



D



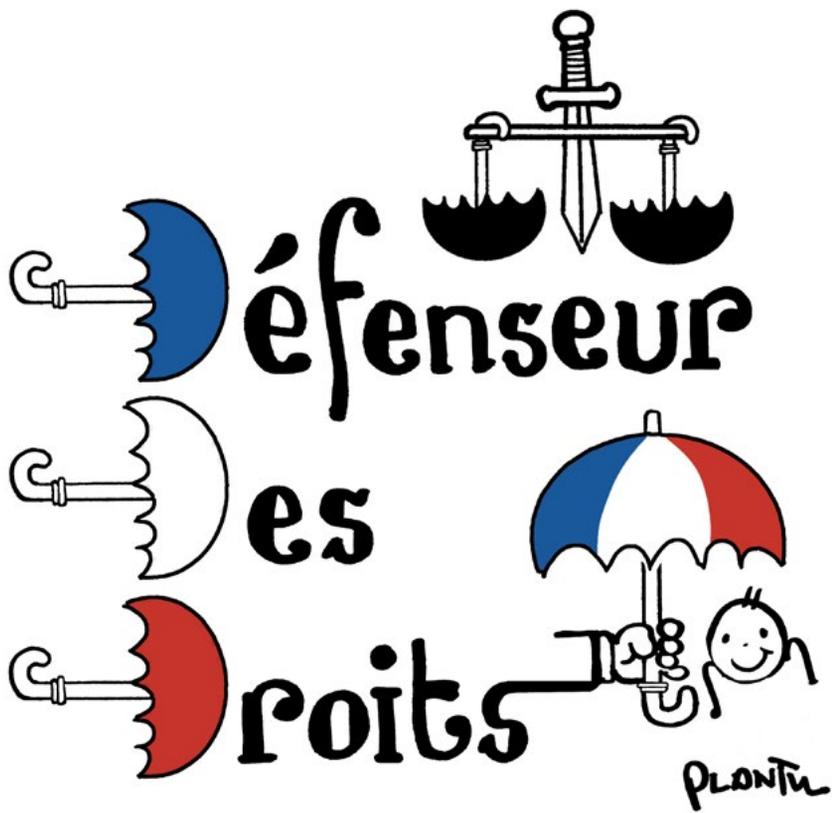
Dossier de presse

Rapport annuel
d'activité 2017

Opération « Place aux droits » dans la ville de Toulouse, octobre 2017

Face au droit, nous sommes tous égaux

Défenseur des droits
— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —



Éditorial

Ne jamais détourner le regard

Le présent rapport d'activité, si long soit-il, ne représente pourtant qu'une illustration partielle du travail accompli en 2017 par toutes celles et tous ceux qui, à leur place, ont répondu à la demande multiple de droits et de libertés.

Le Défenseur des droits a reçu de nouvelles missions, son activité continue à augmenter sensiblement, il prend fréquemment position et présente des propositions aux décideurs publics, sa voix se fait entendre de plus en plus fortement.

Le recours au Défenseur des droits, quoique très inférieur à l'ampleur des défaillances et des discriminations, constitue un symptôme évident des maux collectifs dont souffrent des millions de personnes vivant en France, celles qui ont le sentiment que la République, son service public, ses lois, ses droits, ne bénéficient pas également à toutes et à tous.

Le Défenseur des droits a ainsi vocation à protéger, par l'effectivité des droits, celles et ceux que le discours de l'identité, la rétraction de la chose publique et la tension des rapports de domination tendent à « laisser pour compte ».

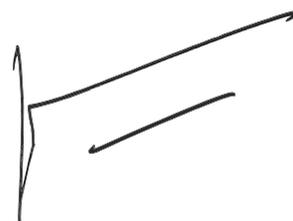
C'est l'expérience que, souvent, nous avons de la société française. Cependant, si notre réponse comporte quelque efficacité, elle reste ténue et variable.

Combien ne connaissent plus la considération et n'ont plus guère le souci de la dignité égale de tous les individus. Notre pays préfère la distinction à l'intégration, la concurrence à l'inclusion ; la pétition de l'universalité continue d'adornier les estrades publiques mais la réalité des politiques la compromet chaque jour un peu plus.

En s'efforçant de faire respecter, inconditionnellement, à l'égard de toutes et de tous, les droits et les libertés fondamentales, le Défenseur des droits a une ambition élevée qui peut sembler dérisoire en nos temps de tumulte : prêter attention aux conditions humaines, recommander aux responsables, aux décideurs, aux juges, de faire attention, de ne jamais détourner le regard.

Pour moi, le droit est le ciment d'une commune humanité sans cesse à construire.

Jacques TOUBON
Défenseur des droits



Le Défenseur des droits en chiffres

Plus de 140 000 demandes d'interventions ou de conseils



93 371

Dossiers de **réclamations**.



51 069

Appels aux **plateformes
téléphoniques** de l'institution.



17

Saisines d'office.



7,8%

d'augmentation des réclamations sur l'année 2017,
soit **17,3%** sur les deux dernières années.

Des contacts permanents avec le public et la société civile



836

Points d'accueil
sur l'ensemble du territoire.



3

Collèges consultatifs composés
de **22 personnalités** qualifiées,
réunis 17 fois.



8

Comités de dialogue
permanents avec la société
civile, réunis 12 fois.



1 128 469

Visiteurs sur le site internet en 2017 (+ 7% entre 2016 et 2017).



39 638

Abonnés **Twitter** (+ 43%).



11 940

Abonnés **Facebook** (+ 36%).



1 200

Abonnés **LinkedIn** (+ 214%).

Une expertise reconnue



88 464

Dossiers



Près de

78%

des **règlements amiables**
ayant abouti favorablement.



14

Avis

à la demande
du Parlement.



137

Dépôts d'observations

effectués devant les
juridictions ; dans **76%** des cas,
les décisions des juridictions
confirment les observations de
l'institution.



138

recommandations

et **48 propositions de réforme**
adressées aux pouvoirs publics.



146

Auditions de témoins.

696



Recommandations et décisions

(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...).

Une équipe au service des droits et libertés



Près de

250

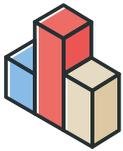
Collaborateurs au siège.



Près de

475

Délégués présents
dans **836 points d'accueil**
sur l'ensemble du territoire



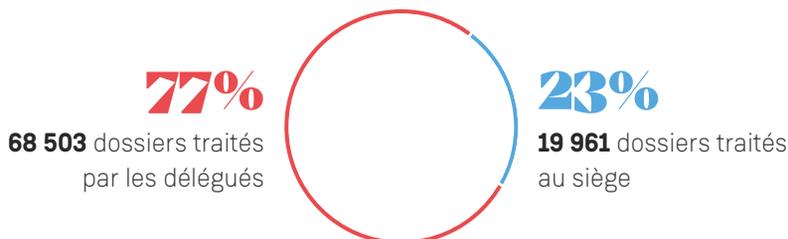
Saisines 2017 : siège et délégués

	2016	2017	Evolution	RAA 2010
Relations avec les services publics	45 113	50 560	12,1%	38 091
Défense des droits de l'enfant	2 611	2 959	13,3%	1 250
Lutte contre les discriminations	5 203	5 405	3,9%	3 055
Déontologie de la sécurité	1 225	1 228	0,2%	185
Orientation et protection des lanceurs d'alerte		71		
Accès aux droits	35 504	35 545	0,1%	

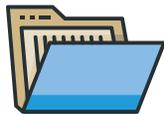
Il convient de tenir compte, dans la présentation, du fait que la somme n'est pas égale au nombre total de réclamations reçues, notamment en raison des dossiers multiqualifiés.



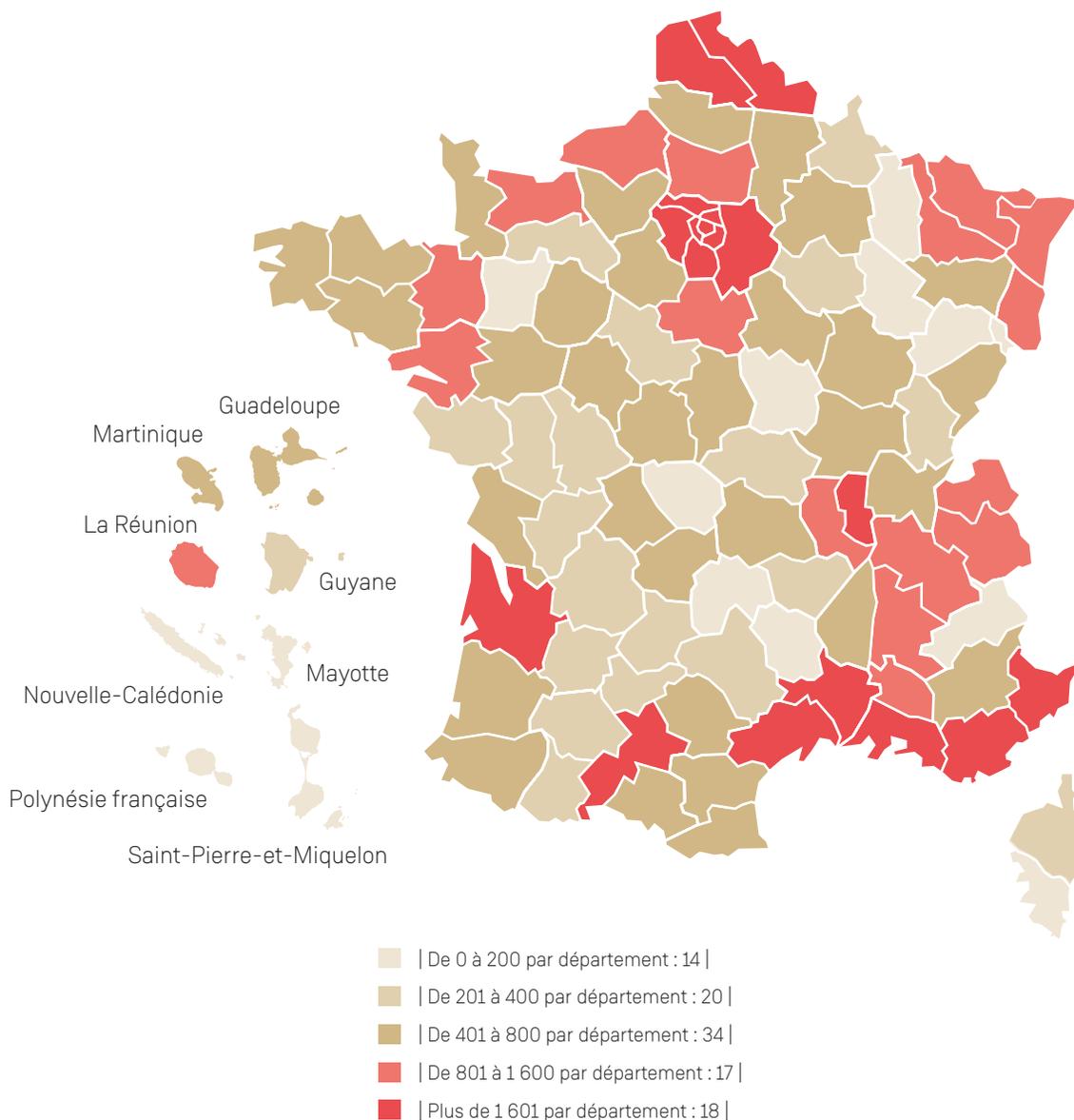
Répartition entre le siège et les délégués



Évolution par rapport à l'année 2016 — Activité des délégués : + 6% | Activité du siège : + 12%



Répartition des dossiers reçus par le Défenseur des droits au cours de l'année 2017



5 domaines de compétence

La défense des droits des usagers des services publics

Le Défenseur des droits intervient dans le but de rétablir l'accès aux droits et libertés des personnes qui rencontrent des difficultés dans l'aboutissement de leurs démarches vis-à-vis d'une **administration de l'Etat** (ministère, préfecture, rectorat, agence régionale de santé, chambre consulaire...), d'une **collectivité territoriale** (mairie, établissement public de coopération intercommunale, conseil général, conseil régional...), d'un **organisme privé chargé d'une mission de service public** (caisse d'allocations familiales, caisse primaire d'assurance maladie, Pôle Emploi, caisse nationale d'assurance vieillesse...) et de **tout service public** (établissements publics, établissements de santé, fournisseurs d'énergie et d'eau, gestionnaires de transports publics...).

La défense et la promotion de l'intérêt supérieur et des droits de l'enfant

Le Défenseur des droits intervient lorsqu'un réclamant - ou le mineur victime

lui-même - le saisit de faits témoignant de ce qu'un enfant est privé de ses droits ou que son intérêt a été méconnu (accès à l'éducation, à la cantine scolaire, ou aux soins, violences...).

La lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité

Le Défenseur des droits intervient lorsqu'un réclamant a subi une différence de traitement pour l'un des motifs interdits par la loi (origine, handicap, sexe, âge, orientation sexuelle...) dans un des domaines visés par la loi tels que l'emploi, privé ou public, l'avancement de carrière, le logement, l'accès à un bien ou un service...

Le respect de la déontologie des personnes exerçant des activités de sécurité

Le Défenseur des droits intervient lorsqu'un réclamant l'informe de ce qu'il a été victime ou témoin d'un manquement à la déontologie par une personne exerçant une activité de sécurité (policier, gendarme, personnel pénitentiaire, agent de sécurité privée...), tels qu'un usage

disproportionné de la force, des gestes ou propos déplacés, insultes, menaces, tutoiement, une fouille corporelle abusive, un contrôle d'identité intervenu dans des conditions anormales, des difficultés pour déposer une plainte, une mesure contestable de contrainte ou de privation de liberté (interpellation, perquisition, retenue, garde à vue, rétention...).

L'orientation et la protection des lanceurs d'alerte

La loi organique du 9 décembre 2016 relative à la compétence du Défenseur des droits pour l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte prévoit que celui-ci est chargé « d'orienter vers les autorités compétentes toute personne signalant une alerte dans les conditions fixées par la loi, de veiller aux droits et libertés de cette personne ». La loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique précise les conditions dans lesquelles le Défenseur des droits exerce cette mission.

La protection des droits

Qui peut saisir le Défenseur des droits ?

Toute personne considérant que ses droits ont été lésés peut le saisir directement, par le biais de ses 475 délégués répartis sur l'ensemble du territoire dans plus de 800 lieux de permanence, par un formulaire internet, ou par un courrier libre de droits. L'institution est également joignable par téléphone pour toute information.

La saisine peut aussi être indirecte, c'est-à-dire lui parvenir par l'intermédiaire des associations, des parlementaires ou des familles de mineurs.

Le Défenseur des droits peut enfin se saisir d'office, sans réclamation préalable, lorsque des faits particulièrement graves, entrant dans son champ de compétence, sont portés à sa connaissance.

Comment le Défenseur des droits agit-il ?

1. Le Défenseur des droits privilégie le **règlement amiable** pour résoudre les problèmes dont il est saisi. Il peut utiliser à cet effet la médiation, le règlement en équité ou encore la transaction.

2. Lorsque la voie du règlement amiable n'aboutit pas, il peut faire des **recommandations**, individuelles ou générales, pour résoudre un problème, demander la mise en œuvre de mesures ou encore l'évolution des pratiques du mis en cause.

Le Défenseur des droits dispose d'un **droit de suite** quant à ses recommandations. Si aucune suite n'est donnée par la personne mise en cause, il peut exercer un **pouvoir d'injonction** puis, en cas d'absence de réponse, **rendre public** sa recommandation en dénonçant le refus d'obtempérer.

3. Quand la justice est saisie, le Défenseur des droits peut formuler des **observations devant les juridictions**. Celles-ci peuvent également saisir le Défenseur des droits pour avis. Il présente des observations devant le juge pour faire appliquer le droit, présenter sa vision du dossier et contribuer au développement de la jurisprudence.

Il peut préconiser des **sanctions** envers un agent ou un professionnel ayant commis une faute ou envers toute personne physique ou morale dont l'activité est soumise à une autorisation ou un agrément administratif.

Par ailleurs, il est tenu de **dénoncer au procureur de la République** les faits portés à sa connaissance constitutifs d'un crime ou délit et doit lui **demander l'autorisation d'instruire** avant d'intervenir lorsqu'il est déjà saisi du dossier.

Il peut enfin intervenir devant les juridictions européennes lorsque le litige est porté à ce niveau.

Quels sont les pouvoirs du Défenseur des droits ?

Disposant d'un large **pouvoir d'enquête** et d'agents assermentés, le Défenseur des droits peut demander la communication de toute information utile à l'instruction et au règlement du litige. Le Défenseur des droits peut également convoquer la personne mise en cause à une **audition** ou procéder à des **vérifications sur place**. Il peut saisir le juge des référés pour obtenir la communication de toute information. L'**entrave** à l'enquête du Défenseur des droits peut mener à une mise en demeure et des sanctions pénales (un an d'emprisonnement et 15 000 € d'amende). Aucun secret professionnel ne peut lui être opposé.

Introduction

D



« Ne jamais détourner
le regard »

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2017

Le Défenseur des droits est une institution à l'écoute de tous (enfants comme adultes) qui agit pour apporter une réponse personnalisée à chaque personne qui s'adresse à elle. C'est une institution vigilante qui porte son regard sur celles et ceux qui sont et se sentent éloignés du droit. Le Défenseur des droits, par ses actions concrètes au service des droits, agit pour rétablir

la confiance dans un environnement juridique et administratif souvent peu accessible et complexe.

En 2017, 93 371 dossiers ont été traités par le Défenseur des droits (au siège et par les délégués) dans ses cinq domaines de compétences.

Les saisines du Défenseur des droits : reflets d'une société en difficulté

Le siège parisien est un point privilégié d'observation de l'émergence des difficultés nouvelles, qu'elles soient liées aux défaillances d'une structure locale ou à l'impact d'orientations nationales.

La plateforme téléphonique (09 69 39 00 00) est souvent le premier contact avec le Défenseur des droits. Les personnes soulèvent principalement des difficultés avec les services publics. Avec la réduction des lieux d'accueil des services publics, la plateforme du Défenseur

des droits répond souvent aux difficultés de personnes se sentant démunies et désorientées face à des procédures et des structures inaccessibles, et dont elles ne comprennent pas toujours le fonctionnement.

Répondre à la hausse des sollicitations, consacrer le temps nécessaire à un examen approfondi des demandes et identifier rapidement les situations les plus graves et les plus urgentes sont les défis quotidiens de l'institution.

Deux exemples concrets de questions nouvelles traitées par le Défenseur des droits

En 2017, c'est par de nombreux appels reçus sur la plateforme téléphonique que le Défenseur des droits a pu percevoir que le transfert des compétences des préfectures vers l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) s'était traduit, dans certains départements, franciliens notamment, par une fermeture prématurée des guichets avec un stock de dossiers non traités et de multiples difficultés liées à l'informatique et aux ressources humaines.

Le désengagement prématuré au niveau local combiné à l'impréparation relative du dispositif national a entraîné une grave rupture dans la continuité du service public qui, aujourd'hui encore, a des conséquences pour les usagers.

Le Défenseur des droits s'efforce de contribuer à accélérer la résolution des situations individuelles en lien avec les autorités concernées.

De même, le Défenseur des droits a reçu un afflux de réclamations d'artisans, de professions libérales et d'entreprises unipersonnelles suite à la mise en œuvre du dispositif prévoyant, pour les véhicules d'entreprise, une obligation d'identification du conducteur en matière de contravention routière. Il est apparu au cours des échanges avec l'administration que si l'obligation de s'auto-dénoncer était si peu claire dans les avis de contravention initiaux, c'est que la situation des autoentrepreneurs n'avait pas été envisagée dans la conception du dispositif.

La hausse progressive des réclamations au siège et auprès des délégués a rapidement alerté les services du Défenseur des droits, qui ont pu se rapprocher des autorités concernées afin que les ajustements administratifs nécessaires soient apportés.

Des relations dégradées avec les services publics

D

Nature des réclamations dans le domaine des services publics



40,9%

Protection sociale et sécurité sociale



8,8%

Amendes et circulation



8,4%

Travail et chômage

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2017

Le **recul de l'accueil dans les services publics à l'ère de la dématérialisation** est une énorme difficulté pour le public et particulièrement pour les personnes âgées, précaires, en situation de handicap ou étrangères. La confiance, qui est un élément essentiel de la relation entre les usagers et les administrations, s'est dégradée du fait de procédures administratives de plus en plus dématérialisées et complexes. La **réduction de l'accueil des usagers** et la difficulté d'obtenir des informations par téléphone avec un renvoi automatisé quasi systématique vers le site internet de l'administration conduisent de nombreuses personnes **à ne pas faire valoir leurs droits**.

Ces problèmes soulignent à quel point il est nécessaire de conserver des lieux d'accueil physique sur l'ensemble du territoire. **Le Défenseur des droits souhaite que lorsqu'une procédure est dématérialisée, une voie alternative – papier, téléphonique ou humaine – soit à chaque fois proposée.** Par ailleurs, il propose que le maintien d'une pluralité de moyens d'accès aux services publics soit financé par les économies générées par la dématérialisation des services publics.

Plusieurs dossiers traités en 2017 montrent que le Défenseur des droits est de plus en plus perçu comme une voie de recours, là où un simple échange avec l'administration aurait pourtant suffi à résoudre le problème.

En septembre 2017, le Défenseur des droits a rendu public un [rapport consacré à la lutte contre la fraude aux prestations sociales](#) qui a mis en évidence la situation de nombreux usagers mis en difficulté par une procédure déclarative d'accès aux prestations sociales propice aux erreurs, et un dispositif de plus en plus étoffé de lutte contre la fraude. Il a proposé la modification des dispositions de l'article

L. 114-17 du code de la sécurité sociale pour que l'intention frauduleuse devienne un élément constitutif de la fraude dans le cadre de son [Avis au Parlement 18-01](#) relatif au projet de loi « Pour un Etat au service d'une société de confiance ».

La protection sociale est le premier motif de saisine de l'institution dans le domaine des services publics, le deuxième motif étant l'amende.

Le Défenseur des droits a constaté le refus de nombreuses préfectures d'instruire les demandes d'admission au séjour ou leur renouvellement des personnes sans domicile stable pour cause de refus d'attestation d'élection de domicile par un CCAS ou un organisme agréé ([Décision 2017-305](#)).

Les étrangers face aux services publics

À plusieurs reprises, et tout au long de l'année 2017, le Défenseur des droits a rappelé qu'aucune situation ne justifie que soit portée atteinte aux droits fondamentaux des personnes de nationalité étrangère.

Il a ainsi rendu trois avis au parlement ([17-09](#), [17-12](#), [17-14](#)) sur l'impact des difficultés d'accès aux services publics sur le traitement des étrangers en France et comment leur saturation décuple l'inhospitalité.

L'avis [17-09](#) sur le projet de loi de finances pour 2018 soulignait l'impact de l'insuffisance des moyens des guichets uniques d'accueil des demandeurs d'asile (GUDA) sur leur accès aux droits.

Le Défenseur des droits reste encore très préoccupé par les conditions de vie des exilés à Calais et par les « traitements inhumains ou dégradants » qu'ils subissent ([décision 2017-227](#)), depuis le démantèlement du camp comme l'a rappelé le Conseil d'Etat dans sa décision du 31 juillet 2017.



Il s'est aussi prononcé à plusieurs reprises sur la pratique consistant à imposer à certains étrangers des conditions

non prévues par les textes et d'exiger de façon illégale des pièces administratives.

Des droits de l'enfant encore méconnus

D

Nature des réclamations dans le domaine des droits des enfants



27,5%

Protection de l'enfance -
Protection des enfants



23,5%

Éducation, petite enfance -
Scolarité, périscolaire



17,4%

Filiation
et justice familiale

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2017

Les réclamations reçues confirment que les questions liées à la **protection de l'enfance** restent importantes.

Par ailleurs, les services publics méconnaissent souvent les droits de l'enfant et notamment le droit de ne pas être discriminé en raison de son état de santé, de son handicap ou de son origine.

Au sein de l'Éducation nationale, les problématiques concernent des **refus de**

scolarité d'enfants roms par les maires de communes sur lesquelles les parents sont installés, l'accessibilité des établissements scolaires et des activités périscolaires pour les enfants handicapés, les **violences perpétrées sur les enfants par un membre de la communauté éducative** ainsi que le **harcèlement entre enfants**.

Saisi d'une réclamation relative aux violences répétées d'une institutrice sur ses élèves de maternelle, le Défenseur des droits a présenté des observations devant la Cour de cassation pour affirmer que le droit de correction dont elle se prévalait pour justifier les violences exercées n'avait aucune base légale et ne pouvait être invoqué en tant que « coutume » (Décision n°2017-120). Dans un arrêt du 7 novembre 2017, la Cour de cassation a considéré que les violences physiques, psychologiques ou verbales, dont la prévenue était déclarée coupable, excédaient le pouvoir disciplinaire dont disposent les enseignants, et a conclu à la responsabilité civile de l'Etat (Cass. Crim. n° 1684329).

En ce qui concerne les enfants étrangers, le Défenseur des droits s'est fortement mobilisé contre **l'enfermement d'enfants en centres de rétention administrative**. En 2017, la France a enfermé, pour la seule métropole, 275 enfants dont de nombreux nourrissons, soit presque autant qu'entre 2012 et 2015. La place d'un enfant n'est pas dans un lieu d'enfermement,

même organisé pour « accueillir » des familles, et ce quel que soit le comportement de ses parents ou leur situation administrative. L'impérieuse nécessité de protéger les droits et l'intérêt supérieur des enfants ne peut en aucun cas s'effacer devant des considérations liées au choix de la politique migratoire.

En 2017, saisi de la situation de 21 familles avec enfants et de 8 jeunes à la minorité contestée, le Défenseur des droits est intervenu auprès des préfectures concernées pour leur rappeler que cette pratique est contraire à la Convention des droits de l'enfant et demander la libération, le cas échéant sous assignation à résidence, des familles. Il a également été alerté sur le maintien de deux fillettes étrangères, respectivement âgées de 6 et 3 ans et demi dans la zone d'attente d'un aéroport. Après une enquête minutieuse, il a conclu à une atteinte à leur intérêt supérieur et à la violation de plusieurs de leurs droits tout au long de la procédure ([Décision 2017-144](#)).

La situation des **mineurs étrangers non-accompagnés** fait l'objet de près de 15% des saisines de l'institution relatives aux droits des enfants rapportant les défaillances des départements et le défaut de prise en charge, notamment à la frontière ou en zone d'attente. En ce sens, le Défenseur des droits a formulé des recommandations destinées à replacer l'intérêt supérieur des mineurs non accompagnés dans leur prise en charge par les institutions ([Avis 17-10](#)).

Par ailleurs, dans son rapport annuel consacré aux droits de l'enfant, rendu public le 20 novembre 2017, le Défenseur des droits a porté une attention particulière à **l'accès à la santé et l'éducation à la sexualité**. 21 recommandations ont été formulées parmi lesquelles figurent :

- La nécessité de développer la prévention, le soutien à la parentalité et la participation des enfants, tout en mobilisant les moyens et ressources indispensables à la conduite d'une politique de santé des enfants et des adolescents



- L'insuffisance des services de Protection Maternelle Infantile et de médecine scolaire
- La persistance d'inégalités territoriales dans l'accès aux services de santé, particulièrement importantes en Guyane et à Mayotte, mais également sur l'ensemble du territoire à l'égard des enfants étrangers, Rom et mineurs non accompagnés, vivant dans des bidonvilles ou dans la rue
- L'obligation de conduire des actions d'éducation à la sexualité qui reste encore très peu suivie et contribuerait à la lutte contre les préjugés et stéréotypes de sexe, d'identité, de genre et d'orientation sexuelle.

La lutte contre les discriminations : un recours aux droits à rendre encore plus effectif



Nature des réclamations dans le domaine de la lutte contre les discriminations



21,8%

d'entre elles sont liées au handicap



17,6%

d'entre elles sont liées à l'origine



11,9%

d'entre elles sont liées à l'état de santé

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2017

Le Défenseur des droits est engagé dans un combat pour l'égalité. Il s'attache à lutter contre les inégalités et les discriminations et à déconstruire les stéréotypes, en particulier par l'éducation et la sensibilisation.

Le critère du handicap devient, en 2017, le premier motif de saisine de l'institution (21,8%) avant l'origine (17,6%). En 2016, le handicap représentait 19% des saisines et l'origine 21,3%.

Face au refus d'accueil d'un enfant autiste à la cantine, le Défenseur a conclu au terme de son enquête à une discrimination fondée sur le handicap, et formulé des recommandations à l'attention du maire pour que soit pris en compte l'intérêt de l'enfant et qu'il soit mis fin à la discrimination. Ces recommandations ont été suivies d'effet ([Décision 2017-025](#)).

C'est dans l'emploi, aussi bien privé que public, que le Défenseur des droits est le plus saisi. Si les discriminations à l'embauche sont fréquentes, elles perdurent également dans le déroulement de carrière et au sein de l'environnement de travail.

Le Défenseur des droits constate aussi que les inégalités salariales entre les femmes et les hommes se poursuivent. Les discriminations liées à la grossesse ou la maternité ne faiblissent pas tout comme le harcèlement sexuel.

Compétent en matière de discrimination sexiste et de harcèlement sexuel au travail, le Défenseur des droits a contribué cette année à faire avancer la jurisprudence en présentant ses observations au soutien de la reconnaissance du **harcèlement sexuel d'ambiance** devant la cour d'appel d'Orléans ([Décision 2016-212](#)).

La grossesse ou la maternité, motifs de discrimination récurrents dans l'emploi, ont également un impact sur le déroulement

de carrière, la rémunération et l'accès à des promotions, allant parfois jusqu'au licenciement.

L'institution a été saisie par une candidate à un emploi au sein d'une résidence pour personnes âgées, à qui la gestionnaire RH avait proposé de signer le contrat le plus vite possible, et qui a vu la mission annulée dès l'annonce de sa grossesse. Au cours de l'enquête du Défenseur des droits, la direction lui a finalement indiqué être disposée à recruter immédiatement la réclamante ([Règlement amiable 17-075](#)).

En ce qui concerne le handicap et l'état de santé,

les saisines du Défenseur des droits relatives au défaut d'aménagement raisonnable à l'encontre des personnes handicapées dans l'emploi représentent près de 9 % des saisines en matière de discrimination. A noter que la France a une culture de retard dans sa prise en compte du handicap. Si des avancées majeures ont été réalisées ces dernières années (notamment avec la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des chances), le Défenseur des droits constate que les engagements internationaux souscrits par la France ne sont pas réellement pris en compte dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques (voir page 101 du rapport annuel d'activité).



C'est ainsi que le Défenseur des droits a publié un guide « [Emploi des personnes en situation de handicap et aménagement raisonnable](#) » qui a pour objectif de faire connaître aux employeurs l'obligation d'aménagement raisonnable, trop souvent ignorée, et de les accompagner dans la mise en place de mesures appropriées pour l'emploi des travailleurs handicapés.

Dans l'accès aux biens et services, les discriminations peuvent, par exemple, concerner une demande d'accès à un prêt immobilier ou un prêt dans la création d'entreprise auprès de banques privées, une demande liée aux assurances, l'accès à un logement dans le secteur privé ou le parc social, l'accès aux loisirs.

Les discriminations dans l'accès au **logement privé** résultent parfois d'une ignorance du cadre juridique par les particuliers ou les salariés des agences immobilières. C'est pourquoi le Défenseur des droits a en 2017 publié un [dépliant](#) et un [guide](#) « Louer sans discriminer ».

L'institution a été saisie par une personne qui s'est vue refuser la location d'un appartement au motif qu'elle souhaitait l'occuper avec sa fille âgée de 8 ans. La discrimination en raison de la situation de famille de la réclamante a été relevée et le Défenseur des droits a décidé de rappeler le cadre juridique à l'agence mise en cause ([Décision 2017-259](#)).

Les plateformes en ligne ne sont pas épargnées par les annonces discriminatoires, et le

Défenseur des droits s'attache à ce qu'elles ne constituent pas une zone de non-droit.

Le Défenseur des droits a été saisi par une utilisatrice de la publication d'une annonce en ligne par un particulier précisant : « Homosexuel, les grands fêtards, les gens trop speed, stressés, sales, les drogués, les alcoolos etc... Bonne continuation c'est pas pour moi ». Le Défenseur des droits a alors rappelé à l'auteur le cadre juridique et pris acte de l'engagement de l'opérateur de la plateforme d'adopter les mesures nécessaires pour lutter contre la publication d'annonces discriminatoires ([Décision 2017-036](#)).

De la sûreté aux libertés

De la fin de l'état d'urgence à la loi renforçant la sécurité intérieure et la lutte contre le terrorisme

Face à la menace terroriste, l'État a la responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de ses citoyens et se doter d'outils permettant de lutter plus efficacement contre cette menace. Mais il doit le faire dans le respect de l'état de droit.

De novembre 2015 à novembre 2017, le Défenseur des droits a reçu 110 réclamations relatives à l'état d'urgence, dont 78 saisines concernant des mesures expressément prises au titre de l'état d'urgence : 51 perquisitions,

21 assignations à résidence, 2 perquisitions suivies d'une assignation à résidence et d'une interdiction de sortie de territoire, 1 perquisition suivie d'une assignation à résidence et d'une demande de suppression de protection subsidiaire. 35 saisines concernent des situations indirectement liées à l'état d'urgence et ayant eu des conséquences professionnelles ou sur la liberté d'aller et venir des personnes. Plus du tiers de ces saisines concernent la déontologie de la sécurité et, notamment, le déroulement des perquisitions administratives.

Le Défenseur des droits est intervenu dans le cadre d'un litige portant sur la mise en place, à l'occasion du démantèlement du campement de Calais en octobre 2016, d'une zone de protection instaurée par arrêté préfectoral sur le fondement de l'article 5 de la loi relative à l'état d'urgence qui permet la mise en place de zones de protection ou de sécurité dans lesquelles le séjour des personnes est réglementé. Il a présenté des observations devant le Conseil d'Etat au soutien de la demande de transmission d'une question prioritaire de constitutionnalité sur la conformité de cet article à la Constitution ([Décision 2017-291](#)). Par une décision du 6 octobre 2017, le Conseil d'Etat a décidé d'accueillir cette demande et le 11 janvier 2018, le Conseil constitutionnel a déclaré contraires à la Constitution, avec effet immédiat, les dispositions précitées, dans leur rédaction antérieure à la loi du 11 juillet 2017, estimant que le législateur n'avait soumis la création d'une zone de protection ou de sécurité à aucune autre condition que l'instauration de l'état d'urgence, qu'il n'avait pas défini la nature des mesures susceptibles d'être prises par le préfet pour réglementer le séjour des personnes à l'intérieur d'une telle zone et qu'il n'avait assorti leur mise en œuvre d'aucune garantie.

Parallèlement aux actions menées dans le cadre de la mise en œuvre de l'état d'urgence, le Défenseur des droits a émis de sérieuses réserves sur l'intégration dans le droit commun de mesures administratives restrictives des droits et libertés inspirées de l'état d'urgence. Dans deux avis adressés au Parlement (Avis

[17-05](#) et [17-07](#)), il considère ainsi que les dispositions de la loi du 30 octobre 2017 renforçant la sécurité intérieure et la lutte contre le terrorisme, tendant à faire de l'exception la règle, fragilisent l'état de droit et remettent en cause, d'une part, l'équilibre entre les exigences légitimes de la sécurité et la garantie de la

protection des droits et libertés qui fonde notre droit pénal, et d'autre part, l'équilibre entre le rôle de l'autorité judiciaire et celui de l'autorité administrative qui se voit confier désormais davantage de pouvoirs.

Il a également relevé qu'à côté du droit pénal et de la procédure pénale, se développait ainsi « un droit administratif de la prévention

du terrorisme », retracé dans le code de sécurité intérieure, en rupture avec nombre de nos principes juridiques. Ces évolutions législatives marquent un glissement du droit vers une logique de suspicion, sans que les personnes mises en cause, parfois bien avant la commission d'un acte criminel, ne bénéficient des garanties judiciaires requises en matière de procédure pénale.

Le respect des droits et libertés par les forces de sécurité

D

Motifs des réclamations dans le domaine de la déontologie de la sécurité



33,1%

concernent les violences (policières, manifestations,...)



15,3%

concernent le refus de plainte



10,1%

concernent le respect de la procédure

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ **2017**

Dans son volet consacré à l'analyse des relations police – population à l'occasion des contrôles d'identité, [l'enquête sur l'accès aux droits](#) met en évidence que la grande majorité de la population déclare ne jamais avoir été contrôlée (84%). Les contrôles seraient principalement subis par les jeunes (40%) et particulièrement les jeunes perçus comme noirs, arabes ou maghrébins qui

déclarent à 80% avoir été contrôlés au moins une fois par les forces de l'ordre.

Deux principaux sujets de préoccupation ressortent de l'activité du Défenseur des droits : le maintien de l'ordre et la faiblesse des réactions devant les comportements racistes ou discriminatoires.

Le maintien de l'ordre : privilégier la prévention

En application de l'article 32 de la loi organique du 29 mars 2011, le président de l'Assemblée nationale a saisi le Défenseur des droits, le 14 février 2017, en vue de réaliser une étude sur « les conséquences de la doctrine et de la pratique du maintien de l'ordre en France par les forces de l'ordre au regard des règles de déontologie qui s'imposent à elles ».

Au terme de ses travaux, le Défenseur des droits a relevé qu'une mise en œuvre du maintien de l'ordre plus protectrice des libertés était la condition d'une gestion plus apaisée de ces opérations. Si les impératifs de sécurité liés

aux débordements constatés à l'occasion des manifestations appellent une réponse répressive légitime, la priorité doit être donnée aux actions de prévention et d'accompagnement de la liberté de manifester.

Par ailleurs, le Défenseur des droits a rappelé que le recours à certaines armes dites de « force intermédiaire » à l'occasion des manifestations doit être encadré et limité compte tenu des tensions que ces armes suscitent et des blessures graves, voire des décès, qu'elles occasionnent.

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances dans lesquelles un brigadier a utilisé un lanceur de balle de défense (LBD) comme moyen de dissuasion, dans le cadre de la dispersion d'une manifestation contre la loi travail. Une vidéo montre le brigadier en train de repousser plusieurs manifestants en les tenant en joue à une distance courte avec une arme à létalité réduite, un LBD 40X46. L'enquête du Défenseur des droits a conclu que l'usage par un fonctionnaire de police de cette arme, même de manière dissuasive, était disproportionné. Etablissant un manquement aux dispositions de l'article R. 43418 du code de déontologie de la police nationale, il a recommandé la mise en œuvre de poursuites disciplinaires à l'encontre du policier ([Décision 2017-277](#)).

Le respect du principe d'impartialité

La déontologie des policiers et des gendarmes est soumise à des principes fondamentaux tels que l'impartialité et le discernement.

Saisi d'une réclamation relative à des consignes données pour évincer systématiquement les familles roms vivant dans la rue, le Défenseur des droits a ainsi rappelé au ministère de l'intérieur la nécessaire impartialité dont devaient faire preuve les forces de l'ordre ([Décision 2016-319](#)).

Le Défenseur des droits a été saisi à plusieurs reprises d'interventions des forces de l'ordre aux abords des locaux humanitaires venant en aide aux migrants. Il a mis en cause l'utilisation de gaz lacrymogènes à l'encontre de personnes situées à l'entrée des locaux d'une association d'aide humanitaire ([Décision 2017-171](#)).

L'orientation et la protection des lanceurs d'alerte : une compétence nouvelle en 2017

Depuis la loi du 9 décembre 2016 qui crée un régime général de protection des lanceurs d'alerte, le Défenseur des droits est chargé d'orienter vers les autorités compétentes toute personne signalant une alerte dans les conditions fixées par la loi et de veiller aux droits et libertés de cette personne.

Au 1^{er} janvier 2018, les personnes morales de droit public et de droit privé de plus de 50 salariés ou agents, les administrations de l'Etat, les régions, les départements, les communes de plus de 10 000 habitants, doivent avoir mis en place leur dispositif interne de signalement.

2017 a donc été une année de transition au cours de laquelle le Défenseur des droits a construit les conditions d'exercice de sa mission d'orientation des lanceurs d'alerte et de protection contre les représailles dont ils seraient victimes (licenciement, sanction disciplinaire, etc.). Le Défenseur des droits, chargé de conseiller les lanceurs d'alertes à toutes les étapes de leurs démarches, doit ainsi être en mesure de les aider à ne pas commettre d'erreur dans le respect de la procédure prévue par la loi. Le Défenseur des droits n'a cependant pas à se prononcer sur le bien-fondé du signalement.



Pour expliquer sa démarche, il a publié un [guide](#) dont l'objectif est de proposer des modes d'intervention protecteurs des intérêts du lanceur d'alerte. Il explique les règles applicables au lancement de l'alerte.

Le Défenseur des droits : un observatoire de la société



Par les saisines et les études qu'il conduit ou fait réaliser, le Défenseur des droits contribue à mesurer l'ampleur des difficultés des citoyens et les mécanismes des discriminations à l'œuvre.

Menée en 2016 auprès d'un échantillon aléatoire de 5 117 personnes âgées de 18 à 79 ans résidant en France métropolitaine, l'enquête « Accès aux droits » vise à produire une meilleure connaissance en population générale des situations qui relèvent des quatre domaines de compétence du Défenseur des droits : discriminations, droits de l'enfant, déontologie des forces de sécurité et relations entre les services publics et leurs usagers. Les résultats contribuent à identifier les publics auxquels il est nécessaire de s'adresser pour favoriser le recours effectif au droit et à leurs droits.

5 enquêtes Accès aux droits ont été publiées en 2017 :

- 1) Enquête sur l'accès aux droits. [Volume 1](#). Relations police/population : le cas des contrôles d'identité, janvier 2017.
- 2) Enquête sur l'accès aux droits. [Volume 2](#). Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours, mars 2017.
- 3) 10^e Baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi, Études & Résultats. [Volume 3](#), mars 2017.
- 4) Enquête sur l'accès aux droits. [Volume 4](#). Place et défense des droits de l'enfant en France, mai 2017.
- 5) Enquête sur l'accès aux droits. [Volume 5](#). Les discriminations dans l'accès au logement, décembre 2017.

Le Défenseur des droits : un acteur de proximité à la rencontre des publics

Rétablir les droits des personnes et rendre les rapports sociaux plus justes et égaux sont les deux axes de l'action du Défenseur des droits : protéger et faire respecter les droits d'une part, et promouvoir l'égalité dans l'accès aux droits d'autre part.

Le rôle des **475 délégués** du Défenseur des droits est absolument primordial. Ce réseau de bénévoles, assimilés à des agents publics, permet par sa densité une grande proximité avec le public, en métropole, en Outre-mer et auprès des français de l'étranger. Il offre un service de proximité gratuit dédié à l'accueil des personnes ayant des difficultés pour faire valoir leurs droits, notamment celles qui, en raison de leur situation d'isolement, de précarité ou d'éloignement des services publics, sont particulièrement vulnérables.

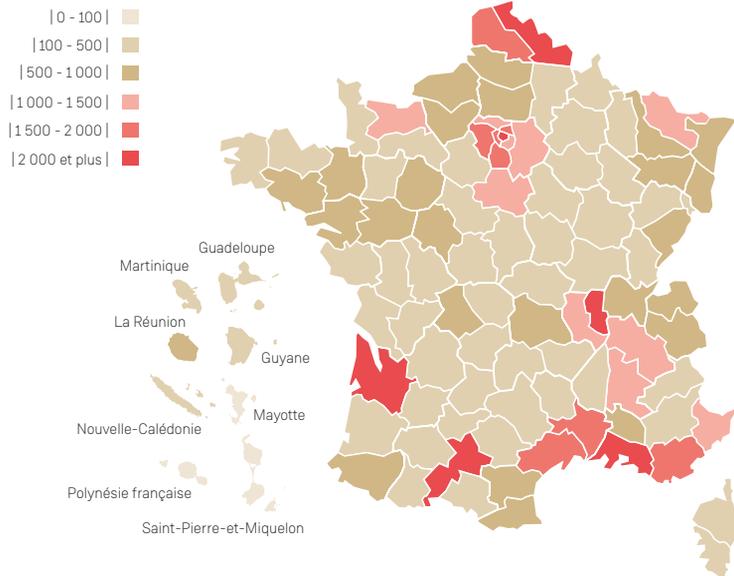
Le réseau des délégués est au cœur de profondes mutations dans les relations des usagers avec les administrations.

Ils ont reçu 68 503 demandes d'intervention – traitement des réclamations et demandes d'informations – (soit 77% des dossiers reçus par l'institution). Ils ont traité **38 413 dossiers** parmi lesquels **92,7%** concernent les relations des usagers avec les services publics (soit 37 016 dossiers).

Le milieu rural et les quartiers périphériques des métropoles sont de plus en plus confrontés au recul croissant des services publics. La présence des délégués et le déploiement des lieux de permanences sur tout le territoire (836 points d'accueil) constitue une première vraie réponse sociale en direction des personnes qui en ont le plus besoin pour rétablir le dialogue entre

Nombre de demandes* adressées aux délégués par département en 2017

* Réclamations et informations



usagers et services publics, désamorcer les conflits et apporter aide et conseil.

L'écoute, l'orientation lorsque l'institution n'est pas compétente, l'assistance des publics dans les démarches traduisent concrètement la contribution du Défenseur des droits à l'amélioration de l'accès aux droits.

Place aux droits ! : un événement hors les murs

Le Défenseur des droits a organisé en octobre 2017 une opération inédite d'accès aux droits, au plus près des habitants de Toulouse. Pendant deux jours, 41 juristes et chargés de mission du siège parisien et des délégués territoriaux sont venus à la rencontre des Toulousains afin de répondre à toutes leurs questions.

Les « guichets urbains » installés au cœur de la ville ont permis à près de 1200 personnes

de poser des questions sur leur situation personnelle, de déposer des dossiers à la suite d'un litige avec une administration ou simplement obtenir des informations utiles sur leurs droits.

En juin 2018, cette opération sera renouvelée à Lille.

Les Jeunes Ambassadeurs des Droits auprès des Enfants ou pour l'Égalité (JADE) : un programme réalisé par des jeunes pour des jeunes

Le programme « Jeunes Ambassadeurs des Droits auprès des Enfants ou pour l'Égalité » (JADE), fruit d'un partenariat entre le Défenseur des droits et l'Agence du service civique, a entamé sa douzième année d'existence en 2017. À destination des jeunes, ce dispositif est réalisé par des jeunes et pour des jeunes pour faire progresser la connaissance des droits et de leurs droits. Les JADES interviennent auprès des enfants et des jeunes au collège, au lycée, en accueil de loisirs, mais également à l'hôpital ou

encore dans la structure de protection judiciaire de la jeunesse. Ce programme s'est largement déployé en quatre ans, passant de 48 à **102 jeunes ambassadeurs** pour la rentrée scolaire 2016-2017. Sur cette année scolaire, les jeunes ambassadeurs ont sensibilisé **44 276 jeunes et enfants** à la promotion des droits des enfants et à la lutte contre les discriminations, sans compter leur participation à 76 événements grand public rassemblant au total 7 000 personnes.

Educadroit – Le droit c'est quoi ?

Le Défenseur des droits a lancé en septembre 2017 « Educadroit », un programme d'éducation des enfants et jeunes aux droits. L'objectif est de les sensibiliser aux droits et de favoriser l'apprentissage de l'analyse critique, à travers une série de thèmes abordés sous l'angle des droits. Les jeunes sont ainsi invités à s'interroger avec l'aide des encadrants sur des questions comme : C'est quoi le droit ? Qui crée le droit ? Tous égaux devant la loi ?

Les fiches pédagogiques sont mises à la disposition de tous sur un [site internet dédié](#)



et permettent d'animer des séances de sensibilisation aux droits pour les 6-11 ans et pour les plus de 12 ans.

CONTACTS PRESSE

Bénédicte Brissart

Conseillère presse et Communication
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
Tél. : 01 53 29 22 79 / Port. : 06 20 50 34 46

Anne-Flore Buisson-Bloch

Stagiaire presse
anne-flore.buisson-bloche@defenseurdesdroits.fr
Tél. : 01 53 29 22 78

Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

Tél. : 09 69 39 00 00

www.defenseurdesdroits.fr

Toutes nos actualités :



www.defenseurdesdroits.fr



D
Défenseurdesdroits
— RÉPUBLIQUE FRANÇAISE —