'une situation individuelle, d'une pratique, de l'opportunité d'une réforme ou de la présentation d'observations devant le tribunal.

### LE RÈGLEMENT AMIABLE

Les actions du Défenseur des droits prennent souvent la forme d'une intervention directe pour rétablir le dialogue entre un réclamant et un mis en cause, pour mettre un terme au différend les opposant, évitant ainsi une action en justice longue et coûteuse,

ou pour garantir l'accès au droit. Cette procédure repose sur la capacité de l'institution à obtenir des réponses de ses interlocuteurs et de les convaincre en proposant des solutions amiables individuelles et concrètes.

Aussi, le règlement amiable est le moyen le plus utilisé pour intervenir dans le domaine

des droits de l'enfant, et notamment avec l'Education nationale. Il est également fréquemment utilisé quand les citoyens rencontrent des difficultés avec les administrations, les organismes de sécurité sociale, de retraites, les bailleurs sociaux, les services clientèle des réseaux de transport, les départements ou les services hospitaliers, etc.

### *Quelques règlements amiables formulés par le Défenseur des droits*

#### **Annulation d'une facture d'hospitalisation**

Le réclamant a été hospitalisé et opéré d'une fracture, l'établissement n'ayant plus de chambre double, il a été installé dans une chambre individuelle. Sa mutuelle ne prenant pas en charge le supplément d'une hospitalisation en chambre individuelle, il en a immédiatement fait la remarque à l'équipe soignante qui lui a assuré qu'aucun frais supplémentaire ne lui serait facturé. À sa sortie, il a reçu une facture lui demandant de régler le supplément pour chambre individuelle, l'établissement refusant d'annuler cette facture.

Le Défenseur des droits a été saisi. Il est intervenu en invoquant le droit du patient de disposer d'une information complète sur les conditions, notamment financières, de son hospitalisation et de donner son consentement. L'établissement de santé a annulé la facture mise à sa charge (Règlement amiable 15-11361).

#### **Erreur reconnue par un centre des Finances publiques**

Le réclamant a reçu une mise en demeure de régler une location de jardins dans le département du 93 alors qu'il n'a jamais été propriétaire ni locataire

de jardins. Il semblerait qu'il subisse un problème d'homonymie. Cette situation a fait l'objet d'une réclamation en 2012 auprès du centre des Finances publiques qui semblait être réglée jusqu'au commandement de payer du 7 avril 2016. Le Défenseur des droits a demandé au centre des Finances publiques de vérifier, dans leur fichier FICOBA, la régularité de l'identité du propriétaire des jardins et de bien vouloir effectuer la rectification afin que le réclamant ne soit plus destinataire de mises en demeure ne le concernant en rien. Le centre des Finances publiques a reconnu son erreur (Règlement amiable 16-005479).



## LES RECOMMANDATIONS INDIVIDUELLES

Dans les dossiers où le règlement amiable n'a pas abouti et où le réclamant ne souhaite pas d'emblée initier un recours judiciaire, la position du Défenseur des droits peut alors prendre la forme d'une recommandation individuelle. Celle-ci, lorsqu'elle est suivie, peut amener le mis en cause à trouver une solution soit pour indemniser, soit pour régler le problème du réclamant.

Ainsi, en matière de lutte contre les discriminations, la pédagogie des recommandations individuelles est très efficace. Elles offrent aussi au Défenseur des droits un moyen de prendre une position de principe argumentée pour signaler une situation. Par exemple, des recommandations individuelles peuvent amener à demander que des mesures soient prises par les autorités hiérarchiques, en ce qui concerne la discipline d'un agent public ou la déontologie de la sécurité.

Par ailleurs, le Défenseur des droits peut organiser une médiation afin d'aboutir à un accord transactionnel. Il peut, en outre, recommander de régler en équité la situation de la personne dont il est saisi parce que l'application des textes conduit à une solution inique et proposer un correctif du droit qui permet d'adapter la loi, nécessairement générale, à la complexité des circonstances et à la singularité des situations individuelles.

### *Deux recommandations individuelles du Défenseur des droits*

#### **Une indemnisation recommandée suite à des préjudices subis en raison du sexe et de l'origine**

Saisi d'une réclamation relative aux difficultés rencontrées par une femme effectuant un stage, puis un contrat de professionnalisation, dans le cadre d'un programme de féminisation des métiers du BTP, le Défenseur des droits a utilisé la voie de la médiation afin de résoudre le litige. Après avoir constaté des propos racistes selon lesquels son origine serait un « handicap pire » que son sexe pour pouvoir s'intégrer sur un chantier, le Défenseur des droits a souligné que le responsable des ressources humaines avait connaissance du traitement hostile et humiliant subi par la réclamante en raison de son sexe et de son origine et a recommandé à l'employeur d'indemniser la réclamante du préjudice subi et de renforcer

son plan d'actions pour prévenir les comportements sexistes. Le mis en cause a sollicité le Défenseur des droits pour qu'il engage une médiation pour permettre aux parties de trouver un accord pour exécuter ses recommandations. Un protocole d'accord transactionnel avec la société mise en cause a été signé et plusieurs mesures ont été mises en œuvre pour renforcer son plan d'action en faveur de la mixité (Décision 2016-073).

#### **Recommandation pour une indemnisation d'une rupture de contrat fondée sur une double discrimination**

Le Défenseur des droits a déjà constaté les discriminations subies par les femmes dans le cadre d'un contrat de collaboration libérale à l'occasion de l'annonce de la grossesse ou lors du retour de congé maternité, en particulier

pour les avocates. Cette année, il a été saisi par deux d'entre-elles qui ont vu leurs conditions de travail se dégrader à l'annonce de leur grossesse. Leur contrat de collaboration a finalement été rompu peu de temps après leur retour de congé maternité. Au terme de l'enquête, qui a montré que les motifs de la décision n'étaient pas fondés, le Défenseur des droits a considéré que la rupture du contrat constituait une discrimination en raison de son état de grossesse et de son sexe. Par deux décisions (2015-264 et 2016-080), il a recommandé d'indemniser le préjudice subi par les deux avocates, transmis ses observations au bâtonnier et saisi, en application de l'article 29 de la loi organique, l'Ordre des avocats.

## LES OBSERVATIONS EN JUSTICE

La loi organique prévoit que le Défenseur des droits soit un auxiliaire de justice qui apporte son concours devant le juge en produisant son dossier d'enquête, ses propres analyses et en présentant ses observations. Son regard repose sur une approche impartiale qui entend éclairer le tribunal et lui apporter le point de vue d'un expert dans son champ de compétence. A noter que l'impartialité de la position du Défenseur des droits a été confirmée et, de nouveau, reconnue par le législateur dans le cadre du dispositif mis en place par l'article 5 de la loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle ; cela lui donne mission pour intervenir en amont du juge et pour favoriser la résolution amiable du litige avec l'administration.

A titre d'exemple, le Défenseur des droits a présenté des observations devant la Cour de cassation dans le cadre des pourvois relatifs au contentieux de treize demandeurs mettant en cause la responsabilité de l'État dans le cadre de contrôles d'identité discriminatoires en raison de l'origine. Le 9 novembre 2016, la première chambre civile de la Cour de cassation a décidé que les personnes s'estimant victimes de contrôles d'identité discriminatoires peuvent mettre en cause la responsabilité de l'Etat en exerçant un recours sur le fondement de l'article 141-1 du Code de l'organisation judiciaire (COJ). Suivant les observations du Défenseur des droits (décision 2016-132), la Cour

de cassation a, ainsi, estimé que les contrôles d'identité « au faciès » constituent des mesures discriminatoires.

Au total, en 2016, le Défenseur des droits est intervenu à 119 reprises devant les tribunaux. Plus de 40% de ces observations présentées par le Défenseur des droits concernent l'accès au service public. Par ailleurs, Au cours de cette même année, le Défenseur des droits et les procureurs généraux ont signé 11 protocoles d'accord, portant ceux-ci au nombre total de 27. Ces protocoles permettent d'encadrer les demandes d'avis des parquets et des juridictions, les demandes d'autorisation d'instruire adressées aux parquets, la transmission de dossiers au parquet pour suite à donner et la présentation des observations en justice. Les relations entre le Défenseur des droits et l'autorité judiciaire évoluent vers un véritable partenariat.

### **Observation suivie par un tribunal administratif en faveur du versement d'une allocation**

Le Défenseur des droits a été saisi d'une décision de refus d'octroi d'une prestation dite « allocation au tiers digne de confiance » opposée par le président du conseil départemental de Mayotte à la réclamante désignée tiers digne de confiance d'un enfant de 17 ans par décision du juge des enfants. Il a décidé de présenter des observations dans le cadre d'un recours en référé suspension devant le tribunal administratif. Le

Défenseur des droits a rappelé qu'en vertu des dispositions du Code de l'action sociale et des familles le versement de ladite prestation est obligatoire pour le conseil départemental dès lors qu'une décision du juge des enfants est intervenue en ce sens. En outre, le Défenseur des droits a rappelé que le versement de cette allocation est une compétence obligatoire des départements, dont les modalités de versement doivent avoir été prévues par le règlement départemental d'aide sociale. Aussi, les dépenses visant à modifier ledit règlement de manière à organiser les modalités de versement de l'allocation ont également un caractère obligatoire. Par conséquent, le président du Conseil départemental ne pouvait opposer au bénéficiaire de l'allocation sa propre carence à en avoir prévu les modalités de versement, constituant alors une incompétence négative de nature à faire naître un doute sérieux quant à la légalité de la décision de refus précitée. Par une décision du 19 décembre 2016, le tribunal administratif de Mayotte a suivi les observations du Défenseur des droits et ordonné le paiement de l'allocation (Décision 2016-310).

### **Des observations pour un conseil de prud'hommes**

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à une discrimination en raison de l'état de grossesse d'une salariée dans le cadre du non renouvellement de son contrat de travail. Embauchée par contrat à durée déterminée

pour une durée de 6 mois en raison d'un surcroît d'activité, avec trois autres personnes, toutes ont vu leur CDD renouvelé sauf elle. Deux mois avant le début de son congé maternité, la réclamante enceinte de plus de six mois est convoquée à un entretien de renouvellement. Lors de l'entretien, il lui est précisé que son contrat ne sera pas renouvelé, ses responsables

lui reprochant « une attitude inadéquate » alors que ce reproche ne lui avait jamais été adressé auparavant. L'enquête du Défenseur des droits confirme les bonnes appréciations qu'elle avait reçues, la concordance entre les reproches et l'annonce de la grossesse, et que les trois collègues embauchées en même temps ont été renouvelées. Il décide de

présenter des observations (décision 2012-57). Le 9 novembre 2016, le conseil de prud'hommes de Saint-Denis de la Réunion a estimé que la décision de ne pas renouveler le CDD était effectivement fondée sur l'état de grossesse de la salariée. L'employeur est condamné à 25 000 € de dommages intérêts.

## LES PROPOSITIONS DE RÉFORMES ET LES RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES

En 2016, la contribution du Défenseur des droits à l'activité normative du Parlement et du gouvernement fut dense. Il a été auditionné à 27 reprises par l'Assemblée nationale et le Sénat. Il a publié 21 avis en direction de Parlement et 26 réformes qu'il a proposées ont été satisfaites.

Ses prises de position sur certains projets de texte à caractère législatif ou réglementaire ont, certes, exercé une influence sur la rédaction finale de ces textes mais elles ont aussi contribué à la levée de nombreux obstacles à l'accès aux droits.

L'instruction des dossiers individuels amène le Défenseur des droits à constater que des difficultés, résultant de pratiques, d'erreurs d'interprétation ou de complexités administratives, ont un impact bien au-delà de la situation de la personne qui le saisit. Ces constats l'amènent à faire des recommandations dans tous ses champs de compétence pour corriger

ces situations et pour donner un impact collectif à son action. Ses recommandations sont aujourd'hui prises en considération et peuvent parfois relever de ce que l'on appelle le droit souple. En ce sens, le Défenseur des droits est producteur de norme.

En matière de fonctionnement des services publics, au-delà de son action dans le cadre de l'État d'urgence, le Défenseur des droits a fait des recommandations générales pour régler des mauvais fonctionnements administratifs. Il a aussi invité les pouvoirs publics à revoir certaines conditions d'accès aux droits qui lui paraissent inéquitables, notamment pour les familles.

Dans le champ des discriminations, la recommandation générale, comme mode d'intervention, permet de corriger des règles de gestion discriminatoires de l'entreprise au bénéfice de tous les salariés et clients. Par ses avis, le Défenseur des droits a également obtenu une protection élargie sur l'accès aux biens et services dans le cadre de la loi pour la modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle tout en mettant

en garde le législateur sur la multiplication des critères de discriminations.

En effet, 2016 a été l'année de création de 4 nouveaux critères de discriminations prohibées par la loi. Le critère lié à la précarité sociale est devenu celui prohibant toute discrimination fondée sur la « particulière vulnérabilité résultant de (la) situation économique, apparente ou connue ». De plus, le projet de loi relatif à l'égalité et à la citoyenneté a introduit deux nouveaux critères : « la capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français » et « le fait de subir ou de refuser de subir un bizutage ». Dernièrement, la loi sur l'Égalité réelle Outre-mer, votée début 2017, devrait aboutir à créer un vingt-cinquième critère fondé sur la domiciliation bancaire.

Enfin, en matière de droits de l'enfant, le Défenseur des droits est, notamment, intervenu en soutien aux droits des mineurs étrangers non accompagnés, de la protection de l'enfance et de l'accès à l'éducation. Il a porté, en outre, une attention particulière en faveur des droits des enfants en situation de handicap.

## Exemples de deux recommandations générales du Défenseur des droits

### **Le renouvellement, sur simple demande, des cartes nationales d'identité**

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi par des personnes qui rencontrent des difficultés pour obtenir le renouvellement de leurs cartes nationales d'identité (CNI) qui apparaissent périmées, mais qui bénéficient d'une prorogation de validité de 5 ans en application du décret n° 2013-1188 du 18 décembre 2013. Dans les faits, le renouvellement ou non dépend du lieu de demande. Or, plusieurs États ne reconnaissent pas la validité de ces pièces d'identité et nos ressortissants se trouvent empêchés de voyager. Ce cadre réglementaire porte donc atteinte à la liberté de circulation des personnes et cause une rupture d'égalité entre les citoyens français quant au renouvellement de leur CNI. Pour remédier à des situations individuelles problématiques (annulation de voyages, difficultés administratives pour les expatriés, refus d'embarquement, rejet

d'ouverture de compte bancaire, refoulement à la frontière de travailleurs frontaliers...), le Défenseur des droits a rappelé le droit applicable et fait des recommandations générales à destination des ministres de l'Intérieur et des Affaires étrangères, de rappeler aux services des mairies, des préfectures et des autorités consulaires de permettre le renouvellement, sur simple demande, des CNI des ressortissants français qui le sollicitent. Il leur a également recommandé des mesures de communication élargies à l'attention des administrés et des prestataires privés pour les informer de la réglementation applicable mais aussi mettre en œuvre des procédures d'indemnisation (Décision 2016-330).

### **Rattachement des enfants majeurs au foyer fiscal**

Le Défenseur des droits a constaté les difficultés de rattachement des enfants majeurs à un nouveau foyer fiscal lorsque celui est « recomposé » à la suite d'un

remariage. L'administration fiscale refuse le rattachement des enfants majeurs à ce nouveau foyer fiscal et notifie des rehaussements car le principe posé par l'article 6 du CGI permet le rattachement d'enfant majeur au foyer fiscal de ses parents dont il faisait partie avant sa majorité (JP CAA de Nantes le 13 novembre 2006). Le Défenseur des droits a saisi la Direction départementale des finances publiques (DDFIP) et le ministre des Finances et des Comptes publics, en soulignant que cette solution était peu équitable. Le ministre a abandonné les rappels d'impôts sur les revenus et de taxe d'habitation qui en découlaient dans les dossiers en cause et demandé à la DDFIP de prononcer les dégrèvements. Il a aussi indiqué qu'une précision doctrinale serait apportée au Bulletin officiel des finances publiques - impôts (BOFIP) pour permettre à un enfant majeur de demander un tel rattachement.

## 2016, PRINCIPALES CONCLUSIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS

En matière d'accès au service public, le Défenseur des droits constate que le processus de modernisation de l'appareil administratif et de ses modes d'intervention pose, indéniablement, la question de l'accès des usagers aux services publics.

Dans le domaine des droits de l'enfant, la protection de l'enfant reste, en 2016, le premier motif des saisines du Défenseur des droits. Les réclamations reçues illustrent, de manière extrêmement préoccupante, l'insuffisance des moyens dédiés à la protection de l'enfance, et ce depuis la prévention jusqu'à la prise en charge des jeunes majeurs. La réduction drastique des moyens alloués par les départements à la prévention spécialisée, la non-exécution des décisions judiciaires de placement (due au manque de lieux d'accueil), les défaillances dans la prise en charge des mineurs non accompagnés, le manque de solutions de soins comptent parmi les premiers exemples illustrant cette insuffisance de moyens. D'autres pourraient venir compléter cette liste car ces exemples sont nombreux et continuent de se multiplier. Enfin, 27 ans après sa ratification, la moitié des personnes en France

ne peuvent citer un droit reconnu par la Convention internationale relative aux droits de l'enfant.

En matière de lutte contre les discriminations en France, l'insuffisance des politiques publiques ne permet pas d'atteindre les résultats escomptés, et ce malgré le dispositif juridique mis en place au cours des quinze dernières années et en dépit des actions de la Halde puis du Défenseur des droits. Par ailleurs, il est à noter, d'une part, qu'un tiers seulement des personnes vivant en France connaissent les possibilités de recours et d'intervention en cas de discrimination et, d'autre part, qu'environ 80% de ces mêmes personnes pensent que « ça ne sert à rien » d'engager des démarches dans ce domaine.

Enfin, en 2016, les forces de l'ordre ont été particulièrement sollicitées et mobilisées. Le Défenseur des droits observe une augmentation des saisines de 34,6 %

témoignant, notamment, de relations tendues entre la population et ces mêmes forces de l'ordre. Toutefois, cette augmentation ne saurait masquer le fait que seulement 5% des personnes vivant en France et concernées par un manquement à la déontologie des forces de sécurité engagent des démarches. Par ailleurs, cette même augmentation s'inscrit dans le contexte des manifestations contre la loi « travail » ; celui-ci aboutissant, à lui seul, au dépôt de 120 réclamations en 2016 équivalent à 10% du total des saisines dans ce domaine. Dans ce contexte, le Défenseur des droits s'est particulièrement investi dans l'amélioration des relations entre les forces de l'ordre et la population, que ce soit par l'implication des délégués territoriaux, par sa propre implication dans les dispositifs de réflexion de l'État ou encore par ses actions de formation développées auprès de 5388 élèves policiers en 2016.

---

# L'enquête

## « Accès aux droits »

---

**L**e Défenseur des droits a réalisé en 2016 une grande enquête statistique « accès aux droits » auprès de plus de 5000 personnes, afin de se doter d'un état des lieux des situations qui relèvent de ses compétences : lutte contre les discriminations, droits de l'enfant, déontologie des forces de sécurité, relations avec les services publics.

Les premiers résultats de l'enquête « Accès aux droits »

attestent non seulement de l'importance des situations qui relèvent potentiellement de l'une des compétences du Défenseur des droits, mais aussi de l'ampleur du phénomène de non-recours aux droits en France, qu'il s'agisse d'une difficulté ou d'un renoncement à faire valoir ses droits (à une prestation sociale, un service public...) ou de reconnaître une situation d'atteinte aux droits (discrimination, droit de l'enfant, manquement à la déontologie des forces de

sécurité, relations avec les services publics).

Des analyses approfondies seront publiées tout au long de l'année 2017. Combinées à l'étude des saisines reçues par le Défenseur des droits, elles permettront de dresser un panorama précis des enjeux de l'accès aux droits en France en fonction des caractéristiques sociales des personnes concernées.

## RELATIONS AVEC LES SERVICES PUBLICS

Une personne sur cinq éprouve des difficultés à effectuer les démarches administratives et une même proportion pense qu'une décision défavorable d'un service public n'est pas contestable.

L'enquête montre par ailleurs que 27% des personnes interrogées n'ont pas d'accès Internet ou éprouvent des difficultés à accomplir des démarches administratives sur Internet.

Plus de 50% des personnes interrogées ont expérimenté au moins une fois dans les cinq dernières années des difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public, qu'il s'agisse de

délai d'attente, de manque d'information, de mauvais accueil.

Mais le non-recours aux droits renvoie aussi aux situations où l'expérience de ces difficultés conduit un usager à abandonner ses démarches et à renoncer à des droits (prestations) auxquels elle/il aurait pu pourtant légitimement prétendre.

Ainsi, suite à l'expérience de difficultés, la majorité des personnes interrogées

persistent dans leurs démarches et recontactent l'administration ou le service public concerné (80%). Cependant, 12% des individus abandonnent les démarches. Les principales administrations concernées sont la justice (36%), le Trésor public (14%) et le régime de Sécurité sociale des indépendants (13%).

L'abandon des démarches administratives concerne davantage les plus jeunes (16% des 18-24 ans) et les personnes



les moins diplômées (15% des personnes qui n'ont pas le baccalauréat).

Cet abandon est plus fréquent dans les populations confrontées à des difficultés socio-économiques marquées. Une maîtrise partielle de la langue française, des difficultés financières ou encore le fait de bénéficier de la Couverture Maladie Universelle sont des caractéristiques associées à une plus forte proportion d'abandon des démarches.

Les raisons principalement évoquées sont l'inutilité et la

complexité des démarches à entreprendre. Un manque de connaissance des recours possibles est également évoqué par 18% des personnes concernées.

L'inutilité des démarches est plus souvent avancée par les personnes les plus âgées de l'échantillon, ainsi que par les agriculteurs (63%), les professions intermédiaires (67%) et les cadres supérieurs (62%). La complexité des démarches est plutôt évoquée par les ouvriers (57%) et les inactifs (52%).

La méconnaissance des démarches à entreprendre concerne plus particulièrement les jeunes de 18-24 ans (33%) et les plus âgés de 65-79 ans (19%), qui l'évoquent contre 18% de l'ensemble. Cette justification est peu citée par les plus diplômées (7%) qui semblent donc bien connaître les recours possibles. Ce sont aussi les catégories les plus diplômées qui trouvent le plus souvent une solution alternative.

## DROITS DE L'ENFANT

Plus de 25 ans après la ratification de la Convention internationale relative aux droits de l'enfance, près d'une personne sur deux (48%) n'est pas en mesure de citer spontanément au moins un des droits reconnus aux enfants par cette Convention.

Au total, 16% de la population déclare avoir été témoin d'une atteinte aux droits de l'enfant dans les cinq dernières années. Il s'agit essentiellement d'atteintes qui concernent des enfants qui ne sont pas les enfants de la personne elle-même (dans 90% des cas). 49% des personnes ayant été témoins d'une atteinte aux droits pour un autre enfant que le leur n'engage pas de

démarches. Cette proportion est plus élevée chez les hommes (58%), et chez les personnes les moins diplômées (59%). Les agriculteurs (64%), les artisans, commerçants, chefs d'entreprise (53%) et les ouvriers (58%) sont également plus concernés par l'absence de démarches que les autres catégories socio-professionnelles.

Les raisons évoquées sont notamment le manque de preuves pour la moitié des personnes concernées (53%), et le sentiment que « ça ne les regarde pas » (40%).

En cas d'atteinte aux droits d'un de ses propres enfants, une démarche est alors engagée 9 fois sur 10 pour signaler cette atteinte.

## DISCRIMINATIONS

Si une forte majorité des personnes interrogées pense qu'il est possible de porter plainte lorsque l'on est confronté à une discrimination (96%), seules 34% connaissent les recours possibles et les démarches à effectuer.

Près de la moitié des personnes interrogées rapporte avoir été personnellement confrontée à une situation de discrimination dans les cinq dernières années. Si ces

expériences ne renvoient pas toutes à des discriminations reconnues en droit, il s'agit néanmoins de situations vécues comme telles et qui pourraient s'accompagner

d'une démarche d'information auprès de la justice, du Défenseur des droits ou d'associations.

Face à ces situations, 80% des personnes concernées n'ont entrepris aucune démarche pour essayer de faire valoir leurs droits. C'est particulièrement le cas lorsqu'il s'agit de discrimination dans l'accès à l'emploi (93% de non-recours) ou lorsque cette discrimination est vécue comme étant fondée sur l'origine (88% de non-recours).

Les raisons principalement évoquées pour expliquer l'absence de démarche en cas de discriminations renvoient avant tout à l'inutilité d'un éventuel recours.

L'inutilité des démarches (« ça ne sert à rien » ou « ça n'en vaut pas la peine ») est plus souvent citée par les personnes

les plus âgées de l'échantillon (45-79 ans) ainsi que par la catégorie des plus jeunes (18-24 ans). Les personnes âgées de 25 à 54 ans évoquent quant à elles, le manque de preuves comme un frein à des démarches visant à faire reconnaître la discrimination subie.

En matière de diplôme, les individus dont le plus haut diplôme est le baccalauréat évoquent également dans de fortes proportions l'inutilité des démarches, mais ils citent aussi un manque de confiance en la justice ou la police, ce qui est aussi le cas des ouvriers. À titre d'exemple, parmi les personnes n'ayant pas entamé de démarches, 42% des ouvriers et 41% des personnes

qui n'ont pas le baccalauréat l'expliquent notamment par un manque de confiance en la justice, contre 31% de l'ensemble des personnes concernées.

Les personnes qui se déclarent perçues comme noires ou arabes sont aussi proportionnellement plus nombreuses que les autres à mentionner ce manque de confiance envers les instances policière et judiciaire. Parmi celles qui ont renoncé à entamer des démarches, 47% le justifient par un manque de confiance en la justice et 35% par un manque de confiance en la police, contre respectivement 29% et 19% des personnes qui pensent être perçues comme blanches.

## DÉONTOLOGIE DES PERSONNES EN CHARGE DE LA SÉCURITÉ

Le Défenseur des droits est en charge du respect de la déontologie par les acteurs de sécurité ainsi que de la défense des droits des personnes susceptibles d'être atteints par ces activités.

La quasi-totalité des personnes interrogées dans l'enquête (97%) pense qu'il est possible de porter plainte si des représentants des forces de l'ordre adoptent des comportements contraires à la déontologie (injures, humiliations, gestes déplacés, recours injustifié à la violence).

Parmi la minorité de personnes déclarant avoir fait l'objet d'un contrôle d'identité dans les cinq dernières années, soit 16% de la population interrogée, plus d'une sur cinq (23%) rapporte avoir été confrontée à un comportement des agents de sécurité qui ne respecteraient pas le code de déontologie

(tutoiement, insultes, brutalité). Une infime minorité (5%) des personnes concernées décide alors d'engager une démarche pour faire valoir ses droits. Elles renvoient, là encore, au sentiment de l'inutilité d'entreprendre une quelconque démarche pour faire valoir ses droits.

---

# Les délégués du Défenseur des droits

---

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau national de délégués. Ce réseau territorial constitue un service de proximité unique, qui compte 448 volontaires, présents sur l'ensemble du territoire, y compris en outre-mer. Ils assurent des permanences dans près de 680 points d'accueil (préfectures, mairies, maisons du droit et de la justice...), ainsi que dans les établissements pénitentiaires. Certains ont une expertise spécifique et sont des référents dans le

champ des droits de l'enfant, des personnes en situation de handicap, des personnes détenues ou dans le domaine de la politique de la ville...

Les délégués sont au cœur du dispositif d'accès aux droits de l'institution : à l'écoute, ils reçoivent toutes les personnes ayant des difficultés à faire valoir leurs droits. Ils les accompagnent, les conseillent et les orientent dans leurs démarches. Ils traitent également directement un grand nombre de réclamations individuelles, par voie de règlement amiable. Ce n'est que lorsque le règlement

amiable échoue ou s'avère impossible que le siège prend le relais.

Les délégués participent également à la promotion de l'accès aux droits, en faisant connaître et en représentant l'institution auprès du grand public et des acteurs locaux.

Sur certains territoires, cette mission de promotion est en outre assurée par un ou une conseiller.e territoriale.e, salarié.e de l'institution.

Les coordonnées et lieux de permanences des délégués sont indiqués sur le site du Défenseur des droits.

## LE RÉSEAU DE PROXIMITÉ DES DÉLÉGUÉS TERRITORIAUX : UNE EXTENSION CONTINUE

Parmi les institutions comparables existant à l'étranger, le Défenseur des droits est la seule dont la représentation territoriale est assurée par un réseau de bénévoles qui permet, par sa densité, une grande accessibilité au public, en métropole et dans les Outre-mer.

En effet, afin d'atteindre au mieux l'objectif d'un accès au droit pour tous, des délégués du Défenseur des droits sont nommés et exercent leur mission dans le cadre territorial du département. Leur compétence se définit en fonction du lieu de résidence ou d'activité du réclamant

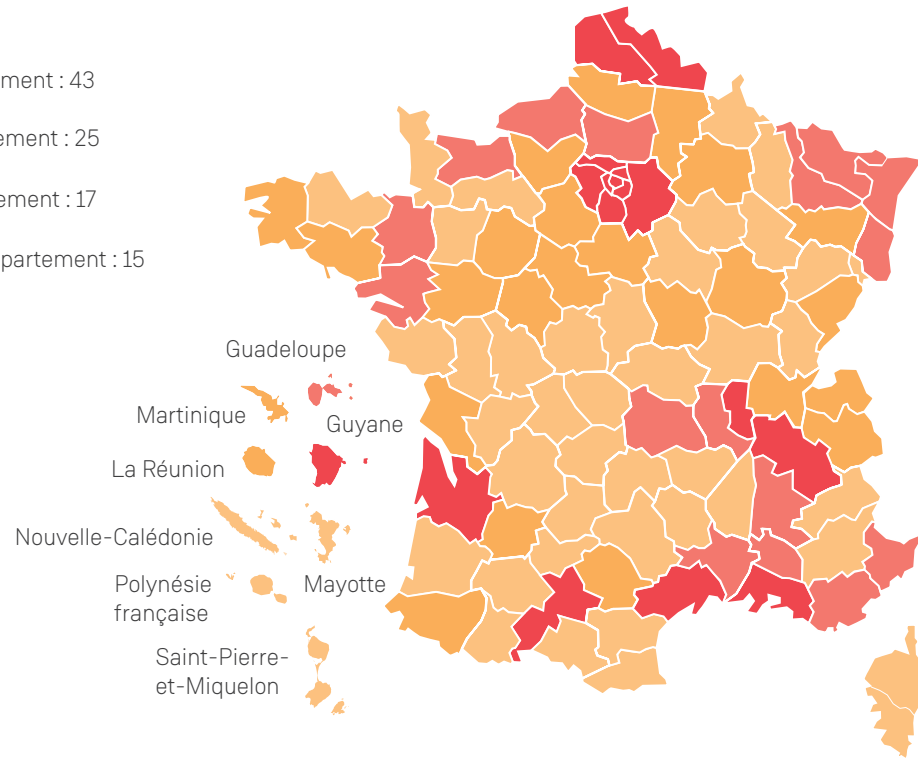
ou du mis en cause. Ils agissent ainsi au plus près des situations dont ils sont saisis, en vue d'une réponse rapide.

2016 constitue une année exceptionnelle pour l'action territoriale. Au 31 décembre 2016, 77 nouveaux délégués ont été nommés portant l'effectif

du réseau territorial à 448 délégués du Défenseur des droits exercent leurs activités sur l'ensemble du territoire. 48 nouvelles permanences ont été créées compte tenu de l'évaluation des besoins répertoriés, en milieu rural et sur des sites de politique de la ville et Outre-mer.

*Répartition des délégués du Défenseur des droits  
par département en 2016*

- 1-2 par département : 43
- 3-4 par département : 25
- 5-6 par département : 17
- 7 et plus par département : 15



## CONTACT PRESSE

—

**Bénédicte Brissart**

*Conseillère presse et Communication*

[benedicte.brissart@defenseurdesdroits.fr](mailto:benedicte.brissart@defenseurdesdroits.fr)

Tél. : 01 53 29 23 27 / Port. : 06 85 08 70 25

**Laetitia Got**

*Chargée de la mission presse*

[laetitia.got@defenseurdesdroits.fr](mailto:laetitia.got@defenseurdesdroits.fr)

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

—

**Défenseur des droits**

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

Tél. : 09 69 39 00 00

[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

—

**Toutes nos actualités :**



[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

