

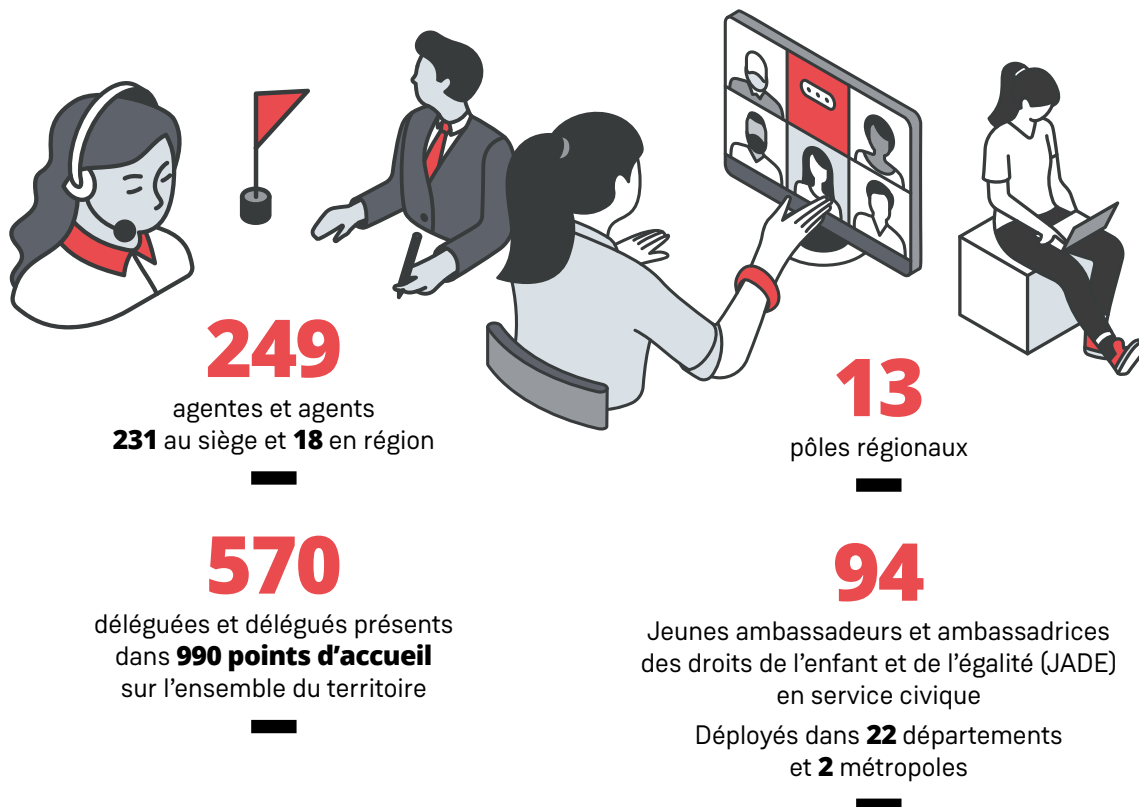
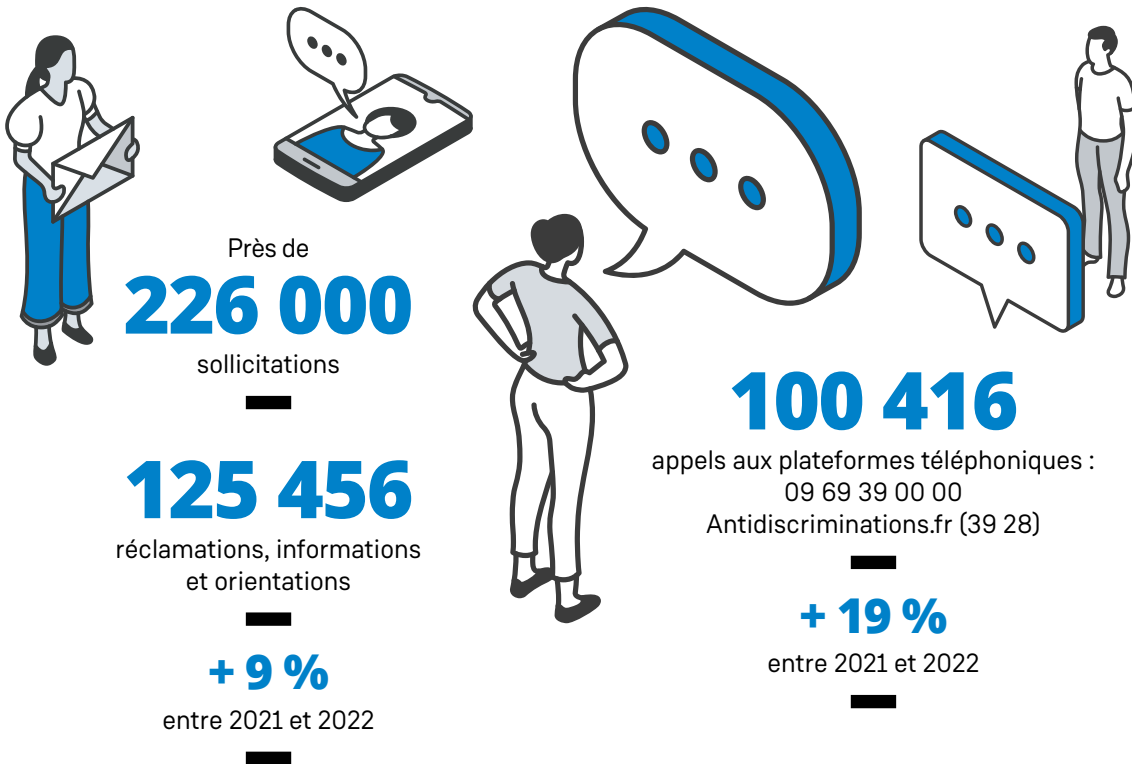


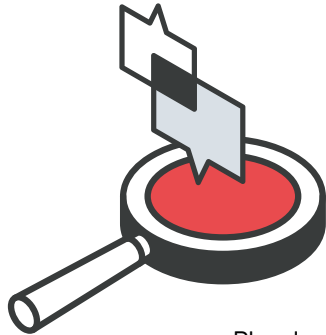
Rapport annuel d'activité **2022**
Dossier de presse

Pour que le droit n'oublie personne

Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

2022 EN CHIFFRES





Plus de
75 %

des médiations ont abouti
à un règlement amiable



221

décisions

dont **110** portant observations
devant les juridictions

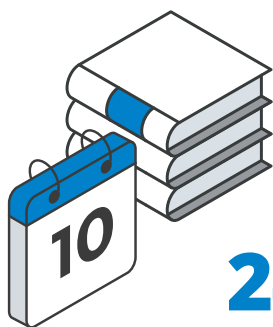


302

rappels à la loi à des auteurs d'infraction
ne nécessitant pas de poursuite judiciaire

11

tierces-interventions devant
la Cour européenne des droits de l'homme,
le service de l'exécution des arrêts de la CEDH,
le Comité des droits de l'enfant de l'ONU
et la Cour de Justice de l'Union européenne



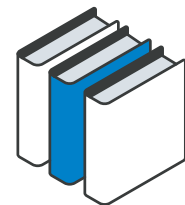
24

saisines d'office



5

rapports thématiques portant
des recommandations



7

avis au Parlement



1

guide pratique

4

études publiées

LE DÉFENSEUR DES DROITS : UNE VIGIE DES DROITS ET LIBERTÉS ESSENTIELLE À LA RÉPUBLIQUE

" Pour être à la hauteur de l'engagement inscrit dans la Constitution, la France doit disposer d'une institution forte, indépendante, disponible pour toutes et tous. C'est à cette condition que le Défenseur des droits pourra rester cette boussole dont s'est dotée la République pour assurer le respect des droits et libertés. "

Claire Hédon, Défenseure des droits

Année après année, les personnes qui se tournent vers le Défenseur des droits espèrent qu'une institution de la République agira pour que leurs droits soient respectés et leur permettra de sortir de l'impasse dans laquelle elles se trouvent, face à une administration ou à une entreprise qui auraient méconnu ces droits.

Cet espoir est parfois le dernier et la confiance qui l'accompagne est fragile. Dans les réclamations qui sont adressées au Défenseur des droits et à ses délégués, une forte défiance est observée vis-à-vis des institutions, notamment publiques, qui ne semblent pas suffisamment à l'écoute, en particulier du fait d'une dématérialisation excessive qui engendre une forme de déshumanisation du lien entre les usagers et les administrations.

Cette défiance s'ancre dans des expériences, souvent répétées au cours d'une vie, d'administrations aux abonnés absents au moment où les usagers auraient précisément besoin d'elles : délais de traitement, absence de réponse, fermeture de guichets... Autant de maltraitances institutionnelles qui conduisent celles et ceux qui en sont victimes à douter de notre État de droit, de nos principes, de notre démocratie. Dans ces situations, le recours au Défenseur des droits représente le chemin étroit par lequel peut passer la restauration du lien entre l'usager, sujet de droit, et les institutions publiques qui sont chargées de le reconnaître et de le respecter comme tel.

REPARTIR DES RÉALITÉS : RENDRE VISIBLE CE QUE VIVENT LES PERSONNES

À l'heure où s'installe progressivement le sentiment que la démocratie « ne fonctionne pas bien », le Défenseur des droits a un rôle essentiel pour faire en sorte que l'ensemble des services publics contribuent au sentiment partagé de vivre dans un pays où les droits de chacune et de chacun sont effectifs et respectés. Et cela concerne l'ensemble des services publics, qu'ils s'adressent à tous les habitants, aux patients, aux enfants, aux jeunes, aux étrangers, aux personnes précaires, aux personnes âgées ou en situation de handicap...

Au cours des dernières décennies, la dimension relationnelle de ces services, pourtant essentielle à leur effectivité, a été affaiblie au profit d'une rationalisation budgétaire à court terme – la situation de l'accès aux préfectures en est aujourd'hui l'exemple le plus criant. Les droits des personnes ne peuvent être garantis que s'il y a bel et bien des personnes, à leurs côtés. Conscient de cette absence qui trop souvent se transforme en obstacle dans l'accès aux droits, le Défenseur des droits tente de maintenir le lien entre les services publics et les usagers, essentiel à l'effectivité du principe d'égalité. Les usagers les plus vulnérables sont le plus durement soumis aux situations de maltraitance institutionnelle : les enfants en situation de handicap, les personnes âgées dépendantes, les bénéficiaires de prestations de solidarité, les Gens du voyage, les personnes détenues, ou encore les exilés. Ces personnes ont, encore plus que les autres, besoin de protection ; elles ont, comme les autres, le droit d'attendre de nos institutions les



services et les égards qui leur sont dus. L'institution du Défenseur des droits est là pour le rappeler, en tout temps. La robustesse du droit se mesure à son effectivité complète, en particulier pour celles et ceux qui disposent des ressources les plus faibles et qui sont, dès lors, les plus vulnérables face aux risques d'atteintes. Et l'on voit aujourd'hui l'ampleur de ces atteintes, en tous points du territoire, qui se traduisent par un nombre croissant de réclamations, tous champs de compétences confondus.

ASSURER LE RESPECT DES DROITS ET PRÉSERVER LA DIGNITÉ DES PERSONNES

Face à cela, le Défenseur des droits est une institution qui entend être présente au plus près des usagers qui ont besoin d'elle, en particulier les personnes les plus vulnérables, et ce par différentes voies. Elle développe ainsi des lieux de permanence innovants pour ses délégués, pour aller vers les personnes qui n'iraient pas nécessairement vers elle. Elle s'efforce à résoudre, rapidement, à l'amiable chaque fois que c'est possible, les litiges qui lui sont soumis. Elle met à disposition son expertise juridique au service des droits, notamment en présentant des observations devant les juridictions. Elle éclaire les pouvoirs publics et sensibilise le plus grand nombre au caractère fondamental du respect des droits. La responsabilité de l'effectivité de ces droits incombe à l'ensemble des pouvoirs publics. En tant qu'autorité administrative indépendante, le Défenseur des droits est chargé par la Constitution de rappeler cet impératif aux pouvoirs

publics, et il dispose de la liberté de parole liée à son indépendance pour faire connaître toutes les atteintes qu'il observe. Seuls des droits effectifs pour tous permettent de tenir la promesse républicaine d'égalité et rendent possible la cohésion sociale. Cela suppose un engagement sans faille de toutes les institutions : des services publics qui répondent aux usagers, des forces de l'ordre qui respectent le cadre de déontologie prévu par le droit, une application du principe d'égalité reconnu partout et par tous, sans discrimination, des enfants pris en charge en fonction de leurs besoins et dans le respect de leurs droits, des citoyens écoutés et protégés lorsqu'ils ont une alerte à lancer.

ALLER VERS TOUS ET EN PARTICULIER VERS LES PERSONNES LES PLUS ÉLOIGNÉES DE LEURS DROITS

Sur l'ensemble de ces enjeux, le Défenseur des droits s'est engagé en développant une stratégie « d'aller-vers ». Pour y parvenir, les pôles régionaux se sont engagés dans une démarche de diversification des lieux de permanences des délégués, afin d'aller au plus près des personnes vulnérables ; des femmes et des hommes répondent quotidiennement aux différentes plateformes téléphoniques du Défenseur des droits ; un effort est déployé pour que les écrits de l'institution contribuent à la faire connaître auprès de celles et ceux qui ont besoin d'elle et la saisissent pour faire respecter leurs droits.



Focus

ALERTE SUR LA DÉGRADATION DES DROITS FONDAMENTAUX DES PERSONNES ÉTRANGÈRES

Devenu premier motif de saisine de l'institution en 2022, les atteintes aux droits des étrangers concernent près du quart des réclamations adressées au Défenseur des droits. Entre 2019 et 2022, le nombre de réclamations portant sur les droits fondamentaux des étrangers a bondi de 233%. L'augmentation atteint même 450% en Île-de-France. Ces chiffres révèlent une dégradation sérieuse du service public à l'égard des étrangers, qui sont des usagers ayant des droits.

" Les droits fondamentaux des personnes étrangères sont trop souvent mis de côté. Le nombre de réclamations les concernant atteint, en 2022, un niveau jamais connu dans l'institution, souvent simplement pour obtenir un rendez-vous en préfecture afin de déposer leur dossier pour le renouvellement de leur carte de séjour. "

Claire Hédon, Défenseuse des droits

De nombreuses personnes étrangères saisissent le Défenseur des droits pour dénoncer des difficultés à faire valoir leurs droits, ne serait-ce qu'à obtenir un rendez-vous physique en préfecture pour la demande ou le renouvellement de leur titre de séjour, avec des délais aux conséquences graves. De plus en plus d'étrangers séjournant régulièrement en France depuis de nombreuses années subissent des ruptures de droits et basculent, du fait d'un dysfonctionnement administratif, dans une situation irrégulière, avec les graves conséquences qui en résultent en termes de précarité. Cette situation, constituant une atteinte manifeste aux droits fondamentaux des étrangers, n'est pas acceptable.

La Défenseuse des droits a alerté les pouvoirs publics, notamment sur les conséquences de la dématérialisation des guichets préfectoraux dans une décision portant recommandations ([décision 2020-142](#) et [avis 23-02](#) sur le projet de loi pour contrôler l'immigration, améliorer l'intégration). Elle renouvelle aujourd'hui son appel à la mobilisation des acteurs publics afin que cessent les atteintes aux droits des personnes étrangères.

DES RÉPONSES AUX ATTEINTES AUX DROITS, PARTOUT EN FRANCE

Dans tous les territoires, les usagers peuvent faire face à des difficultés avec les services publics, être confrontés à des discriminations, subir des manquements à la déontologie de la part des forces de sécurité, voir les droits d'un enfant bafoués ou encore lancer une alerte. Dans tous les territoires, le Défenseur des droits reçoit, écoute et accompagne les usagers. Au plus près des acteurs du terrain, il mène des règlements amiables, prend des décisions portant recommandations, formule des observations en justice.

Protection de l'enfance, droits des étrangers, dématérialisation des démarches administratives... Les situations soumises de manière individuelle au Défenseur des droits peuvent concerner, à un moment ou à un autre, tous les usagers, dans n'importe quelle région.

En 2022, la Défenseure des droits a alerté sur l'état inquiétant de la protection de l'enfance qui ne parvient plus à jouer son rôle. Elle a mené des enquêtes pour mettre en lumière les défaillances et a formulé des recommandations pour que les travailleurs de la protection de l'enfance puissent exercer leur mission dans des conditions qui respectent les droits des enfants protégés.

2022 a, par ailleurs, été une année charnière pour la protection des lanceurs d'alerte. De nouveaux textes législatifs et réglementaires sont entrés en vigueur, consacrant la place centrale occupée par le Défenseur des droits dans le nouveau dispositif. L'institution, chargée depuis 2016 d'accompagner et de protéger les lanceurs d'alerte, dispose désormais d'un pouvoir de certification. De premières certifications ont pu être délivrées en 2022 et le travail continue pour renforcer le dispositif et assurer la protection effective de toute personne lançant une alerte.



Berry

LES SERVICES PUBLICS À L'HEURE DE LA DÉMATÉRIALISATION : L'EXEMPLE DE « MAPRIMERÉNOV' »

Si la dématérialisation peut faciliter certaines démarches, elle est trop souvent synonyme d'une dégradation des relations entre services publics et usagers. En 2022, de nombreux usagers ont subi une atteinte à leurs droits en raison de dysfonctionnements liés à la dématérialisation des démarches. C'est notamment le cas avec la plateforme « MaPrimeRénov' » qui a connu des défaillances notables.

Dans le Berry, un couple de retraités souhaitait changer les fenêtres de son domicile. Après avoir effectué la démarche en ligne sur la plateforme « MaPrimeRénov' », leur dossier est accepté mais ils n'ont pas reçu l'aide financière à laquelle ils avaient droit. Ils ont saisi le Défenseur des droits par l'intermédiaire de son délégué territorial qui est parvenu à déceler le point de blocage. Les réclamants ont finalement touché l'aide financière à laquelle ils pouvaient prétendre.

En octobre 2022, sur la base des réclamations qui lui ont été adressées, la Défenseure des droits a dressé un état des lieux des dysfonctionnements de la plateforme « MaPrimeRénov' » dans une décision portant recommandations à l'Agence nationale de l'habitat ([décision-2022-199](#)). Elle y alertait notamment sur les conséquences de la dématérialisation des procédures et rappelait que l'utilisateur doit pouvoir choisir le mode de communication le plus approprié à sa situation lorsqu'il échange avec l'administration. Depuis cette date, le Défenseur des droits a reçu plus de 900 nouvelles réclamations au sujet de « MaPrimeRénov' ».



Bretagne

RETRAITES : RÉAFFIRMER LE DROIT À L'INFORMATION POUR UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES DROITS

Arrivés en fin de parcours professionnel, les usagers peuvent rencontrer des problèmes au moment de liquider leurs droits à la retraite. Régulièrement, le Défenseur des droits est saisi de conflits entre usagers et caisses de retraite. Le droit à l'information sur les retraites reste trop souvent mis à mal.

En Bretagne, une personne ayant exercé une profession libérale n'a pas été informée des conséquences du non-paiement de ses cotisations en temps utile. Les cotisations de retraite payées en retard par l'intéressé n'ont pas été prises en compte pour le calcul de sa pension. Elle a saisi le Défenseur des droits qui a formulé, après instruction, des observations devant la Cour de cassation, estimant qu'une telle sanction portait une atteinte excessive à l'intérêt patrimonial que constitue le droit individuel à pension. La Cour de cassation a suivi les observations du Défenseur des droits : les cotisations, même payées en retard, doivent être intégrées dans le calcul de la pension.

Comme elle l'a fait lors de son audition à l'Assemblée nationale dans le cadre du [projet de loi de finances pour 2023](#), la Défenseure des droits rappelle régulièrement l'importance du droit à l'information sur la retraite. Il en va de la bonne connaissance et compréhension des droits ouverts, par les usagers, notamment les plus éloignés du droit et les plus précaires.



Bordeaux

SERVICES PUBLICS : DES DIFFICULTÉS PERSISTANTES PAR EXEMPLE POUR LES DEMANDES DE TITRES D'IDENTITÉ

“ Éloignement des services publics, dématérialisation excessive : lorsqu'un service public ne répond pas, il fait obstacle à l'exercice des droits. ”

Claire Hédon, Défenseure des droits

La relation entre les usagers et les services publics se façonne dans les contacts et échanges qu'ils entretiennent. En 2022, de nombreux usagers ont saisi le Défenseur des droits pour signaler des difficultés dans leur relation avec les services publics. La procédure de demande de titres d'identité, longue et complexe, illustre ces dysfonctionnements qui peuvent porter atteinte aux droits des usagers.

Près de Bordeaux, un couple a saisi le Défenseur des droits pour dénoncer des difficultés dans l'obtention d'un rendez-vous pour déposer une demande de carte nationale d'identité. Alors qu'ils avaient besoin de ces titres dans un délai contraint, leur mairie ne leur a pas proposé de rendez-vous avant plusieurs mois. Ils ont saisi le Défenseur des droits qui a opéré une médiation auprès de la mairie concernée. Grâce à l'intervention du Défenseur des droits, les réclamants ont pu obtenir un rendez-vous dans un délai raisonnable ([RA-2022-039](#)).

Le Défenseur des droits privilégie la voie de la médiation pour résoudre les litiges entre administrations et usagers. Ce mode d'intervention permet la résolution de plus de 75 % des litiges soumis, évitant ainsi le contentieux et la détérioration des relations entre usagers et services publics. La Défenseure des droits, Claire Hédon, a en ce sens publié un [rapport](#) en novembre 2022 intitulé « *Dénouer les litiges du quotidien dans les communes : la voie de la médiation* ».



Occitanie

LE DROIT À L'ÉDUCATION : UN DROIT FONDAMENTAL POUR TOUS LES ENFANTS

Le Défenseur des droits est chargé de la défense et de la promotion des droits de l'enfant. À ce titre, il est régulièrement saisi d'atteintes aux droits fondamentaux de l'enfant en matière de soins, d'éducation, de justice, de protection sociale. De nombreuses saisines concernent notamment le droit des enfants en situation de handicap d'accéder, comme les autres enfants, à l'éducation.

En Occitanie, une enfant en situation de handicap, scolarisée en unité localisée pour l'inclusion scolaire (ULIS), s'est vu accorder, par la Maison départementale pour les personnes handicapées (MDPH), la présence d'une accompagnante d'élève en situation de handicap individuel (AESH-i). L'académie a refusé d'affecter cette aide humaine individuelle, arguant que les élèves orientés en dispositif ULIS bénéficient déjà d'une aide humaine collective. La mère de la fillette a saisi le Défenseur des droits qui, après instruction, a rappelé à l'académie concernée que les élèves orientés en ULIS peuvent bénéficier d'une aide humaine sur tous les temps d'inclusion dans leur classe de référence. À la suite de l'intervention du Défenseur des droits, l'académie a procédé au recrutement d'une aide individuelle.

La Défenseure des droits a publié en août 2022 un rapport relatif à l'accompagnement humain des élèves en situation de handicap dans lequel elle souligne que beaucoup des décisions octroyant des AESH demeurent ineffectives. Elle formule aux pouvoirs publics dix recommandations pour garantir l'effectivité des droits de l'enfant en situation de handicap notamment dans l'accès à l'éducation.



Var

DISCRIMINÉS PARCE QUE PAUVRES : QUAND LA VULNÉRABILITÉ ENGENDRE DE LA DISCRIMINATION

Depuis 2016, « la particulière vulnérabilité résultant de la situation économique, apparente ou connue de son auteur » (PVE) constitue un nouveau critère de discrimination reconnu par la loi. Ce critère vise à protéger les personnes plus précaires des discriminations spécifiques dont elles sont victimes en raison de leur situation de précarité.

Dans le Var, une femme, bénéficiaire de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), a vu son rendez-vous gynécologique annulé lorsqu'elle a annoncé au secrétariat de son médecin qu'elle comptait se prévaloir de la dispense d'avance de frais et qu'en conséquence, elle refusait d'avancer les honoraires pour la consultation. S'estimant victime de discrimination, elle a saisi le Défenseur des droits qui a effectivement conclu à l'existence d'une discrimination prohibée par la loi fondée sur la PVE de la patiente ainsi qu'à un refus de soins illicite. L'institution a rappelé au praticien que le refus opposé à la réclamante revêtait un caractère discriminatoire. Elle a transmis sa décision à l'ordre départemental de l'Ordre des médecins afin qu'une procédure disciplinaire soit engagée (décision 2022-123).

La particulière vulnérabilité économique est un critère de discrimination complexe en ce qu'il s'ajoute bien souvent à d'autres critères de discrimination. La Défenseure des droits invite à penser la discrimination dans sa dimension systémique et alerte sur l'effet délétère des discriminations cumulatives sur le parcours de vie de ceux qui les subissent.



Réunion

L'ÉTAT DE SANTÉ, UN CRITÈRE INSIDIEUX DE DISCRIMINATION

Si le handicap et l'origine sont les deux principaux critères des discriminations signalées au Défenseur des droits, de nombreuses personnes sont discriminées en raison de leur état de santé, notamment dans l'emploi.

" Les discriminations – dont l'ampleur demeure – ont un impact insupportable sur les personnes qui en sont victimes. "

Claire Hédon, Défenseuse des droits

À la Réunion, une infirmière a reçu une mauvaise évaluation dans le cadre de son travail. Le compte-rendu de son entretien professionnel imputait sa moindre notation au congé de longue maladie qui l'avait contrainte à s'absenter durant 4 mois et demi. S'estimant victime d'une discrimination fondée sur son état de santé, l'infirmière a saisi le Défenseur des droits par l'intermédiaire d'un de ses délégués territoriaux. Par la médiation et au nom du principe de non-discrimination, le Défenseur des droits a obtenu que la notation de la réclamante soit corrigée et que les mentions qui faisaient référence à son état de santé soient retirées du compte rendu.

Le Défenseur des droits déploie une action importante de promotion du principe de non-discrimination posé par la loi notamment en matière d'emploi. Des formations et des séances d'information à l'attention des employeurs, à l'instar d'un webinaire organisé par le pôle régional Occitanie, visent à faire connaître ce principe pour en renforcer son effectivité.



Mayotte

METTRE FIN À L'ENFERMEMENT DES ENFANTS EN CENTRE DE RÉTENTION ADMINISTRATIVE : UN ENJEU DE DIGNITÉ

" La prise en compte de l'intérêt supérieur de l'enfant est une exigence qui traverse toutes les missions de l'institution. "

Claire Hédon, Défenseuse des droits

Compétente en matière de droits fondamentaux des étrangers et en matière de droits de l'enfant, la Défenseuse des droits s'alarme, à double titre, de la situation des enfants enfermés en centre de rétention administrative (CRA).

À Mayotte, deux enfants ont été placés en rétention administrative après avoir été rattachés arbitrairement à un tiers alors même qu'ils ne pouvaient légalement être retenus que s'ils accompagnaient l'un ou l'autre des titulaires de l'autorité parentale. Leur père a saisi le Défenseur des droits. Cette affaire a donné lieu à un arrêt de la Cour européenne des droits de l'homme qui a constaté plusieurs violations de la Convention européenne de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales. Depuis, le Défenseur des droits, saisi de nouvelles situations d'enfants enfermés en CRA, a formulé des observations devant le comité des ministres du Conseil de l'Europe concernant l'exécution de cet arrêt. Une décision a été rendue dans ce sens, enjoignant à la France de respecter ses obligations.

La Défenseuse des droits recommande de mettre fin à l'enfermement des mineurs isolés en centre ou en local de rétention administrative et à des pratiques de modification unilatérale de dates de naissance des adolescents interpellés aux fins de placement en CRA et d'éloignement.



Lyon

FAIRE DE LA SANTÉ MENTALE DES ENFANTS UNE PRIORITÉ

En choisissant d'en faire le thème de leur rapport annuel sur les droits de l'enfant en 2021, la Défenseure des droits et son adjoint, le Défenseur des enfants, ont placé la santé mentale des enfants au cœur de leurs priorités. La prise en charge des mineurs dans des services de psychiatrie accueillant des adultes est une préoccupation majeure, contraire à l'intérêt supérieur des enfants.

Dans la région de Lyon, une jeune adolescente de 13 ans était hospitalisée dans un service de psychiatrie accueillant des enfants et des adultes. Sa mère a dénoncé l'agression sexuelle qu'elle a subie de la part d'un patient adulte hospitalisé dans le même service. Elle a décidé de saisir le Défenseur des droits qui a conclu, après instruction, à l'existence de défaillances du service public entraînant de graves violations des droits de l'enfant et en tant qu'utilisateur du service public. Le Défenseur des droits a formulé plusieurs recommandations au centre hospitalier concerné, ainsi qu'aux autorités sanitaires au niveau régional et national (décision 2020-008). À la suite de ces recommandations, le centre hospitalier concerné a mis en place des mesures concrètes pour assurer une meilleure protection des enfants. Le ministre de la Santé et de la prévention a également clarifié par décret, en septembre 2022, le cadre de l'hospitalisation psychiatrique des enfants. La Défenseure des droits avait déjà en 2021, recommandé au garde des Sceaux, ministre de la Justice et au ministre des Solidarités et de la santé de proposer l'inclusion dans la loi de l'interdiction d'accueil d'un mineur en unité psychiatrique pour adultes. Recommandation réitérée en 2022 dans le rapport consacré au droit à la vie privée des enfants.

Sujet toujours d'actualité au regard de la hausse de cas d'enfants en fragilité mentale depuis l'arrivée de la pandémie en 2020.

De manière générale, la Défenseure des droits renouvelle son appel aux pouvoirs publics pour la mise en place d'un plan d'urgence pour la santé mentale des jeunes. Elle dénonce des moyens largement insuffisants et réaffirme que l'intérêt supérieur de l'enfant doit être l'unique boussole pour la prise en charge de sa souffrance.



Auvergne-Rhône-Alpes

CLARIFIER ET FACILITER L'ACCÈS AUX PRESTATIONS SOCIALES POUR LUTTER CONTRE LE NON-RECOURS

Si les droits des usagers sont consacrés par les textes juridiques, il arrive que les administrations fassent de ces textes une interprétation erronée, préjudiciable aux usagers en ce qu'elle remet en cause l'effectivité de leurs droits. Le Défenseur des droits est régulièrement saisi par des bénéficiaires qui n'ont pas accès aux prestations sociales auxquelles ils ont pourtant droit.

En Auvergne-Rhône-Alpes, un homme, bénéficiaire de l'allocation adulte handicapé (AAH), s'est vu privé, lorsqu'il avait atteint l'âge légal de la retraite, du complément de ressources dont il bénéficiait jusqu'alors. Il a saisi le Défenseur des droits qui a conclu, après instruction, à une interprétation erronée des textes applicables par la CAF qui considérait, à tort, que le complément de ressources ne pouvait plus être versé au-delà de l'âge légal de retraite. En engageant une médiation, le Défenseur des droits a obtenu le rétablissement du versement du complément de ressources au réclamant (RA-2022-029).

De manière générale, la Défenseure des droits appelle toutes les administrations à lutter efficacement contre le non-recours aux prestations sociales, qui touche massivement les usagers les plus vulnérables.



Jura

ASSURER LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS : LE CAS DES AMENDES FORFAITAIRES DÉLICTUELLES

Le Défenseur des droits a pour mission de veiller au respect des droits et libertés des usagers. L'accès au juge constitue une garantie fondamentale face au risque d'arbitraire et de disparités de traitement. Les amendes forfaitaires délictuelles (AFD), dont le champ d'application tend à s'étendre, peuvent remettre en cause le principe d'égalité devant la justice. De nombreux usagers saisissent le Défenseur des droits pour dénoncer une AFD qu'ils jugent abusive.

Dans le Jura, une jeune femme a reçu une amende forfaitaire délictuelle. Contestant les faits qui lui étaient reprochés, elle dénonçait des manquements dans le respect de la procédure. En raison de difficultés administratives et de son état de santé, elle n'a pas été en mesure de contester l'amende dans les délais impartis. Elle a saisi le Défenseur des droits qui est intervenu et est parvenu, par la voie de la médiation, à un règlement amiable.

Au-delà de la résolution des situations individuelles, le Défenseur des droits a publié deux avis (22-02 du 3 octobre 2022 et 22-06 du 24 octobre 2022), adressés au Sénat et à l'Assemblée nationale, sur la réforme des amendes forfaitaires délictuelles proposée par le projet de loi d'orientation et de programmation du ministère de l'Intérieur. Dans ses avis, la Défenseure des droits a souligné le risque d'arbitraire et de disparités de traitement, contraires au principe d'égalité devant la justice. Elle a également alerté sur les nouveaux obstacles d'accès au juge, notamment pour les plus vulnérables, et sur l'exclusion de la victime de la procédure. Ses observations ont fait évoluer le projet de loi et la généralisation de la procédure des AFD, initialement prévue, a été abandonnée au profit d'une extension à de nouveaux délits, elle-même demeurant toutefois préoccupante.



Grand-Est

LES PERSONNES DÉTENUES, UNE POPULATION PARTICULIÈREMENT EXPOSÉE AUX ATTEINTES AUX DROITS

La Défenseure des droits est mobilisée pour faire respecter les droits de toutes les personnes, notamment les plus vulnérables. Les personnes détenues, du fait de leur condition particulière, constituent un public particulièrement exposé aux atteintes aux droits. Le réseau territorial du Défenseur des droits lui permet d'être au plus près du terrain, jusqu'en détention, avec des permanences au sein des établissements pénitentiaires.

Dans un établissement pénitentiaire de la région Grand-Est, une personne détenue était accusée de tapage nocturne par des agents pénitentiaires qui ont décidé de lui couper le courant. La personne a dénoncé par ailleurs des violences à son encontre. Elle a saisi le délégué du Défenseur des droits lors d'une de ses permanences dans l'établissement pénitentiaire. Après instruction, le Défenseur des droits a considéré que les agents pénitentiaires avaient effectivement manqué à leurs obligations déontologiques en utilisant la coupure du courant comme une mesure de sanction et en faisant un usage non justifié de la force à l'encontre de la personne détenue. Le Défenseur des droits a recommandé l'engagement de poursuites disciplinaires contre les agents pénitentiaires ainsi que la transmission systématique des données de vidéo-surveillance disponibles en cas de signalement au procureur de la République afin d'éviter la destruction de potentiels éléments de preuve (décision 2022-156).

La relation entre forces de sécurité et usagers prend une acuité particulière en milieu carcéral. Les manquements à la déontologie y altèrent durablement les relations entre agents pénitentiaires et personnes détenues et contribuent à la dégradation du climat de la vie en détention. La Défenseure des droits appelle à une vigilance particulière afin que les droits des personnes détenues soient pleinement respectés.



Ile-de-France

GARDE À VUE : VEILLER AU RESPECT DES DROITS DES PLUS VULNÉRABLES

“ L’État de droit exige que toutes les autorités publiques agissent dans les limites fixées par la Constitution, les conventions internationales et la loi. Cette exigence implique l’existence de règles publiques, claires et prévisibles ainsi qu’un contrôle de l’action des autorités par des institutions indépendantes et impartiales. ”

Claire Hédon, Défenseuse des droits

L’action du Défenseur des droits en matière de contrôle de la déontologie des forces de sécurité se déploie parfois à la croisée de ses différentes missions. L’action des forces de sécurité met aux prises des enjeux relatifs aux services publics, aux droits de l’enfant, à la lutte contre les discriminations. Le Défenseur des droits est souvent saisi des conditions dans lesquelles s’exerce la garde à vue des personnes les plus vulnérables et notamment des mineurs.

En Île-de-France, un adolescent de 16 ans, atteint d’un trouble du spectre autistique, a été placé en garde à vue. Sa mère n’a pas été autorisée à rester auprès de lui. Les policiers n’ont pas tenu compte de son handicap. Les parents du jeune homme ont saisi le Défenseur des droits qui a mis en lumière, par son enquête, une accumulation de manquements portant atteinte à l’intérêt supérieur de l’enfant et en particulier à son droit d’être protégé contre toute forme de violence. La Défenseuse des droits a recommandé au ministre de l’Intérieur de rappeler les textes applicables aux agents concernés (décision 2022-052).

D’une manière générale, la Défenseuse des droits appelle à améliorer l’accueil des publics les plus vulnérables dans les commissariats et gendarmeries afin de garantir l’effectivité de leur droit à la protection et à la justice.



Lille

FACE AUX PUBLICS VULNÉRABLES, FAIRE RESPECTER LA DÉONTOLOGIE PAR LES FORCES DE SÉCURITÉ

Le Défenseur des droits est l’organe de contrôle externe déontologique de la police et de la gendarmerie. Dans ce cadre, l’institution est compétente en matière de manquements des forces de sécurité à leurs obligations légales et déontologiques dans l’exercice de leurs fonctions. Le Défenseur des droits est régulièrement saisi de l’action des forces de l’ordre à l’égard des plus vulnérables, notamment lors de l’évacuation de campements de personnes étrangères.

Dans le Nord, près de Lille, plusieurs familles roms occupaient un terrain municipal sur lequel elles s’étaient installées. Durant la trêve hivernale, elles ont été expulsées par des fonctionnaires de police et leurs cabanes ont été détruites par des agents municipaux à l’aide d’engins de chantier. Les familles expulsées ont saisi le Défenseur des droits. Après instruction, l’institution a constaté que cette destruction de biens et cette expulsion avaient été réalisées en dehors de tout cadre légal et eu pour conséquence de priver les habitants de recours et d’accompagnement sur les questions de logement, de santé et de scolarité. La Défenseuse des droits a souligné que le directeur départemental de la sécurité publique et le commissaire de police présent sur place avaient bien manqué à leurs obligations. Elle a recommandé que le cadre légal des expulsions soit rappelé par les autorités hiérarchiques et a adressé sa décision au ministère de l’Intérieur (décision 2022-213).

La Défenseuse des droits considère que le respect de la déontologie par les forces de sécurité contribue à apaiser leurs relations avec la population. Dans cette perspective, elle réitère ses recommandations concernant les contrôles d’identité afin d’assurer leur traçabilité et leur caractère non-discriminatoire. Cette mesure est essentielle pour retisser le lien entre forces de sécurité et population.



Paris

LUTTER CONTRE LE HARCELEMENT SEXUEL ET MIEUX PROTÉGER LES FEMMES NOTAMMENT DANS L'EMPLOI

Le harcèlement sexuel constitue une discrimination fondée sur le sexe, reconnue par la loi. À ce titre, étant compétent en matière de lutte contre les discriminations, le Défenseur des droits traite également les situations de harcèlement sexuel et de harcèlement moral discriminatoire. L'emploi reste, en 2022, le premier domaine de discriminations signalées à l'institution.

Une femme, salariée dans une entreprise de région parisienne, a dénoncé des faits de harcèlement sexuel commis par son supérieur hiérarchique. Après une enquête interne, l'entreprise a décidé de la licencier pour faute grave au motif que ses dénonciations portaient atteinte à l'honneur de son supérieur hiérarchique. La salariée a saisi le Défenseur des droits. L'enquête menée par l'institution a corroboré les faits de harcèlement sexuel dénoncés. Dans sa décision, le Défenseur des droits a conclu que le licenciement de la réclamante constituait une mesure de rétorsion prohibée et a présenté ses observations devant le Conseil de prud'hommes saisi ([décision-2022-083](#)). Les parties ont finalement trouvé un accord transactionnel.

En complément des actions de promotion déployées pour sensibiliser à la lutte contre les discriminations liées au sexe, la Défenseure des droits a consacré son [baromètre](#) sur la perception des discriminations dans l'emploi par les salariées du secteur des services à la personne. L'étude a conclu à une surexposition de ces femmes aux violences sexistes et sexuelles. La Défenseure des droits appelle à une revalorisation de ces métiers afin de mieux protéger les femmes, souvent précaires, qui les occupent.



Rouen

TRAITE DES ÊTRES HUMAINS : LUTTER CONTRE FORME ULTIME DE LA DISCRIMINATION

La traite des êtres humains constitue la forme la plus ultime de la discrimination lorsqu'elle consiste à recruter une personne à raison de son origine, de sa nationalité, ou de sa vulnérabilité économique, dans le but de la soumettre à des conditions de travail et d'hébergement contraires à sa dignité.

À Rouen, des ressortissants étrangers en situation irrégulière travaillaient dans trois commerces dans le secteur de la restauration appartenant à un même gérant. Ils exerçaient dans des conditions contraires à la dignité humaine et percevaient une rémunération très inférieure aux minima légaux. Privés de leurs droits sociaux, ils subissaient également maltraitements et violences. Par l'intermédiaire d'une association, cinq de ces travailleurs étrangers ont saisi le Défenseur des droits. Après instruction, l'institution a présenté ses observations devant le juge pénal ([décisions 2019-235](#) et [2022-221](#)). Par un jugement prononcé le 13 juillet 2021, confirmé en appel le 16 janvier 2023, le tribunal a suivi les observations du Défenseur des droits et a reconnu le prévenu coupable de plusieurs délits, dont celui de traite des êtres humains.

La Défenseure des droits appelle à une reconnaissance plus systématique de la traite des êtres humains par les juridictions. La lutte contre ce phénomène criminel doit devenir une véritable priorité.

LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS

" L'implication sans relâche des agents et des délégués du Défenseur des droits a permis de faire aboutir des médiations, obtenir des avancées pour les droits de toutes et tous, rappeler sans cesse où se situe l'inacceptable et comment remédier, concrètement, aux atteintes aux droits. "

Claire Hédon, Défenseure des droits

DES ÉQUIPES PARTOUT EN FRANCE

Le réseau des délégués territoriaux compte près de 570 délégués qui accueillent, écoutent, orientent, gratuitement, toute personne qui sollicite de l'aide pour faire valoir ses droits. Ils sont formés par le siège avant leur prise de fonction et suivent également une formation continue.

Sur l'ensemble du territoire métropolitain comme en Outre-mer, ils accueillent le public dans près de 990 structures d'accueil, dont des espaces France Services, des mairies, des points justice, des maisons des adolescents ou des missions locales, mais également dans l'ensemble des établissements pénitentiaires.

Le réseau territorial des délégués est encadré et appuyé depuis 2019 par 13 pôles régionaux.

QUI SONT-ILS ?

Les délégués sont des bénévoles qui accueillent le public sur l'ensemble du territoire national, en métropole et Outre-mer, et qui peuvent également intervenir pour les Français établis à l'étranger.

Ils ont pour mission principale le traitement des réclamations des personnes qui les saisissent dans les différents domaines de compétence du Défenseur des droits, et la réorientation des saisines n'entrant pas dans ce champ de compétence.

LES MISSIONS DES DÉLÉGUÉS

Les délégués garantissent au public une écoute attentive, indépendante et impartiale, au terme de laquelle il leur revient :

- d'informer le public sur les compétences du Défenseur des droits et ses modalités d'intervention (médiation/recommandation/intervention au contentieux);
- d'analyser la recevabilité des réclamations qui leur sont soumises ;
- de rechercher, par la voie de la médiation, la résolution amiable des litiges, dans les limites de leur compétence territoriale et de leur délégation ;
- d'assister le réclamant dans la constitution de son dossier et de transmettre au siège via l'outil dédié une fiche comprenant l'ensemble des pièces utiles, lorsque le traitement de la réclamation relève du siège, au vu notamment de sa complexité,
- d'indiquer au réclamant les motifs pour lesquels ils ne peuvent prendre en charge sa saisine et de le réorienter vers l'organisme compétent pour la traiter, si l'affaire n'entre pas dans le champ de compétence du Défenseur des droits.



Leurs missions consistent donc à écouter, informer, régler à l'amiable les différends relatifs :

- aux **droits des usagers des services publics** ;
- à la **protection de l'intérêt supérieur et des droits de l'enfant** ;
- à une **discrimination** ;

- à un **refus d'enregistrement de plainte** ou la tenue de **propos déplacés** par les forces de sécurité.

- ... ou à **réorienter le public** vers une structure adaptée.

Dans l'exercice de leur mission, les délégués peuvent également réaliser des actions de **sensibilisation** ou de **promotion de l'égalité et de l'accès aux droits**.

Répartition des réclamations reçues par le Défenseur des droits selon le domaine de compétence, 2020-2022

	2020	2021	2022	2021-2022
Relations avec les services publics	60 669	72 304	82 202	+ 14 %
Défense des droits de l'enfant	2 772	2 989	3 586	+ 20 %
Lutte contre les discriminations	5 215	6 396	6 545	+ 2 %
Déontologie de la sécurité	2 200	2 418	2 455	+ 2 %
Orientation et protection des lanceurs d'alerte	61	89	134	+ 51 %

Note : une réclamation pouvant être multiqualiifiée, la somme des réclamations par domaine de compétence est supérieure au nombre total des réclamations reçues. Les chiffres de 2020 et 2021 diffèrent légèrement de ceux présentés dans les précédents rapports d'activité du fait d'une mise à jour continue des dossiers.