

A woman with her hair in a bun, wearing a white face mask, is seen from the side, looking out a window. The background shows a blurred cityscape. A large white letter 'D' is on a blue square in the top left corner.

D

# Synthèse Urgence sanitaire

Face au droit, nous sommes tous égaux

**Défenseur des droits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

« Les mesures qui consistent à restreindre nos libertés pour obtenir le recul et la fin de la pandémie doivent être nécessaires et proportionnées. »

« Les inégalités deviennent encore plus criantes avec l'état d'urgence sanitaire. »

# Introduction

Le Défenseur des droits, pendant la période de crise sanitaire, a non seulement continué à exercer son activité normale, mais il s'est également efforcé de défendre les droits de chacune et de chacun dans les problèmes les plus quotidiens qu'ils ont pu rencontrer en lien avec cette crise : les refus de paiement en espèces, les conséquences de la fermeture des bureaux de poste, l'accès des parents seuls avec enfants ou de personnes handicapées aux supermarchés... Il a porté à cet égard une attention particulière aux personnes handicapées, aux groupes sociaux les plus vulnérables et au respect des droits des enfants, et surtout à ceux pris en charge en protection de l'enfance.

Avec vigilance, il a veillé à ce que les mesures législatives et réglementaires envisagées pour lutter contre la pandémie ne portent pas une atteinte excessive aux droits et libertés des personnes et garantissent une égalité de traitement.

Malgré les difficultés créées par l'épidémie de la COVID-19, le Défenseur des droits a continué et continuera encore à accomplir sa mission au service de toutes et de tous. Les services centraux et le réseau territorial traitent les réclamations qu'ils reçoivent par voie postale, par messagerie et par téléphone. Par mesure de précaution, les délégués n'ont pas tenu de permanence hebdomadaire jusqu'à la levée du confinement en zone verte, mais tous sont restés joignables par courriel. Par ailleurs, le Défenseur des droits a mis en place un [numéro de téléphone](#) dédié aux détenus et à leur famille.

Dans ces conditions, le nombre de dossiers traités par le Défenseur des droits au titre de l'ensemble de ses compétences a été réduit d'environ de moitié depuis le mois de mars.

Afin de rendre compte de son action en lien avec les conséquences de la pandémie, dans un contexte où sont opérées des restrictions aux droits et liberté, le Défenseur des droits a créé une page dédiée sur son site internet : <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/COVID-19-et-urgence-sanitaire-le-role-du-defenseur-des-droits>.

Le réseau européen d'autorités indépendantes de lutte contre les discriminations, Equinet, au sein duquel le DDD est représenté, a également recensé les actions de ses membres relatives à l'impact de la crise sanitaire sur l'égalité : <https://equineteurope.org/COVID-19-response/#data>.

La présente synthèse rend compte de la part de l'activité du Défenseur des droits directement liée à la crise sanitaire et des réponses qui ont été apportées à ses alertes et recommandations, parfois dans des délais extrêmement brefs, montrant une agilité et une réactivité de l'administration qui ont permis de venir rapidement à bout de certaines difficultés. Dans cette période de crise, l'importance stratégique des services publics, dont le Défenseur des droits a régulièrement eu l'occasion de regretter l'évanescence progressive, est apparue plus prégnante que jamais, et la qualité des échanges avec les administrations s'est révélée décisive pour atténuer chaque fois que c'était possible les atteintes aux droits liées au caractère exceptionnel de la période que nous traversons.

# Les actions de l'institution pour défendre les droits au quotidien

Entre le 16 mars et le 1<sup>er</sup> juin 2020, le Défenseur des droits a reçu 713 saisines au siège et 711 auprès de ses délégués territoriaux en lien avec la crise sanitaire, soit un total de 1424 saisines.

## Les sujets qui sont ressortis en lien avec la crise sanitaire :

### **Droits et libertés dans les relations avec les services publics**

Le Défenseur des droits a reçu au siège **431 saisines** mettant en cause les droits et libertés dans les relations avec les services publics en lien avec la crise sanitaire, et ses délégués 440, pour un total de plus de 870 saisines.

### **Difficultés de retours en France**

Le Défenseur des droits, via en particulier la déléguée chargée des Français de l'étranger, a été saisie de très nombreux cas, notamment de franco-algériens et de franco-marocains, mais aussi d'étudiants et de couples bi-nationaux, souhaitant revenir en France. Le consulat général de France à Alger a été saisi par le Défenseur des droits à de nombreuses reprises pour signaler les situations de personnes présentant des difficultés de santé ou d'ordre personnel. En charge de la liste des personnes prioritaires au rapatriement, le consulat général a pu reconsidérer certaines situations et leur permettre de regagner la France.

En revanche, des enfants séparés de leurs parents et pris en charge par leur famille proche, des personnes ayant une démarche administrative en cours pour l'obtention d'un titre de séjour, les Français sollicitant une pièce d'identité ou un certificat de nationalité française n'ont pas pu rejoindre le territoire national et ont dû rester confinés, en attendant la reprise des vols commerciaux normaux. En réponse au faible niveau d'information sur les droits des personnes concernées, le réseau territorial du Défenseur des droits a transmis au Ministère de l'Europe et des affaires étrangères les informations à sa disposition par courriel ou par l'intermédiaire des familles pour leur permettre d'effectuer les démarches et transmettre les pièces sollicitées aux autorités consulaires. Il a également orienté les personnes vers la cellule de crise du Ministère, ainsi que vers les numéros de téléphones des consulats de France en Algérie et les transporteurs aériens en exercice.

### **Protection sociale**

Le 22 avril 2020, le Défenseur a appelé la vigilance du ministre des Solidarités et de la Santé, de la Direction de la sécurité sociale, de la Direction générale de la cohésion sociale, de l'Assemblée des départements de France, de la CNAF ainsi que de la CNAM sur la nécessité pour les organismes de se montrer attentifs aux diminutions de ressources susceptibles

de leur être signalées par les prestataires et d'accueillir favorablement les demandes de révision des plans de recouvrement d'indus de prestations, mis en œuvre par certains organismes antérieurement à la date du 12 mars 2020, date de seuil prévue par l'ordonnance n°2020-312 du 25 mars 2020 relative à la prolongation des droits sociaux. Il est apparu important de souligner que tous les assurés impactés par la crise sanitaire, qu'ils soient en situation de chômage partiel et qui pendant le confinement généralisé ont pu perdre jusqu'à 20% de leur rémunération, ou qu'ils soient travailleurs indépendants connaissant une baisse drastique de leur activité, doivent disposer du reste à vivre juridiquement applicable.

En réponse, le directeur général de la CNAF a fait savoir, par courrier du 29 avril 2020, que le recouvrement des indus antérieurs à la crise sanitaire s'est poursuivi dans le cadre du plan personnalisé de remboursement, et qu'il s'engageait à rappeler l'attention des Caf sur la « largeur de vue » et la réactivité nécessaires dans les circonstances actuelles.

### La fermeture des bureaux de poste

Le Défenseur des droits a écrit au président de La Poste et au Gouvernement sur les conséquences de la fermeture des bureaux de poste pour les personnes précaires et vulnérables demandant le versement des aides sociales auxquelles elles peuvent prétendre par mandat, pour les personnes majeures sous tutelle qui sont contraintes, faute de carte bancaire, de retirer les prestations qu'elles reçoivent au guichet et pour les personnes qui, en raison de leur handicap, ne peuvent pas y accéder. Le 14 avril, le PDG de la Poste a répondu avoir porté le nombre de bureaux de poste ouverts de 1 600 à 1 850 le 6 avril, et assuré la perception des prestations sociales en bureaux de poste de 1,5 millions de personnes, étendre le nombre de bureaux ouverts à 2 500 pour le 15 avril et avoir pour intention d'augmenter le nombre de bureaux ouverts à 5 000 et de points d'accès aux services postaux à 10 000 avant la fin du mois d'avril.

### Les personnes en détention

Dès le 20 mars 2020, le Défenseur des droits a créé un **numéro dédié** pour permettre aux détenus de contacter des juristes afin de comprendre et d'accéder à leurs droits. **Plus de 2 000 appels de détenus ont été traités.** Les principales questions portaient sur les conditions d'aménagement de peine et d'exécution des peines, les conditions de renouvellement de la détention provisoire prévues par voie d'ordonnance, sur les conditions sanitaires, notamment l'octroi des masques aux auxiliaires, l'accès aux masques et gels hydro-alcoolique des détenus, aux soins, l'accès à la douche, la suspension des parloirs en détention, sur l'usage de la téléphonie, sur la rupture du paiement du travail ainsi que les violences entre détenus. Les services du Défenseur des droits ont sollicité à de nombreuses reprises la Direction de l'administration pénitentiaire pour disposer d'informations complémentaires et pour instruire les réclamations.

#### Sur les conditions de détention pendant l'état d'urgence sanitaire :

Le Défenseur des droits a alerté la Garde des Sceaux dès le 16 mars sur le **risque de contamination**, en situation carcérale, des détenus et des agents pénitentiaires, et recommandé de favoriser, à l'aide de moyens de communication à distance, les relations entre le détenu, sa famille et son avocat, l'aménagement de peine ou l'anticipation de la libération des personnes en fin de peine, la suspension des peines pour raison médicale des détenus les plus vulnérables (âgés ou présentant une pathologie à risque), l'octroi de permissions et d'autorisations de sortie.

Le 21 mars, dans une tribune rédigée avec la Contrôleure générale des lieux de privation de liberté, Adeline Hazan, et le président de la CNCDH, Jean-Marie Burguburu, le Défenseur des droits a attiré l'attention sur les difficultés particulières liées aux conditions de promiscuité qui prévalent dans les prisons et les centres de rétention administrative et aux conséquences de l'état d'urgence sanitaire sur les conditions d'enfermement.

La ministre de la Justice a répondu le 31 mars qu'elle envisageait, outre les mesures sanitaires à destination des détenus, des intervenants et des personnels, d'encourager l'octroi de réductions de peine extraordinaires, des suspensions de peine pour raison médicale, ainsi que des aménagements de peine. Les mesures prises ont permis d'abaisser significativement le nombre de détenus sous écrou en détention : 8 000 détenus étaient déjà sortis. La Direction de l'administration pénitentiaire a transmis au Défenseur des droits les plans de confinement et les mesures de prévention de la propagation ainsi qu'une information individualisée aux détenus sur les mesures prises.

**Encellulement individuel :** Consacré par l'article 100 de la loi pénitentiaire du 24 novembre 2009, le principe de l'encellulement individuel fait l'objet depuis lors d'un moratoire. Devant initialement être mis en œuvre dans un délai de cinq ans, puis renouvelé en 2014 jusqu'en 2019, le moratoire a été à nouveau reporté, cette fois-ci au 31 décembre 2022, par la loi de programmation de la justice 2018-2020.

Dans ses avis à l'Assemblée nationale n°18-22 du 27 septembre 2018 et au Sénat n°18-26 du 31 octobre 2018 relatif au projet de loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice, le Défenseur des droits s'est inquiété des effets d'un report répété du moratoire sur les personnes détenues, qui ne peuvent ainsi pleinement se prévaloir du droit à être placées seules en cellule. Dans la tribune du 21 mars 2020, co-signée avec le CGLPL et le président de la CNCDH, le Défenseur des droits a réitéré les exigences posées par l'état d'urgence sanitaire sur la nécessité de l'encellulement individuel.

Au 24 mai 2020, la Chancellerie comptait 58 926 détenus, soit 13 649 de moins qu'au début du confinement. Le nombre de détenus est actuellement inférieur au nombre de places, qui s'élèvent à 61 137. Les efforts conjugués des juridictions et de l'administration pénitentiaire pour limiter l'exposition des détenus au coronavirus ont permis de mettre fin à la surpopulation carcérale pour mieux juguler l'épidémie en détention.

**Sur la détention provisoire :** La loi du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de COVID-19 a habilité le Gouvernement à prendre par ordonnances des mesures relevant du domaine de la loi, afin de faire face aux conséquences, notamment de nature administrative ou juridictionnelle, de la propagation de l'épidémie de COVID-19. Par une ordonnance du 25 mars 2020, le Gouvernement avait ainsi prévu la prolongation de plein droit des délais maximums de détention provisoire. Ces dispositions, qui ont suscité des divergences d'interprétation et d'analyse, ont été critiquées, notamment par le Défenseur des droits dans son [avis au Sénat](#), en ce qu'elles supprimaient le contrôle du juge judiciaire qui est le gardien des libertés individuelles au titre de l'article 66 de la Constitution, et une garantie fondamentale au regard de l'article 5 de la Convention européenne des droits de l'homme. Le Défenseur des droits a appelé de ses vœux que ces dispositions soient soumises au contrôle du Conseil constitutionnel. C'est chose faite puisque la Cour de cassation lui a transmis, par des [arrêts du 26 mai 2020](#), deux questions prioritaires de constitutionnalité. Veillant au respect de la Convention européenne des droits de l'homme, elle a également jugé que le système ainsi institué dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire n'était compatible avec l'article 5 de la Convention qu'à la condition qu'un juge judiciaire examine à bref délai, s'il ne l'a déjà fait, la nécessité de la détention en cause. La cour a ajouté que dans toutes les hypothèses où un tel contrôle du juge n'a pu ou ne peut plus être exercé, la personne détenue devra être libérée. Le Défenseur des droits salue ces arrêts ainsi que l'adoption de dispositions, dans la loi du 11 mai 2020, modifiant les modalités d'application de l'ordonnance et rétablissant le contrôle du juge judiciaire, garantie fondamentale contre l'arbitraire dans un État de droit.

**Depuis le début des mesures de déconfinement** le Défenseur des droits a attiré l'attention de la direction pénitentiaire sur la nécessité de faciliter **les parloirs des familles** et enfants de personnes détenues.

### Les personnes retenues en CRA et en zones d'attente

En l'absence de perspective d'éloignement ou de refoulement dans un délai raisonnable et au vu des conditions de protection insuffisantes relevées au sein des centres de rétention administrative comme des zones d'attente, le Défenseur des droits a adressé plusieurs courriers au ministre de l'Intérieur pour indiquer que le maintien d'étrangers dans ces lieux n'avait plus de base légale et pour demander qu'il soit procédé à leur fermeture immédiate, dans l'attente de l'amélioration du contexte sanitaire en France. Le 21 mars, il s'est exprimé sur ce sujet dans une tribune au Monde partagée avec la CGLPL et le président de la CNCDH. Le Défenseur des droits a présenté ces mêmes observations devant le Conseil d'État (décision n° 2020-82) saisi de la question. Il a également adressé des recommandations au ministre de l'Intérieur (décision n°2020-96).

Les centres de rétention administrative sont néanmoins restés partiellement ouverts, le Conseil d'État saisi en référé ayant jugé qu'il n'y avait pas d'atteinte grave et manifestement illégale dès lors « que le nombre de personnes retenues dans les CRA a diminué dans des proportions très importantes depuis que l'épidémie de COVID-19 a atteint la France (et que) le nombre des personnes nouvellement placées en rétention s'est, de même, très substantiellement réduit et devrait être marginal dans la période à venir ».

### L'accès aux guichets des demandeurs d'asile

Le Défenseur des droits a été saisi par plusieurs associations d'une réclamation relative à la fermeture du dispositif d'enregistrement des demandes d'asile dans les préfectures d'Île-de-France et à l'arrêt du fonctionnement de la plateforme téléphonique multilingue de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII). Le Défenseur des droits a indiqué dans ses observations présentées devant le Conseil d'État (Décision 2020-100) que la fermeture des guichets uniques pour demandeurs d'asile (GUDA) d'Île-de-France ainsi que celle du service de la plateforme OFII ne sont prévues

par aucun texte lié à l'état d'urgence sanitaire et ne se justifient pas par une impossibilité matérielle de poursuivre la mission de service public qui leur incombe. Dans une ordonnance du 30 avril 2020, le Conseil d'État a ordonné au ministre de l'Intérieur de rétablir en Île-de-France, dans un délai de cinq jours, l'enregistrement des demandes d'asile dans les conditions sanitaires imposées par le COVID-19, et à l'OFII de rétablir sa plateforme téléphonique (CE, ord., 30 avril 2020, n° 440250 et 441253), suivant ainsi l'analyse du Défenseur des droits. Si, depuis, ces services ont repris leur activité, le Défenseur des droits demeure vigilant quant à l'accès effectif des usagers à ce droit fondamental.

### L'accès à la protection sanitaire des avocats

Les ordres des avocats des barreaux de Paris et Marseille ont demandé au Conseil d'État d'enjoindre au Gouvernement de fournir notamment des masques de protection et du gel hydro-alcoolique aux avocats dans l'exercice de leurs missions. Le Défenseur des droits a présenté des observations indiquant qu'au regard du plan de continuation d'activité de la justice du 14 mars 2020, il incombait à l'État de mettre à disposition des personnels de justice, des avocats et des justiciables les moyens matériels nécessaires pour assurer leur protection sauf à porter atteinte au respect de leur droit à la vie et de leur droit à la santé et qu'à défaut de mesures de protection, la présence même des avocats dans le cadre de ces procédures pourrait être compromise, remettant ainsi en cause les droits de la défense et les garanties du procès équitable protégés par l'article 6 de la CEDH (décision n° 2020-94). Par une ordonnance du 20 avril 2020, le juge des référés du Conseil d'État a affirmé qu'il appartenait à l'État d'assurer le bon fonctionnement des services publics, et qu'il devait, lorsque les lieux ou la nature des missions conduisent inévitablement à des contacts étroits et prolongés, mettre à disposition des équipements de protection. Face à un contexte de pénurie persistante de masques, le Conseil d'État a considéré que le Gouvernement devait aider les avocats, qui concourent au service public de la justice en tant qu'auxiliaires de justice, à s'en

procurer en facilitant l'accès aux circuits d'approvisionnement grâce aux circuits de distribution de l'État de tous les barreaux, notamment les plus modestes. Cette demande a été mise en œuvre.

### **Difficultés spécifiques posées par le confinement à Mayotte**

Le Défenseur des droits a fait part à la ministre des Outre-mer et au ministre auprès de la ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, chargé de la Ville et du Logement, de sa très grande préoccupation à l'égard de la situation de l'île. Il indiquait que, dans ce département particulièrement fragile, les difficultés liées à la crise sanitaire s'ajoutent à une crise sociale et humanitaire sans précédent. Les points d'attention relevés concernaient notamment : l'insuffisance d'accès à l'eau potable d'une grande partie de la population de l'île, les modalités de distribution des bons alimentaires, le suivi pédagogique des élèves. Aucune réponse n'a à ce jour été apportée, bien que le Gouvernement ait décidé de nombreuses mesures spécifiques.

### **Difficultés d'accès à l'eau des gens du voyage**

Suite à de nombreuses saisines, le Défenseur des droits a interpellé les autorités locales sur les difficultés de gens du voyage confinés sur un terrain familial à obtenir l'autorisation du maire pour se voir raccorder à l'eau.

### **Accès aux aides financières aux entreprises**

Le Défenseur des droits a alerté le ministre des Finances sur les effets de seuils inéquitables qui opposent à une demande d'aide de 1500€, le fait d'avoir reçu des revenus ou d'aides d'un montant de 800€.

### **Dématérialisation**

Auditionné le 25 mai 2020 par la mission d'information « Lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique » du Sénat, le Défenseur des droits a rappelé aux parlementaires que les circonstances exceptionnelles de la crise sanitaire avaient permis de constater à la fois le caractère

stratégique de l'accès numérique des services publics pour les citoyens, accès qui dans de nombreux cas a permis d'assurer une forme de continuité du service, de maintenir des liens et d'informer, et ses grandes limites : en effet, comment percevoir une allocation sociale quand on n'a ni internet, ni compte bancaire, et qu'une grande partie des bureaux de poste sont fermés ?

### **Les droits de l'enfant**

Le Défenseur des droits a reçu **127 saisines** mettant en cause les droits de l'enfant en lien avec la crise sanitaire.

#### **Le droit d'être entendu**

Le Défenseur des droits a été saisi de la possibilité pour les juges de prendre des décisions sans contradictoire, conformément à l'ordonnance n° 2020-304 du 25 mars 2020 portant adaptation des règles applicables aux juridictions de l'ordre judiciaire statuant en matière non pénale. Dans une décision rendue le 10 avril, le Conseil d'État a validé les dispositions de cette ordonnance, tout en soulignant qu'elles ne faisaient « pas obstacle à ce que le mineur capable de discernement puisse préalablement exprimer son avis ». Geneviève Avenard, la Défenseure des enfants, adjointe du Défenseur des droits, a souligné lors d'une interview sur France Inter le 19 avril, que l'ordonnance de mars 2020 apporte des restrictions importantes aux droits des enfants, et qu'il était indispensable d'assurer son droit d'être entendu : « il est indispensable, dans les cas où le juge des enfants envisage de prendre une décision sans audition des parties, que l'opinion de l'enfant puisse être précisément recueillie ».

#### **Les refus d'accès aux supermarchés**

Le Défenseur des droits a eu connaissance de nombreuses situations dans lesquelles l'accès à des supermarchés a été refusé à des enfants accompagnant leur parent. Alors que de nombreuses familles sont monoparentales, ces refus ont pour effet soit de rendre impossible l'accès à des biens de première nécessité, soit de porter atteinte à l'intérêt supérieur des enfants en imposant

qu'ils soient laissés à la porte du magasin. Le Défenseur des droits est intervenu auprès de toutes les grandes enseignes (au niveau local et de leurs sièges), du Gouvernement et dans la presse par un communiqué du 8 avril, pour faire cesser ces pratiques en demandant qu'il soit donné des instructions aux gérants des magasins rappelant que le refus d'accès des enfants aux magasins ne fait pas partie des mesures restrictives adoptées dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire. Les magasins d'alimentation ne peuvent donc légalement interdire leur accès aux personnes accompagnées d'un ou de plusieurs enfants, ni demander à ces personnes de laisser leurs enfants à l'entrée du magasin, y compris au niveau des caisses ou à la garde d'un vigile. Ces pratiques portent atteinte aux droits des personnes, particulièrement aux droits des parents isolés et à l'intérêt supérieur de leurs enfants.

### **Saisi de dizaines de réclamations**

**individuelles**, et de nombreux signalements téléphoniques, le Défenseur des droits et ses délégués ont obtenu l'arrêt de ces pratiques discriminatoires auprès de la grande majorité des commerces concernés.

Par ailleurs, suite à l'alerte du Défenseur des droits, le Secrétariat d'État chargé de l'Égalité femmes hommes et de la lutte contre les discriminations a mis en place un dispositif de réclamation sur une adresse de messagerie dédiée pour recevoir les signalements des parents isolés refusés à l'entrée des magasins et intervenir.

Le Défenseur des droits a également été saisi de plusieurs refus d'accès à des supermarchés opposés à des personnes en situation de handicap accompagnées pour faire leurs courses. Le Défenseur des droits a saisi la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées qui lui a répondu le 17 avril qu'un rappel serait « fait auprès de l'ensemble des enseignes, des référents accessibilité des préfectures ainsi qu'auprès des représentants des agents d'accueil afin de leur rappeler qu'une dérogation est possible pour les personnes en situation de handicap, tout comme pour les familles monoparentales ».

### **Protection de l'enfance**

Les services départementaux et structures de la protection de l'enfance ont rencontré des difficultés pour assurer la continuité de leurs missions auprès des 340 000 enfants confiés à la protection de l'enfance. Le Défenseur des droits a alerté le Gouvernement sur la nécessité d'anticiper autant que possible les répercussions du confinement sur les enfants et les adolescents, en assurant le suivi national, la coordination des services, en soutenant les parents et en mettant à leur disposition des outils comme des lignes téléphoniques dédiées et des plateformes ressource.

### **Victimes de violences rendues invisibles**

Les enfants qui pourraient être victimes ou confrontés à des situations de violence au domicile familial doivent, dans la période actuelle encore plus que d'habitude, bénéficier de la vigilance de chacune et de chacun d'entre nous. Dans un communiqué du 20 mars 2020, le Défenseur des droits et la Défenseure des enfants en appelaient à la responsabilité collective et incitaient à signaler aux numéros d'urgence toute situation préoccupante concernant un enfant.

### **La protection des mineurs non accompagnés**

Le Défenseur des droits a alerté les autorités locales et le Gouvernement sur la situation et la mise à l'abri des mineurs non accompagnés (MNA) qui, dans un certain nombre de départements, font face à un service d'accueil qui a tout simplement fermé, conduisant à ce que ces mineurs soient traités comme des étrangers adultes. Il a souligné que la mise à l'abri des jeunes gens évalués majeurs par le département jusqu'à la fin de la période de confinement devait se poursuivre. Le Défenseur des droits a demandé la mise à disposition par les préfectures de structures ou bâtiments pouvant accueillir dans des conditions dignes et adéquates des jeunes gens en recueil provisoire d'urgence. Le procureur de la République de Paris a répondu le 10 avril qu'un plan de continuité était en cours à Paris.

## Mineurs détenus

La situation de près de 800 mineurs détenus justifie que leur soit portée une attention particulière. 82% sont en détention provisoire sans possibilité de visite ni de scolarisation, ce qui les place dans un isolement total. À de nombreuses reprises, le Défenseur des droits a fait part de ses préoccupations face à l'enfermement des mineurs. Il insiste pour que soient mises en œuvre les alternatives à l'incarcération.

## Educadroit

Avec la fermeture des établissements scolaires en France, c'est à la maison que s'est exercé le suivi scolaire. En cette période, de nombreuses questions sur l'exercice du droit et des droits ont pu se poser. Le Défenseur des droits a rappelé qu'elles pouvaient être abordées grâce aux outils pédagogiques accessibles en ligne sur le site qu'il a créé, [Educadroit.fr](http://Educadroit.fr), qui vise à sensibiliser les enfants et les jeunes au droit et à leurs droits.

## Retour à l'école

Le Défenseur des droits et son adjointe, la Défenseure des enfants, ont alerté le ministre de l'Éducation nationale sur plusieurs situations concernant :

- La mise à l'écart dans certains établissements ou dans des groupes distincts des enfants de parents exerçant une profession médicale ;
- Le ton excessivement anxieux de certaines consignes adressées par les établissements scolaires aux parents et aux enfants dans le cadre du déconfinement.

Ils ont aussi appelé l'attention du secrétaire d'État chargé de la protection de l'enfance sur l'urgence nécessaire de donner des lignes directrices en vue de favoriser le retour à l'école des enfants pris en charge en protection de l'enfance, étant donné leur particulière vulnérabilité scolaire ; ce qui n'a été fait que la veille de la réouverture des écoles et a maintenu trop longtemps enfants, parents et services de protection de l'enfance dans l'incertitude.

Le Défenseur des droits a observé publiquement, avant même la réouverture des écoles, la limite de l'appel au volontariat des

parents. Outre l'absence totale de mention dans le discours public de l'attention à porter à l'opinion des enfants eux-mêmes, il relève que l'ambiguïté du terme « volontariat » porte préjudice au droit à l'éducation des enfants. Il laisse entendre que chacun fait comme il le souhaite. La réalité c'est que l'obligation scolaire s'applique, dans des conditions qui sont aménagées par les autorités, pour garantir la sécurité sanitaire ; que les familles qui ne renvoient pas leurs enfants à l'école ne seront pas sanctionnées, en application d'une souplesse particulière ; mais que le principe est bien celui d'un retour dans les établissements scolaires, seul à même de garantir le droit à l'éducation sans discrimination. Il faut rappeler, en ce sens, que **dès le 26 avril, la Société française de pédiatrie et les différentes sociétés de spécialités pédiatriques prenaient fermement position** pour un retour des enfants dans leur établissement scolaire, y compris pour ceux ayant une maladie chronique.

## Difficultés d'exercice des droits de visite

L'institution a été saisie des difficultés d'accès aux droits de visite des parents ordonnés par le juge aux affaires familiales en espace de rencontre, en l'absence de directives de la part du Gouvernement sur les modalités de réouverture de ces espaces. Sur près de 300 lieux de rencontre enfants-parents en France, certains accueillent dans des lieux publics (une école, un centre social, etc.) et d'autres dans leurs propres locaux (locaux privés). Si le décret n° 2020-548 du 11 mai 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de COVID-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire autorise certains établissements recevant du public, dont les centres sociaux, à recevoir à nouveau du public, il ne permettait pas d'établir avec certitude si les espaces de rencontre étaient autorisés à rouvrir ou non. Cette incertitude aurait d'ailleurs conduit à la diffusion de consignes différentes de la part des fédérations et des CAF sur l'ensemble du territoire. Le Défenseur des droits a attiré l'attention de la Garde des Sceaux sur ces difficultés et demandé à être tenu informé des délais dans lesquels le décret pertinent serait publié, et les conditions d'élaboration de consignes précises sur cette question.

## Déontologie de la sécurité

Le Défenseur des droits a reçu **169 saisines** mettant en cause la déontologie des forces de sécurité en lien avec la crise sanitaire.

Plusieurs saisines reçues au siège portent sur des situations intervenues à l'occasion de contrôles d'attestation de déplacement par les forces de l'ordre mettant en cause des violences, des propos déplacés, des contestations des verbalisations, ou encore l'absence de port de protection sanitaire par les forces de l'ordre.

Certaines saisines remettent en cause la compétence des agents de surveillance de la voie publique (ASVP) pour faire des contrôles d'attestation.

Par ailleurs, le Défenseur des droits a été saisi de situations mettant en cause les contrôles d'identité survenus dans certains quartiers populaires dans le cadre du confinement pour déplacement non essentiel ou dénonçant l'attitude des forces de l'ordre.

Il a également été saisi de refus d'entrée dans les magasins opposés à des enfants accompagnant leurs parents ou à des migrants, opposé par des agents de sécurité privés.

### Difficultés liées aux attestations des personnes sans domicile fixe

Le Défenseur des droits a alerté le 20 mars les autorités locales et le Gouvernement sur la particulière vulnérabilité des personnes sans domicile fixe notamment au regard de l'obligation de disposer d'une attestation. Il a indiqué qu'une verbalisation serait inappropriée et injuste, compte tenu de leur situation qui ne leur permet pas de rester confinés et donc de fournir une attestation mentionnant leur lieu de confinement et le motif de leurs déplacements. Le 21 mars, dans la tribune rédigée avec la Contrôleure générale des lieux de privation de liberté, Adeline Hazan, et le président de la CNCDH, Jean-Marie Burguburu, le Défenseur des droits a appelé à ce qu'une attention particulière soit portée notamment aux personnes vivant à la rue et que leurs droits fondamentaux soient sauvegardés pendant la crise sanitaire. Plus

récemment, lors d'un échange avec le ministre chargé de la Ville et du Logement, en date du 17 avril, le Défenseur des droits a rappelé les difficultés soulevées par les conditions indignes de vie dans les campements et autres habitations informelles au regard notamment du droit fondamental à la protection de la santé, qui impose aux autorités d'assurer la sécurité sanitaire de toutes les personnes qui se trouvent sous leur juridiction. Il apparaît que des consignes de souplesse ont été transmises mais l'institution a reçu tout au long de la période de nombreux signalements mettant en exergue, d'abord l'absence d'instructions claires du Gouvernement s'agissant de la prise en charge des personnes sans domicile stable et notamment celles vivant dans des campements ou squats, puis leur non-exécution par les services déconcentrés et les collectivités locales.

### Difficultés d'accès aux attestations des personnes vulnérables

Suite à des saisines de personnes handicapées, le Défenseur des droits a alerté le ministre de l'Intérieur et la ministre de la Justice sur la nécessité d'aménager les conditions de sortie pendant le confinement des personnes qui ne peuvent matériellement accéder aux consignes, les comprendre ou en respecter les modalités formelles comme le cas des personnes non-voyantes dans l'impossibilité de produire l'attestation, des personnes sans domicile fixe, les personnes étrangères ne maîtrisant pas le français, les personnes en situation de handicap et d'isolement ne pouvant produire d'attestation.

Suite à l'intervention du Défenseur des droits, le Secrétariat d'État chargé des personnes handicapées (SEPH) a décidé que l'attestation n'était pas nécessaire pour les personnes déficientes visuelles sous condition de présenter un justificatif du handicap, puis plus largement pour les personnes handicapées dont le handicap le justifie.

Sur le besoin de supports d'information et de procédures adaptés et compréhensibles par tous, des attestations de déplacement en langage « Facile à lire et à comprendre » (FALC) ont été mises à disposition des personnes handicapées.

## Lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité

Le Défenseur des droits a reçu **290 saisines** mettant en cause les discriminations qui seraient intervenues en lien avec la crise sanitaire.

En période de crise sanitaire l'accès aux biens et services des personnes particulièrement vulnérables économiquement peut faire l'objet de difficultés particulières s'apparentant à des discriminations indirectes. Le Défenseur des droits a exercé une vigilance pour prévenir et réagir afin d'empêcher que des pratiques discriminatoires ne s'installent.

### Forfait téléphonique

Du fait de la fermeture de nombreux points de contacts, les abonnements téléphoniques à moindre coût (2€ par mois), souscrits par les foyers les plus précaires, pourraient être portés à une durée illimitée pendant toute la période du confinement afin de leur permettre de joindre les services de santé ainsi que les proches. Le Défenseur des droits a demandé au ministre de l'Économie et des Finances une intervention auprès des différents opérateurs téléphoniques en ce sens.

### Paiement en espèces

Le Défenseur des droits a été saisi de plus de **70 réclamations** relatives au refus de certains commerçants d'accepter le paiement en espèces, privilégiant les paiements électroniques qui ne nécessitent pas de contact entre le caissier et le client. Les majeurs protégés, ainsi que les personnes en situation de précarité sociale ou économique qui ne disposent pas de tous les moyens de paiement classiques se trouvent alors privés des produits de première nécessité. Cette situation relève des textes qui interdisent les discriminations, notamment la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008. Le refus de paiement en espèces dans les commerces ne fait pas partie des mesures restrictives détaillées dans la loi du 23 mars 2020 relative à l'état d'urgence sanitaire et les ordonnances d'application.

Le Défenseur des droits a rappelé au Gouvernement, à la Fédération de l'épicerie et du commerce de proximité et à la Fédération du commerce et de la distribution, et a alerté publiquement dans un communiqué du 6 avril, l'importance de garantir aux majeurs protégés et aux personnes en situation de précarité l'utilisation des moyens de paiement nécessaires aux achats de première nécessité. Il a invité ses délégués territoriaux à intervenir et rappelé le cadre juridique applicable dans un communiqué de presse du 1<sup>er</sup> avril 2020. La Direction générale de la Banque de France a informé le Défenseur des droits qu'elle avait rappelé aux présidents des fédérations du commerce et de la distribution, ainsi qu'aux dirigeants de tous les groupes de la grande distribution, que cette pratique ne peut être acceptée. En outre, la Fédération du commerce et de la distribution a informé l'ensemble de ses adhérents, au niveau des directions générales des enseignes, ainsi que les personnes en charge des moyens de paiement en ligne de caisses au sein des services financiers. Elle a veillé à sensibiliser de nouveau la cellule de crise générale ainsi que les trésoriers des enseignes en charge des moyens de paiement afin qu'ils effectuent les diligences nécessaires pour rappeler à l'ensemble des réseaux l'obligation légale d'accepter les paiements en espèces. Une note a été diffusée pour préciser le cadre juridique applicable, les règles d'usage et les limites d'utilisation des espèces. Depuis le début de la période de déconfinement, le Défenseur des droits est toujours régulièrement saisi de refus de paiement en espèce de la part de petits commerces de proximité. Par l'intermédiaire de ses délégués, le Défenseur des droits obtient régulièrement la cessation de cette pratique interdite.

### Le refus de distribuer des masques à tous les résidents

Le Défenseur des droits a été saisi des réclamations de plusieurs habitants de communes littorales, résidents secondaires, qui ont appris qu'une distribution de masques organisée par ces communes serait réservée aux seuls résidents permanents de la commune.

Dans un courrier du 6 mai au président de l'Association des maires de France et un communiqué de presse du 7 mai, il a rappelé que la distribution des masques organisée par les communes en direction des habitants, qui poursuit un objectif de santé publique dans le cadre des mesures progressives de déconfinement, a le caractère d'une mission de service public facultatif. Les différences de traitement instituées entre les usagers par les communes ne peuvent donc reposer que sur des différences de situation objectives en lien avec l'objet du service en cause. Les communes ayant mis en place ce service sont donc tenues de l'ouvrir aussi bien aux résidents permanents qu'aux résidents secondaires.

### **Les personnes handicapées**

Dès l'annonce du confinement, le Défenseur des droits a alerté le Gouvernement sur les difficultés propres aux personnes en situation de handicap, et sur les risques de discrimination face à l'insuffisante prise en compte de la réalité multiforme du handicap dans la gestion de la pandémie.

Comme évoqué ci-dessus, il est intervenu sur de multiples difficultés, qu'il s'agisse du recours aux attestations de sortie dérogatoires, à l'accompagnement des personnes pour faire des courses ou de problèmes liés à leur accès à divers biens et services en période de confinement.

Concernant l'accès des personnes handicapées à l'hospitalisation et aux soins de réanimation, le Défenseur des droits a ainsi rappelé à plusieurs reprises la portée du principe d'égal accès aux soins des personnes en situation de handicap : les modalités de prise en charge sanitaire doivent reposer sur des critères médicaux et être fondées sur une évaluation individuelle, au cas par cas.

# Les avis de l'institution sur les textes liés à l'état d'urgence sanitaire

**Lors des débats au Parlement sur le premier projet de loi d'urgence sanitaire**, le Défenseur des droits a alerté les Présidents de l'Assemblée nationale et du Sénat sur l'opportunité d'un contrôle parlementaire renforcé, à l'instar de celui qui avait été instauré dans la loi relative à l'état d'urgence anti-terroriste, ainsi que sur la nécessité de respecter les principes de légalité, de prévisibilité et de nécessité et de s'assurer que les dispositions permettant de restreindre les libertés soient suffisamment précises et strictement encadrées par la loi pour garantir aux individus une protection contre les risques d'abus et d'arbitraire.

**Le Défenseur des droits a été auditionné sur le suivi de l'état d'urgence par la commission des lois du Sénat et a rendu un avis n°20-03**, où il a notamment attiré l'attention des parlementaires sur l'importance de préserver :

- Les droits du justiciable et les droits de la défense, impliquant notamment la possibilité de communiquer avec les justiciables placés dans les lieux de privation de liberté ou dans des espaces de confinement ;
- La nécessité de prévoir dans la loi la durée de prolongation du délai de placement en garde à vue, de la détention provisoire ou de l'assignation à résidence sous surveillance électronique, et de ne pas la laisser à la discrétion de l'administration ;
- L'importance de conférer à ce dispositif - compte tenu de son caractère exceptionnel et des pouvoirs qu'il confère à l'autorité administrative, un caractère temporaire et de permettre au Parlement de procéder à une évaluation de la mise en œuvre des mesures et de la nécessité de les pérenniser ;
- Sur les droits de l'enfant, il a attiré l'attention sur l'impact psycho social du confinement

et sur les risques accrus d'inégalités. À cet égard, le Défenseur des droits a souligné combien la disparition de la restauration collective est l'un des éléments centraux du décrochage social et éducatif ;

- Le dispositif de contravention mis en place pour les déplacements dérogatoires est susceptible de soulever des difficultés de compréhension des usagers. Le Défenseur des droits a constaté que certains procès-verbaux étaient peu circonstanciés et que la réalité des motifs invoqués lors du contrôle n'étaient pas toujours mentionnés pour permettre une contestation ultérieure. En se fondant sur des observations de parlementaires, d'organisations syndicales représentatives des forces de l'ordre et d'associations représentant des usagers sur les difficultés de mettre en œuvre ce régime juridique, le Défenseur des droits a souligné :
  - la nécessité de transmettre une meilleure information des mesures prises au plan local aux agents chargés du contrôle et de leur assurer une formation ;

- la nécessité de prendre en compte la vulnérabilité de certaines personnes ainsi que la spécificité de certaines situations avant et lors des contrôles.

**Le Défenseur des droits a adressé le 3 mai 2020** une lettre aux Présidents de l'Assemblée nationale et du Sénat ainsi qu'aux deux Présidents des commissions des lois dans le cadre de l'examen de la loi **n° 2020-546 du 11 mai 2020 prorogeant l'état d'urgence sanitaire et complétant ses dispositions.**

Tout en indiquant souscrire au fait que des contraintes légitimes et proportionnées sont justifiées dans le contexte actuel, il lui est néanmoins apparu nécessaire d'attirer l'attention et la vigilance de la représentation nationale sur certains points afin de minimiser les atteintes aux droits et les restrictions des libertés qui pourraient en résulter.

Il a rappelé l'impératif de limiter dans le temps la mise en œuvre d'un régime d'exception qui restreint l'exercice des libertés publiques, ce qu'a prévu la loi du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de COVID-19 à son article 7. En effet, garantir la sécurité sanitaire du plus grand nombre ne doit pas conduire à insérer ce régime de façon pérenne dans le droit commun à l'issue du déconfinement.

L'obligation de quarantaine ou d'isolement pour les personnes entrant sur le territoire national ou arrivant dans un territoire d'outre-mer a été maintenue dans le projet de loi. Ces mesures constituant une importante atteinte à la liberté d'aller et venir, le Défenseur des droits a recommandé d'entourer celles-ci de garanties supplémentaires, en prévoyant un encadrement strict, une limitation de leur durée, un contrôle systématique du juge des libertés et de la détention (JLD) dans les 48 heures de la mesure, totale ou partielle, et *a minima*, une saisine automatique de ce dernier en cas de prolongation de la mesure. Il a également préconisé de veiller au caractère strictement nécessaire et proportionné des mesures et au respect des droits des personnes, en particulier du droit au respect de la vie privée et familiale et des droits de l'enfant.

Plusieurs de ses recommandations ont été suivies d'effet. La loi du 11 mai 2020 prévoit en effet davantage de garanties pour les personnes susceptibles de faire l'objet d'une quarantaine ou d'un isolement, notamment la possibilité d'un contrôle du JLD, sa saisine systématique en cas de prolongation de la mesure qui serait privative de liberté au sens de l'article 66 de la Constitution (voir à cet égard la [décision du 11 mai 2020 du Conseil constitutionnel](#)), la notification à la personne de ses droits ainsi que les voies de recours, la prise en compte de la situation des mineurs et le respect de la vie familiale, ainsi que le choix du lieu où s'effectue la mesure, quoique des mesures plus strictes aient été imposées en outre-Mer par le décret du 22 mai 2020.

**Système d'information pour le partage de données concernant les personnes atteintes par le virus COVID-19 Stop Covid**

Le Défenseur des droits a appelé les parlementaires à la prudence concernant la mise en place d'un système de collecte et de partage de données personnelles de santé aux fins de lutte contre la propagation de l'épidémie, lequel porte atteinte aux droits fondamentaux à la protection des données personnelles et au secret médical. Bien que ce dispositif ait été envisagé de manière temporaire, il a demandé à ce que sa nécessité, sa proportionnalité ainsi que son efficacité soient démontrées et que des mesures juridiques adaptées à la sensibilité particulière des données de santé soient prises, telles que la précision des finalités poursuivies, la limitation du recueil des données à ce qui est strictement nécessaire à la poursuite de ces finalités et de la durée de conservation des données, les conditions d'accès aux fichiers, la sécurisation de l'ensemble du dispositif.

Le Défenseur des droits a également préconisé que ce système d'information soit entouré d'autres garanties, telles que le recueil d'un consentement éclairé de toutes et tous à la collecte des données et des modalités permettant le respect effectif de leurs droits (information, consultation, opposition, recours). Il a regretté que la notion de recueil « volontaire » des données n'apparaisse pas dans le texte.

Le Défenseur des droits constate que plusieurs de ses recommandations ont été suivies. La loi du 11 mai 2020 prévoit que ce dispositif est temporaire et qu'il n'existera que pour une durée strictement nécessaire à l'objectif de lutte contre la propagation de l'épidémie « *ou, au plus, pour une durée de six mois à compter de la fin de l'état d'urgence sanitaire* ».

Certaines dispositions ont été insérées dans la loi et dans le décret du 12 mai 2020 créant les fichiers Contact Covid et SI-DEP pour protéger davantage le droit au respect de la vie privée des personnes. À cet égard, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) relève dans son [avis](#) le caractère volontaire de la participation aux enquêtes sanitaires. Le consentement est par ailleurs requis en cas de transmission de données d'identification de la personne infectée aux personnes « contact » et de communication des données aux organismes assurant l'accompagnement social (à cet égard, voir la [décision du 11 mai 2020](#) du Conseil constitutionnel). Le Défenseur des droits relève que les personnes ayant accès à ces fichiers hautement sensibles sont soumises au secret professionnel. Si les textes prévoient la délivrance d'informations sur le système d'information aux personnes, l'exercice des droits d'opposition et de rectification reste cependant limité à certaines situations.

Par ailleurs, la loi a exclu explicitement des finalités du système d'information « *le développement ou le déploiement d'une application informatique à destination du public et disponible sur équipement mobile permettant d'informer les personnes du fait qu'elles ont été à proximité de personnes diagnostiquées positives au COVID-19* ».

Vient d'être adopté un décret autorisant la mise en place d'une application mobile *StopCovid* de suivi automatisé des contacts, dont le caractère est volontaire, pseudonyme et temporaire.

Enfin, il faut saluer la mise en place d'un contrôle parlementaire de suivi de la mise en œuvre de l'état d'urgence sanitaire et d'un « comité de contrôle et de liaison COVID-19 » chargé d'évaluer l'apport réel des outils numériques à la lutte contre l'épidémie et de vérifier le respect des garanties entourant le secret médical et la protection des données personnelles.

# Statistiques liées à l'état d'urgence sanitaire

Les thèmes en lien avec les questions relatives aux difficultés d'accès à des biens et services du secteur privé ont été en tête des préoccupations pour cette période représentant près de 10 % des saisines et 27 % sollicitations téléphoniques. Elles visent principalement des situations relatives à l'obligation de payer en espèces dans certains magasins et l'accès aux magasins des familles avec enfants. Les appels et les saisines concernant les contrôles, les amendes et la circulation sont aussi plus importants qu'en période d'activité habituelle.

## Les saisines

	Siège	Délégués	Total
Nombre de saisines	713	711	1 424

### Répartition hommes femmes

Sexe	%
Femme	47
Homme	53
Total général	100

### Siège

Domaine	%
Services publics	50,0
Enfance	8,1
Discrimination	20,7
Déontologie	17,7
Lanceurs d'alerte	0,0
Accès aux droits (information-orientation)	3,5

## Délégués

Domaine	%
Services publics	57,4
Enfance	8,0
Discrimination	12,8
Déontologie	2,2
Lanceurs d'alerte	0,0
Accès aux droits (information-orientation)	19,6

## Total

Domaine	%
Services publics	53,4
Enfance	8,0
Discrimination	17,1
Déontologie	10,7
Lanceurs d'alerte	0,0
Accès aux droits (information-orientation)	10,8

## Répartition régionale

Région	%	Poids démographique (%)
Auvergne-Rhône-Alpes	12,9	11,6
Bourgogne-Franche-Comté	5,5	6,2
Bretagne	8,6	4,9
Centre-Val de Loire	2,8	3,8
Corse	0,3	0,5
Grand Est	7,0	8,3
Hauts-de-France	6,7	9,0
Île-de-France	25,7	17,8

Région	%	Poids démographique (%)
Normandie	3,5	5,0
Nouvelle-Aquitaine	8,9	8,7
Occitanie	9,0	8,4
Pays de la Loire	2,6	5,4
Provence-Alpes-Côte d'Azur	5,0	7,3
Réunion - Mayotte	1,1	1,5
Guadeloupe - Martinique - Guyane	0,3	1,6
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Activité de la plateforme téléphonique

La ligne téléphonique mise en place au service des personnes détenues reçoit une moyenne de 40 appels par jour pour un total de plus de 2 000 appels depuis le début de la crise sanitaire.

Par ailleurs, pendant le confinement le Défenseur des droits a maintenu les services d'accès aux droits de sa plateforme : 09 69 39 00 00.

Les appels en lien avec le COVID-19 ont représenté 39% de la totalité des appels du public et réclamants.

## Par domaines de compétences

Les demandes d'informations et d'orientation (rubrique *Accès aux droits*) ont représenté 47% pour cette période contre 37% pour l'année 2019, ce qui traduit un important besoin d'information.

À compter de la période de déconfinement progressif, les demandes de renseignement des citoyens ont soulevé de nombreuses questions sur les règles du déconfinement, le port des masques et les questions liées aux déplacements et la contestation des amendes intervenues pendant le confinement.

## Répartition des appels

	%
Biens et services privés	19,9
Déontologie de la sécurité	18,0
Service public	9,9
Vie privée	9,1
Protection sociale et sécurité sociale	7,6
Amende et circulation	6,9
Emploi privé	5,2
Logement privé	4,2
Santé	3,4
Éducation nationale et enseignement supérieur	2,4
Justice	2,4
Droits des étrangers	2,2

	%
Protection de l'enfance	2,2
Libertés publiques	2,0
Fiscalité	1,6
Fonction publique	1,1
Environnement et urbanisme	0,9
Logement social	0,7
Logement public	0,1
Opérateurs de réseaux	0,1
Professions réglementées	0,1

---

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)



**D**  
**Défenseurdesdroits**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE