

Paris, le 5 juillet 2022

-----  
**C o m m u n i q u é d e p r e s s e**  
-----

## **Rapport annuel d'activité 2021 du Défenseur des droits : Un recours efficace pour rétablir les droits**

Avec près de 115 000 réclamations en 2021, soit une hausse de 18,6% par rapport à 2020, le Défenseur des droits est plus que jamais présent au contact des usagers, en particulier des plus vulnérables, qui font face à la déshumanisation et à l'éloignement des services publics.

La Défenseure des droits, Claire Hédon, rend public ce jour le deuxième rapport annuel de l'institution depuis sa nomination. Elle y fait à nouveau le constat de l'ampleur des entraves dans l'accès aux droits, qu'il s'agisse de défaillances systémiques, de difficultés matérielles ou de manquements plus ponctuels. Cumulés, ces obstacles alimentent les sentiments de découragement et de défiance envers les institutions publiques.

### **Les réclamations en nette hausse : signe de fractures qui se creusent ?**

L'année 2021 a été marquée par une forte augmentation des réclamations. Sur plus de 90 000 dossiers concernant les services publics, étaient principalement invoqués l'absence de réponse, la difficulté à joindre l'agent responsable du dossier, l'impossibilité de prendre un rendez-vous, des formulaires uniquement en ligne... Ces défaillances de la relation avec les usagères et usagers des services publics sont à l'origine d'atteintes aux droits préjudiciables et conduisent à des formes de maltraitance institutionnelle. Pour éviter une perte irréversible de confiance dans nos services publics, la transformation numérique doit s'accompagner du maintien d'un lien humain.

### **Des délégués du Défenseur des droits répartis au cœur des territoires**

Les 550 délégués du Défenseur des droits qui assurent des permanences dans plus de 870 points d'accueil, constituent un maillage territorial de proximité indispensable. Ils sont de plus en plus souvent le dernier recours pour des usagers désemparés. Écoute, présence, accompagnement, médiation : les délégués du Défenseur des droits sont des acteurs-clés pour faire valoir ses droits, notamment pour les personnes les plus vulnérables.

### **Faciliter le recours contre les discriminations : le 3928 la nouvelle plateforme de signalement**

En matière de lutte contre les discriminations, le Défenseur des droits a constaté en 2021 une hausse de 22,2% de ses saisines à la suite du lancement de la nouvelle plateforme [antidiscriminations.fr](https://antidiscriminations.fr) en février 2021. En moins de dix mois, plus de 11 000 personnes ont appelé le 3928 ou *tchaté* avec des juristes pour signaler des situations de discriminations. Le critère de

l'origine est fréquemment invoqué, arrivant en tête avec le handicap et l'état de santé. La Défenseure des droits appelle à une mobilisation des pouvoirs publics pour lutter contre les discriminations, en particulier sur le critère de l'origine longtemps invisibilisé.

### **Respecter et promouvoir les droits de l'enfant : une société insuffisamment attentive ?**

Particulièrement préoccupée par la [santé mentale des enfants](#) depuis la pandémie de Covid-19, la Défenseure des droits a consacré son rapport annuel 2021 sur les droits de l'enfant à cette thématique. Les nombreuses saisines traitées soulignent de manière récurrente le déficit criant de professionnels du soin et de structures adaptées, mais aussi la difficulté pour les enfants de bénéficier d'une approche globale de leur situation. C'est pourquoi la Défenseure des droits et le Défenseur des enfants persistent à demander au gouvernement de considérer la santé mentale des enfants comme une priorité absolue en matière de politiques publiques.

### **Travailler la confiance et la transparence avec les forces de sécurité : le rôle d'un contrôle externe indépendant**

La Défenseure des droits a conforté son rôle d'autorité indépendante chargée de veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité, avec, dans l'année 2021, une nouvelle augmentation des saisines de 6,1 % en matière de déontologie, notamment sur les questions relatives à l'usage de la force. Elle a présenté des observations qui ont été suivies par la Cour d'appel de Paris dans un arrêt du 8 juin 2021 relatif à un contrôle d'identité sur des lycéens, jugé discriminatoire. Par ailleurs, dans le cadre du « Beauvau de la sécurité », la Défenseure des droits a rappelé que la transparence constitue une condition nécessaire de l'impartialité et un gage de confiance dans la relation police/population.

### **Protéger les lanceurs d'alerte : une mission renforcée**

Durant l'année 2021, la Défenseure des droits a soumis deux avis au Parlement, appelant à une transposition ambitieuse de la directive européenne relative aux lanceurs d'alerte. C'est à cet effet que les lois du 21 mars 2022 ont renforcé leur protection et élargi le rôle du Défenseur des droits en matière de signalement d'alerte, notamment en créant un poste d'adjoint chargé de la protection et de l'orientation des lanceurs d'alerte. Outre son rôle d'orientation, l'institution est désormais chargée d'informer et de conseiller les lanceurs d'alerte et de « défendre » leurs droits et libertés. La Défenseure des droits et sa nouvelle adjointe s'attacheront à garantir l'application de ces dispositions en élaborant une doctrine ambitieuse du traitement des demandes.

\* \* \* \* \*

### **Un recours efficace pour rétablir les droits**

Le niveau de réclamations reçues par le Défenseur des droits révèle l'ampleur des entraves dans l'accès aux droits, des manquements, des discriminations, que l'institution dénonce et s'efforce de résoudre en ayant à cœur de rétablir les personnes dans leurs droits.

Face à cette situation générale, le Défenseur des droits règle les situations de façon concrète, avec plus de 80% des règlements amiables engagés qui aboutissent favorablement. Dans 82% des cas, les décisions des juridictions confirment les observations de l'institution. De plus, en 2021 114 propositions de réformes ont été formulées dans le cadre législatif et réglementaire.

Par sa présence physique sur tout le territoire et la mobilisation des agents du siège et des délégués territoriaux, le Défenseur des droits parvient à résoudre des situations de plus en plus complexes dans un contexte où les services publics sont de plus en plus absents. L'institution prouve ainsi son expertise et son efficacité, au service de toute personne qui la saisit.

## LIRE LE DOSSIER DE PRESSE

**Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante créée par la loi organique du 29 mars 2011, suite à la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008**

Protecteur des droits et libertés des personnes, il a pour mission de défendre et promouvoir les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, de lutter contre les discriminations, d'assurer le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité et de protéger et orienter les lanceurs d'alerte.

Il peut être saisi gratuitement par toute personne résidant en France ou française résidant à l'étranger qui estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il peut également se saisir d'office.

Plus de 500 délégués répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer reçoivent, orientent et aident toute personne à faire valoir ses droits, gratuitement et en toute indépendance.

Victimes ou témoins de discriminations : les juristes du Défenseur des droits écoutent, accompagnent et orientent gratuitement les personnes au 39 28 ou sur [www.antidiscriminations.fr](http://www.antidiscriminations.fr)

### Contacts presse

—  
Laetitia Got  
Chargée de mission presse  
[laetitia.got@defenseurdesdroits.fr](mailto:laetitia.got@defenseurdesdroits.fr)  
Tél. : 01 53 29 22 79 / Port. : 06 20 50 34 46

—  
Victor Manciet  
Chargé de mission presse  
[victor.manciet@defenseurdesdroits.fr](mailto:victor.manciet@defenseurdesdroits.fr)  
Tél. : 01 53 29 22 78 / Port. : 06 73 46 50 10