

Paris, le 18 mars 2021

---

## Communiqué de presse

---

### Rapport annuel d'activité 2020 du Défenseur des droits : la défense des droits à l'épreuve de la crise sanitaire

La Défenseure des droits, Claire Hédon, rend public son premier [rapport annuel](#) consacré à l'activité de l'institution en 2020.

Tout au long de l'année 2020, marquée par un contexte inédit d'état d'urgence sanitaire, le Défenseur des droits s'est attaché à maintenir la continuité de ses activités, en particulier d'accueil, d'orientation et de traitement, comme en témoignent les 96 894 réclamations et 69 705 appels reçus cette année, représentant une hausse de 10% des sollicitations de l'institution. Il a également veillé à ce que les mesures législatives et réglementaires de lutte contre la pandémie ne portent pas une atteinte excessive aux droits et libertés des personnes et garantissent une égalité de traitement, pour qu'en toutes circonstances, le respect des libertés demeure la règle et les restrictions l'exception ([Avis 20-03](#) & [Avis 20-10](#))

Avec 536 délégués et 12 chefs de pôle régionaux, qui sont autant de relais du Défenseur des droits partout en France, le Défenseur des droits reste présent dans tous les territoires, pour face notamment aux difficultés d'accès aux services publics, renforcées pendant la crise, et aux effets délétères d'une dématérialisation « à marche forcée », parfois à l'origine d'importantes ruptures d'égalité. Les réclamations en matière de services publics, ont connu une augmentation de plus de 75% depuis 2014, et représente 60 617 réclamations en 2020.

En matière de défense des droits de l'enfant, le Défenseur des droits a reçu 2 758 réclamations en 2020, soit une hausse de plus de 10 % depuis 2014. Plaçant les enfants et les jeunes comme public privilégié dès son arrivée, la Défenseure des droits a depuis multiplié les actions : avis au Parlement sur la justice pénale des mineurs, interpellation des pouvoirs publics sur la situation des mineurs non-accompagnés ([décision 2020-109](#)), décision-cadre sur la procédure éducative ([décision-cadre 2020-148](#)) rencontre et campagne de communication en direction des jeunes...

Dans le cadre de sa mission de lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité, le Défenseur des droits a reçu 5 196 réclamations, soit une augmentation de presque 15% depuis 2014. La mise en place en février 2021 d'un nouveau service de signalement et d'accompagnement des victimes de discriminations – alliant la plateforme [antidiscriminations.fr](#)

et le numéro de téléphone 39 28 - fait suite au constat de la persistance des situations de discrimination en particulier dans l'emploi et dans l'accès aux biens et services. En juin 2020, le rapport « [Discrimination et origine : l'urgence d'agir](#) » a mis l'accent sur la prévalence préoccupante des discriminations fondées sur l'origine.

En matière de déontologie de la sécurité, le Défenseur des droits a reçu 2162 réclamations pour l'année 2020, soit une augmentation de presque 210% depuis 2014. L'institution exerce un contrôle externe et indépendant sur les pratiques des forces de sécurité, et se mobilise pour renforcer la transparence et la confiance. S'appuyant sur une longue enquête des saisines reçues au fil des années portant sur des situations survenues au cours de manifestations, le Défenseur des droits a adopté une décision-cadre le 9 juillet 2020 portant recommandations générales sur les pratiques du maintien de l'ordre au regard des règles de déontologie.

En matière de protection et d'orientation des lanceurs d'alerte, le Défenseur des droits a reçu 61 réclamations. L'institution est chargée de leur orientation et protection depuis la loi dite « Sapin 2 » de 2016. Son expérience révèle la complexité du dispositif juridique encadrant les conditions de protection de l'alerte, qui est source de vulnérabilité pour les citoyens souhaitant lancer une alerte. Il a rendu un [avis](#) en décembre 2020 invitant à une transposition ambitieuse de la directive.

Enfin, si la crise sanitaire a révélé l'agilité et la force d'action d'une institution telle que le Défenseur des droits avec la création par exemple d'un numéro à destination des personnes détenues ou l'intervention directe relative à l'interdiction des enfants dans les supermarchés, l'année 2020 a également vu se terminer le mandat de Jacques Toubon et l'installation d'une nouvelle équipe, ayant à cœur de poursuivre son travail pour permettre à toutes les personnes d'accéder à leurs droits.

**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

—  
Bénédicte Brissart  
Directrice presse et communication  
[benedicte.brissart@defenseurdesdroits.fr](mailto:benedicte.brissart@defenseurdesdroits.fr)  
Tél. : 01 53 29 23 27 / Port. : 06 85 08 70 25

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