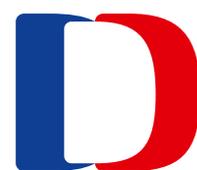


BILAN ANNUEL D'ACTIVITÉ 2014

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**

Le droit en action



defenseurdesdroits.fr

À la suite du décès de Dominique Baudis, le 10 avril 2014, l'exercice de l'intérim a été confié par le Secrétaire général du gouvernement à l'équipe administrative et aux adjointes du Défenseur des droits, Mme Marie Derain, défenseure des enfants, Mme Françoise Mothes, chargée de la déontologie de la sécurité et Mme Maryvonne Lyazid, chargée de la lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité.

Jacques Toubon a été nommé le 17 juillet 2014 par un décret du Président de la République. Il a aussitôt consulté le Conseil d'État pour avis, lequel lui a confirmé que aux termes de la loi organique du 29 mars 2011 et en dépit des circonstances brutales de cette fin de fonction, il n'avait pas la possibilité comme il l'envisageait, de reconduire les adjointes sortantes.

Jacques Toubon a donc procédé à de nouvelles désignations dans le courant de l'automne 2014. Leur ont ainsi respectivement succédé Mme Geneviève Avenard, Mme Claudine Angeli-Troccaz et M. Patrick Gohet qui, aussitôt, ont pris le relais¹³.

C'est pourquoi ce bilan d'activité est également dédié à l'équipe institutionnelle qui a accompagné les premiers pas du Défenseur des droits de l'été 2011 à l'été 2014.

I	avant-propos	5
	L'ÉDITO	6
II	l'activité de protection	11
1.	LES ACTIVITÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS EN CHIFFRES	13
	<i>A. L'évolution globale des réclamations reçues entre 2013 et 2014</i>	13
	<i>B. La répartition des réclamations traitées par l'institution en 2014</i>	14
	<i>C. Les motifs des réclamations traitées par l'institution en 2014</i>	15
	<i>D. Les observations devant les juridictions</i>	20
	<i>E. la répartition des dossiers reçus par le Défenseur des droits au cours de l'année 2014</i>	22
2.	RECEVABILITÉ, ORIENTATION ET ACCÈS AU DROIT	23
	<i>A. L'orientation des réclamations</i>	23
	<i>B. Le traitement de proximité</i>	24
	<i>C. Le règlement amiable</i>	24
	<i>D. L'observatoire du Défenseur des droits</i>	26
3.	PROTECTION SOCIALE, TRAVAIL ET EMPLOI	33
	<i>A. Discriminations dans l'emploi privé</i>	38
	<i>B. Fonction publique</i>	58
4.	PROTECTION DES PERSONNES	85
	<i>A. Affaires judiciaires</i>	85
	<i>B. Santé et sécurité des soins</i>	111
5.	LA PROTECTION DES BIENS	118

III

Promotion de l'égalité et accès aux droits 135

1. AGIR SUR L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES ET DES REPRÉSENTATIONS 136
 - A. Une action fondée sur la connaissance des réalités vécues 136
 - B. Une action de prévention fondée sur une démarche collaborative 140
 - C. Une action en faveur de l'accès aux droits et de la lutte contre les discriminations 143
2. AGIR SUR L'ÉVOLUTION DES TEXTES 153
 - A. Propositions de réformes législatives et réglementaires 153
 - B. Avis au Parlement et au gouvernement 160
3. AGIR DANS UN CADRE INTERNATIONALISÉ 167
 - A. Un renforcement des relations avec les institutions européennes et internationales 167
 - B. Une activité soutenue au sein des réseaux du Défenseur des droits 170
4. LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS : UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ 173
 - A. Un engagement bénévole au service de l'institution et du public 173

IV

Ressources 182

1. UNE GESTION OPTIMISÉE 183
 - A. Les dépenses de fonctionnement 184
 - B. Les effectifs 185

V

Annexes 189

1. BIBLIOGRAPHIE 190
 - A. Organisation, fonctionnement et pouvoirs du Défenseur des droits 190
 - B. Publications et interventions du Défenseur des droits 193
 - C. Décisions et recommandations du Défenseur des droits 196

I

avant-propos



L'ÉDITO

2014 fut pour le Défenseur des droits, une année proprement extraordinaire.

Elle vit se succéder à la tête de l'institution deux titulaires. Dominique Baudis qui disparaît le 10 avril et dont la personnalité et l'œuvre suscitèrent un hommage unanime dont je ressens encore la profondeur. Lui succède celui qui écrit ces lignes, dont la nomination par le Président de la République n'a pas été, à l'origine, accompagnée du même consensus et qui finalement recueillit la faveur de près des deux tiers des députés et des sénateurs.

Elle connut deux temps dans l'action, deux rythmes de travail : l'attente du premier semestre, le rebond du second. En un moment comme en l'autre, l'équipe resta impeccable au service de la mission.

Deux priorités se succédèrent aussi, sans se contredire. Dominique Baudis acheva fin 2013 et début 2014 la construction de l'architecture – une maison au lieu de quatre – et la fixation des méthodes du Défenseur, inscrit dans la Constitution en 2008 et organisé par la loi en 2011. Quant à moi je définis immédiatement de nouvelles perspectives : à côté de la protection scrupuleuse des droits et libertés, celle de la promotion de l'égalité et du développement de l'accès aux droits.

Malgré ces caractères exceptionnels, 2014 vit cependant la consolidation et l'affirmation du Défenseur des droits auprès de ses interlocuteurs en tant qu'institution de la République. Je ne soulignerai ici que quelques exemples dont le présent rapport, que j'ai voulu succinct, sera l'illustration explicite.

Défenseur des enfants : 25^e anniversaire de la CIDE, signature par la France du 3^e protocole additionnel, rapport « Marina » ; saisines en augmentation de 10 %.

Déontologie de la sécurité : poursuite des réflexions sur les contrôles d'identité, décision sur la liberté de manifestation, saisine d'office à la suite de la mort d'un manifestant sur le barrage de Sivens ; saisines en augmentation de 23 %.

Lutte contre les discriminations : affirmation des droits des Roms et des gens du voyage, des mineurs isolés étrangers, des transsexuels, contributions à la loi égalité femmes-hommes et à la loi sur le vieillissement ; augmentation du nombre de saisines de 24 %.

Relation avec les services publics : intervention réussie en faveur des retraités victimes des retards des caisses de retraite, défense des droits devant les juridictions européennes, participation au plan gouvernemental de simplification administrative ; diminution faible (-5 %) du nombre des saisines malgré les incertitudes éprouvées par les délégués territoriaux.

Ce fut donc une année pleine autant qu'atypique.

Sur cette base importante, influente et reconnue, j'ai pu engager mon mandat et déterminer les priorités du Défenseur pour l'avenir.

Je lance en ce début 2015 une politique prioritaire de promotion de l'égalité et de l'accès aux droits et une réorganisation des unités consacrées, entre autres, à la promotion des droits, à la recherche, à la communication, à la formation et aux propositions de réforme, afin de mettre l'institution en ordre de marche pour combattre les situations et les sentiments d'inégalité et d'injustice, et faire accéder à leurs droits le plus grand nombre de celles et de ceux qui constituent les « non-publics » de l'action publique.

Sans attendre, dès l'automne, j'ai appelé la société française à la mobilisation pour la défense de l'égalité contre le racisme. Le Défenseur y prendra toute sa part.

J'approfondirai aussi les relations ambivalentes entre droits fondamentaux et technologies ou services numériques, de même que je rechercherai les voies d'atténuer la « fracture » numérique qui handicape une proportion importante de nos contemporains.

Et je développerai l'implantation et l'efficacité de notre réseau territorial, en particulier outre-mer.

Le Défenseur doit aussi entretenir des échanges internationaux pour étendre son influence en Europe et dans l'espace francophone, notamment en matière de déontologie de la sécurité, d'égalité entre les femmes et les hommes et de droits des enfants.

Je voudrais qu'ainsi le Défenseur des droits conduise une véritable politique « d'extension du domaine des droits », en portant la culture des droits, l'élimination des préjugés et des discriminations, et en défendant l'effectivité des droits proclamés et l'égalité réelle dans la mise en œuvre de nos principes républicains.

Au moment où j'écris ces lignes, les tombes des victimes de la tragédie des 7, 8 et 9 janvier viennent de se refermer. Ma plume s'efforce à la raison et à l'analyse mais elle est animée aussi par la tristesse, la rage et la détermination de mettre le Défenseur que je suis en première ligne, en première responsabilité, à la place que lui donne la Constitution. Le Défenseur des droits veut prendre toute sa part à la bataille pour l'égalité, pour la justice, pour l'appartenance à la communauté nationale des femmes et des hommes que la République doit embrasser dans ses valeurs et ses lois.



Jacques Toubon
Défenseur des droits

■

L'ÉQUIPE DU DÉFENSEUR DES DROITS

Défenseur des droits
JACQUES TOUBON

Chef de cabinet
FLORENCE GERBAL-MIEZE

**Affaires européennes
et internationales**

Conseiller presse
SOPHIE BENARD

**Adjointe Défense
et promotion des
droits de l'enfant**
GENEVIÈVE AVENARD

**Adjointe Déontologie
de la sécurité**
CLAUDINE ANGELI-
TROCCAZ

**Adjoint Lutte contre
les discriminations
et Promotion
de l'égalité**
PATRICK GOHET

**Délégué général
Médiation avec
les services publics**
BERNARD DREYFUS

Secrétaire général
RICHARD SENGHOR
Mission Expertise
SOPHIE LATRAVERSE

Directeur général des services
LUC MACHARD

**Recevabilité,
orientation,
accès aux droits**
ALINE DUPEYRON

**Protection
de l'accès aux biens
et services**
FABIEN
DECHAVANNE
MAUD VIOLARD

**Protection
des personnes**
MICHEL SAVINAS
ANNICK FELTZ
NATHALIE GAVARINO
BENOÎT NARBÉY
LOÏC RICOUR
EMMANUELLE
WACHEHEIM

**Protection sociale,
travail et emploi**
CHRISTINE JOUHANNAUD
VANESSA LÉCONTE
SLIMANE LAOUFI

**Promotion
des droits
et de l'égalité**

Réseau territorial
JEAN-FRANÇOIS GRATIEUX
BENOÎT NORMAND

**Système
d'information,
documentation
et études**
BRUNO LEHNISCH

**Administration
générale**
MARINE DORNE-
CORRAZE
ESTELLE CHICOUARD
SUZANNE PARROT-
SCHADEK

LES ADJOINTS ET LES COLLÈGES

Comme le prévoit la loi organique de mars 2011, le Défenseur des droits a désigné trois nouveaux adjoints qui l'assistent pour l'exercice de ses compétences en matière de défense et de promotion des droits de l'enfant, de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité, ainsi que de respect de

la déontologie dans le domaine de la sécurité. Après la prise de fonction de M. Jacques Toubon, les différentes autorités de nomination (Présidents des assemblées parlementaires et du CESE, Premier président et Procureur général de la Cour de cassation, Vice-président du Conseil d'État) ont procédé à

la reconstitution des trois collèges consultatifs, chacun vice-présidé par un adjoint du Défenseur des droits, et qui permettent à l'institution de bénéficier d'une expertise et un avis pluridisciplinaire. Le délégué général à la médiation avec les services publics a été reconduit dans ses fonctions.



© DSAF/DPL

GENEVIÈVE AVENARD,

DÉFENSEURE DES ENFANTS, ADJOINTE DU DÉFENSEUR DES DROITS, VICE-PRÉSIDENTE DU COLLÈGE PROMOTION DES DROITS DE L'ENFANT

Me Dominique Attias, avocate, **M. Christian Charruault**, président de chambre honoraire à la Cour de cassation, **M. Eric Legros**, Directeur d'association (protection de l'enfance) et psychanalyste, **Mme Anne-Marie Leroyer**, professeur à l'école de droit de la Sorbonne et spécialiste du droit des personnes et de la famille, **M. Jean-Pierre Rosenczveig**, magistrat honoraire, **Mme Françoise Simon**, directrice de l'enfance et de la famille au sein de conseil général de la Seine-Saint-Denis.



© DSAF/DPL

CLAUDINE ANGELI-TROCCAZ,

ADJOINTE DU DÉFENSEUR DES DROITS, VICE-PRÉSIDENTE DU COLLÈGE DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ

Mme Nicole Borvo Cohen-Séat, sénatrice honoraire, **Mme Nathalie Duhamel**, ancienne secrétaire générale de la CNDS, **M. Jean-Charles Froment**, professeur de droit public et directeur de l'IEP de Grenoble, **Me Sabrina Goldman**, avocate au barreau de Paris, **M. Jean-Pierre Hoss**, Conseiller d'État honoraire, **Mme Sarah Massoud**, substitue du procureur de la République près le tribunal de grande instance de Paris, **Mme Cécile Petit**, premier avocat général honoraire à la Cour de cassation, **Mme Valérie Sagant**, magistrate et directrice adjointe de l'Ecole Nationale de la Magistrature.



© DSAF/DPL

PATRICK GOHET,

ADJOINT DU DÉFENSEUR DES DROITS, VICE-PRÉSIDENT DU COLLÈGE LUTTE CONTRE WWLES DISCRIMINATIONS ET PROMOTION DE L'ÉGALITÉ

M. Rachid Arhab, journaliste, **Mme Gwénaële Calvès**, professeur de droit public à l'université Cergy-Pontoise et spécialiste du droit de la non-discrimination, **M. Yves Doutriaux**, Conseiller d'État, **Mme Dominique Guirimand**, conseiller honoraire à la Cour de cassation, **Mme Françoise Laroudie**, secrétaire générale de l'Arche en France, **M. Jamel Oubechou**, militant associatif, **Mme Françoise Vergès**, chercheur, **M. Mansour Zoberi**, directeur de la diversité et de la solidarité, Groupe Casino.



© DR

BERNARD DREYFUS,

DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL À LA MÉDIATION AVEC LES SERVICES PUBLICS



l'activité de protection

PLUS DE 100 000 DEMANDES D'INTERVENTION OU DE CONSEILS

dont :

- **73 463** dossiers de **réclamations** représentant près de **85 000 réclamants**
- **39 130 appels aux plateformes téléphoniques** de l'Institution

DES CONTACTS PERMANENTS AVEC LE PUBLIC ET LA SOCIÉTÉ CIVILE

- En 2014, **860 377** visiteurs Internet (soit une progression de **30 %** par rapport à 2013) pour **4,2** millions de pages vues (soit une progression de **45 %** par rapport à 2013)
- Une lettre d'information mensuelle adressée à plus de **20 000** contacts
- **3** collèges consultatifs composés de **22** personnalités qualifiées
- **7** comités de dialogue permanents avec la société civile, qui se sont réunis **13** fois
- **17** groupes de travail *ad hoc* soit **87** réunions thématiques

UNE EXPERTISE JURIDIQUE RECONNUE

- **71 624** dossiers traités
- **490** mesures significatives engagées (recommandations à portée générale ou individuelle, observations en justice, propositions de réforme, avis aux parquets, saisines des parquets, transactions civiles, saisines d'office de situations graves...)
- **Près de 80 %** des règlements amiables engagés par l'institution aboutissent favorablement
- **78** dépôts d'observations effectués devant les juridictions
- dans **72 %** des cas, les décisions des juridictions confirment les observations de l'institution
- **26** propositions de réforme adressées aux pouvoirs publics et **11** propositions de réforme satisfaites

UNE INSERTION RÉUSSIE DANS LE PAYSAGE INSTITUTIONNEL

- **16 auditions** au Parlement, à sa demande, dans les domaines les plus variés
- des **protocoles d'accord** conclus avec **13 parquets généraux** associant **71 juridictions**
- **27 conventions de partenariat conclues** dans le but de faciliter le traitement des réclamations et de conduire des actions de promotion des droits

UNE ÉQUIPE AU SERVICE DES DROITS ET LIBERTÉS

- près de **250 collaborateurs au siège**
- près de **400 délégués** présents dans **542 points d'accueil** sur l'ensemble du territoire

1. LES ACTIVITÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS EN CHIFFRES

A. L'ÉVOLUTION GLOBALE DES RÉCLAMATIONS REÇUES ENTRE 2013 ET 2014

En 2014, le Défenseur des droits a fait l'objet de plus de 100 000 demandes d'interventions et de conseils donnant lieu à 73 463 dossiers de saisines.

Service public	2013	2014	Evolution entre 2013 et 2014
Réclamations	36 433	34 527	- 5,24 %

Enfance	2013	2014	Evolution entre 2013 et 2014
Réclamations	2 269	2 493	+ 9,87 %

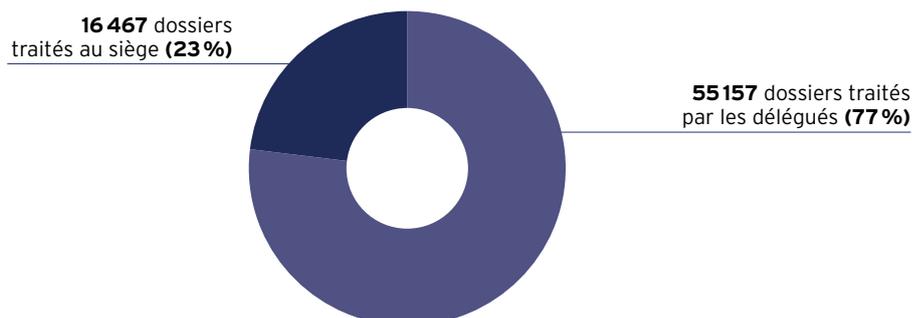
Discrimination	2013	2014	Evolution entre 2013 et 2014
Réclamations	3 673	4 535	+ 23,46 %

Déontologie de la sécurité	2013	2014	Evolution entre 2013 et 2014
Réclamations	571	702	+ 22,94 %

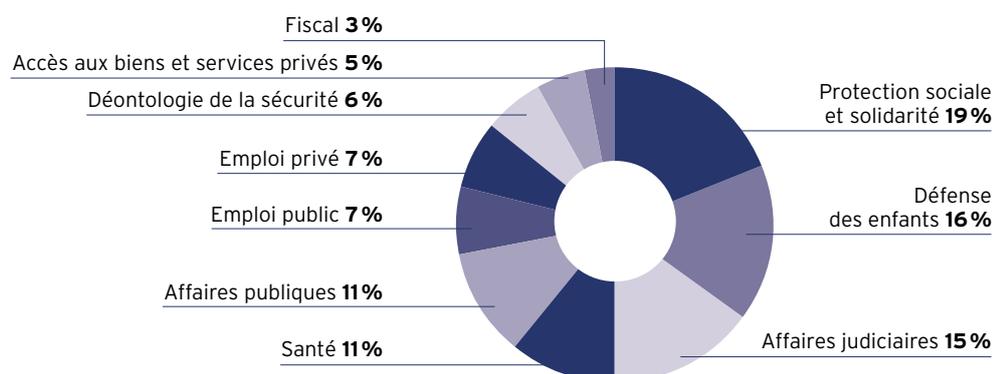
B. LA RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR L'INSTITUTION EN 2014

Au cours de l'année 2014, l'institution a traité 71 624 réclamations, tant au niveau du siège qu'à travers son réseau de délégués territoriaux.

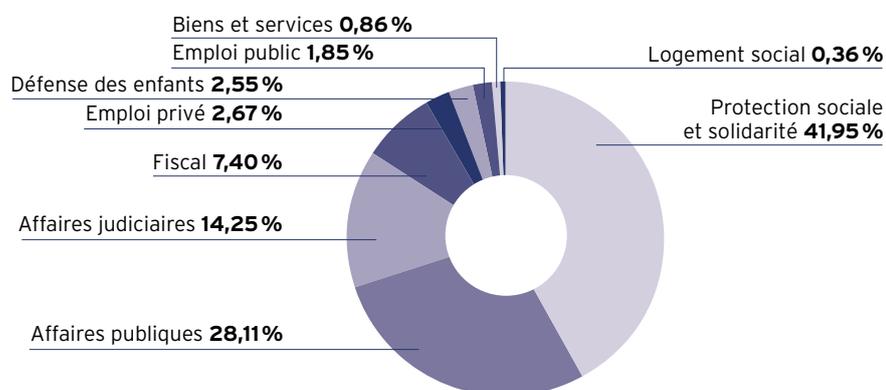
Répartition entre le siège et les délégués



Répartition par domaine d'intervention (Siège)

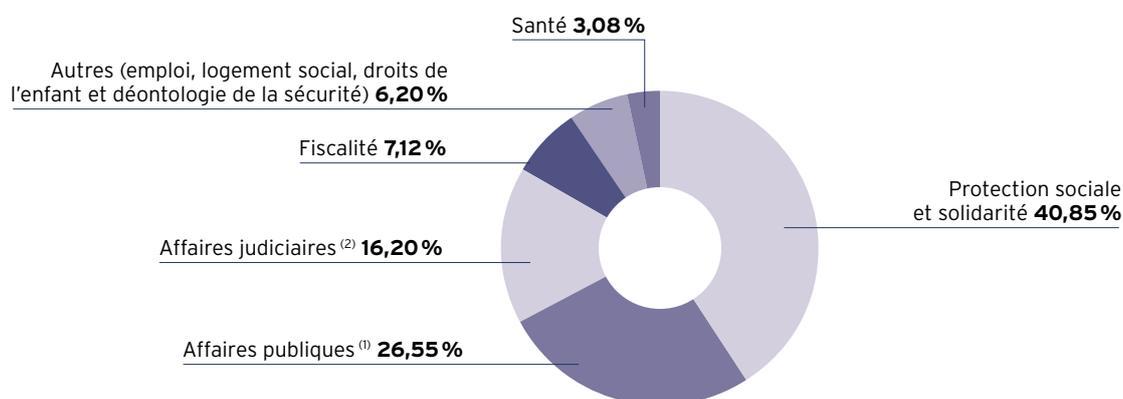


Répartition par domaine d'intervention (Délégués)

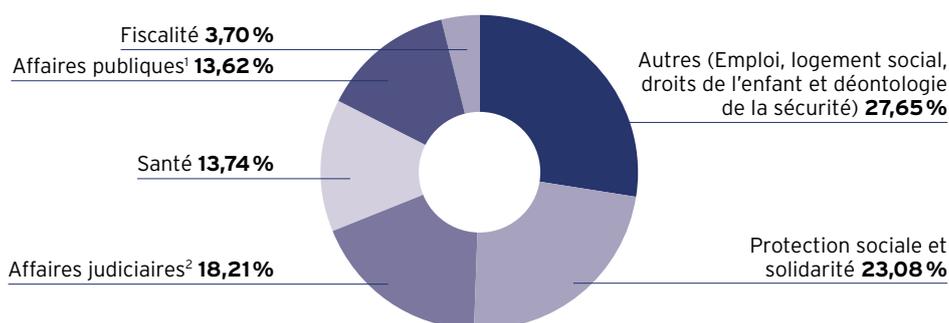


C. LES MOTIFS DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR L'INSTITUTION EN 2014

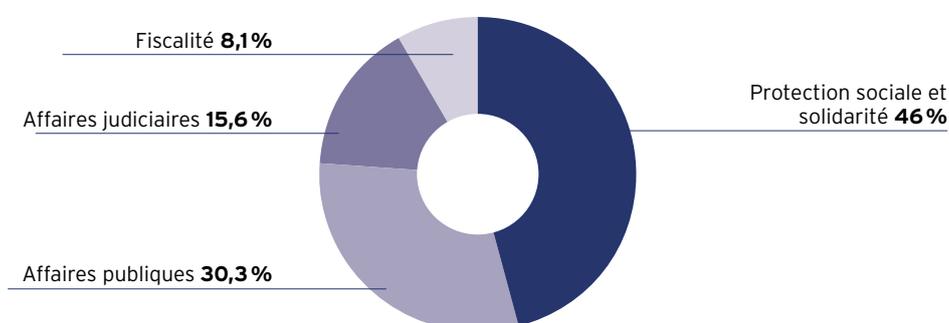
Les principaux motifs de réclamations adressées à l'institution dans le domaine des services publics



Répartition des dossiers (Siège)



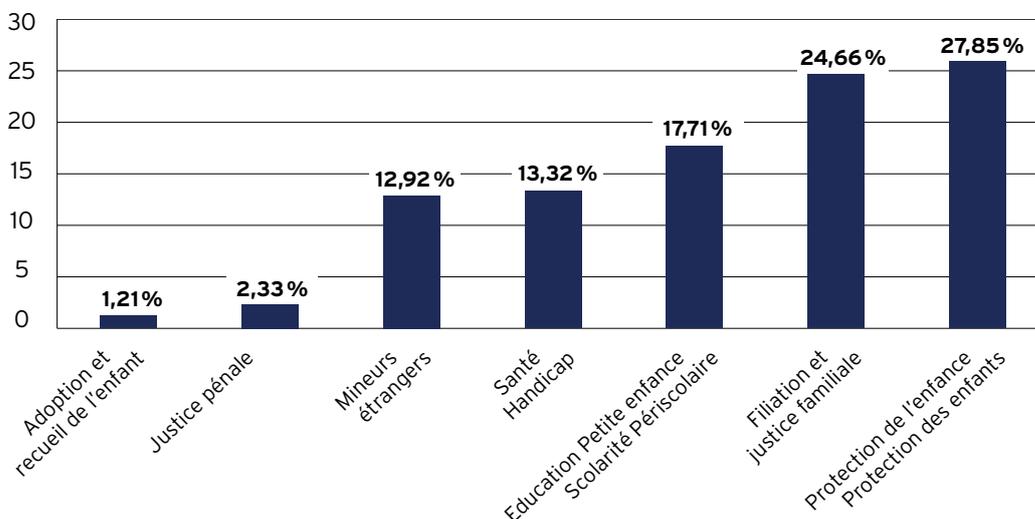
Répartition des dossiers (Délégués)



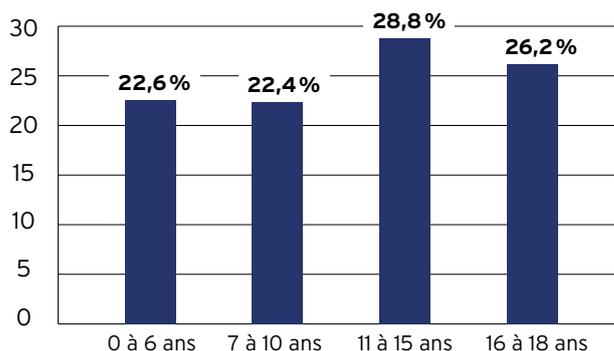
1. Le domaine « affaires publiques » réunit les réclamations individuelles ayant trait aux litiges relevant principalement du droit public (à l'exception du droit des étrangers, du droit de la fonction publique et de la responsabilité médicale) mettant en cause une administration, une collectivité territoriale ou un organisme chargé d'une mission de service public.

2. Le domaine « affaires judiciaires » rassemble les réclamations individuelles relatives aux litiges touchant principalement à l'état civil, à la nationalité, au droit des étrangers, à la réglementation en matière de circulation routière et au service public de la justice.

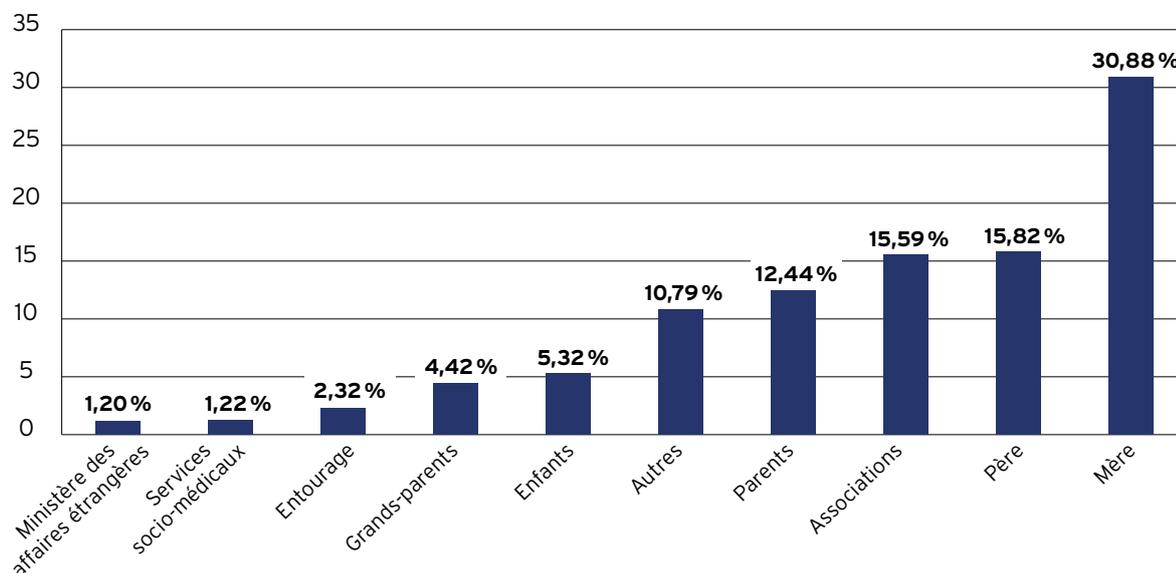
Les principaux motifs de réclamations adressées à l'Institution dans le domaine de la défense des enfants



Répartition des dossiers par âge des enfants



Répartition des dossiers du siège par auteurs des réclamations



Les principaux motifs de réclamations adressées à l'institution dans le domaine de la lutte contre les discriminations

	Biens et services	Éducation	Emploi privé	Emploi public	Formation	Logement privé	Logement social	Service public	Total général
Origine	2,70 %	0,80 %	7,50 %	3,60 %	0,40 %	0,70 %	2,20 %	5,80 %	23,70 %
Handicap	3,60 %	3,30 %	3,50 %	4,20 %	0,60 %	0,80 %	0,90 %	3,90 %	20,80 %
État de sante	1,30 %	0,40 %	4,70 %	5,40 %	0,10 %	0,20 %	0,30 %	0,90 %	13,30 %
Sexe	0,40 %	0,10 %	2,30 %	4,20 %	0,30 %	0,00 %	0,00 %	0,50 %	7,80 %
Activités syndicales	0,10 %	0,00 %	4,40 %	2,60 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %	7,20 %
Âge	1,10 %	0,20 %	2,50 %	1,90 %	0,10 %	0,30 %	0,00 %	0,40 %	6,50 %
Grossesse	0,20 %	0,00 %	3,60 %	1,40 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %	5,30 %
Situation de famille	0,70 %	0,10 %	1,50 %	0,80 %	0,10 %	0,20 %	0,40 %	0,80 %	4,60 %
Religion	0,40 %	0,60 %	0,80 %	0,80 %	0,20 %	0,10 %	0,00 %	0,50 %	3,40 %
Apparence physique	0,30 %	0,10 %	0,80 %	0,50 %	0,10 %	0,10 %	0,00 %	0,30 %	2,20 %
Orientation sexuelle	0,30 %	0,00 %	1,00 %	0,50 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,30 %	2,20 %
Opinion politique	0,10 %	0,10 %	0,10 %	0,70 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,20 %	1,20 %
Lieu de résidence	0,30 %	0,10 %	0,10 %	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,30 %	1,00 %
Mœurs	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,10 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %	0,40 %
Identité sexuelle	0,00 %	0,00 %	0,10 %	0,10 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %	0,30 %
Caractéristiques génétiques	0,00 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %
Total général	11,60 %	5,80 %	33,10 %	26,90 %	1,90 %	2,60 %	3,80 %	14,30 %	100,00 %

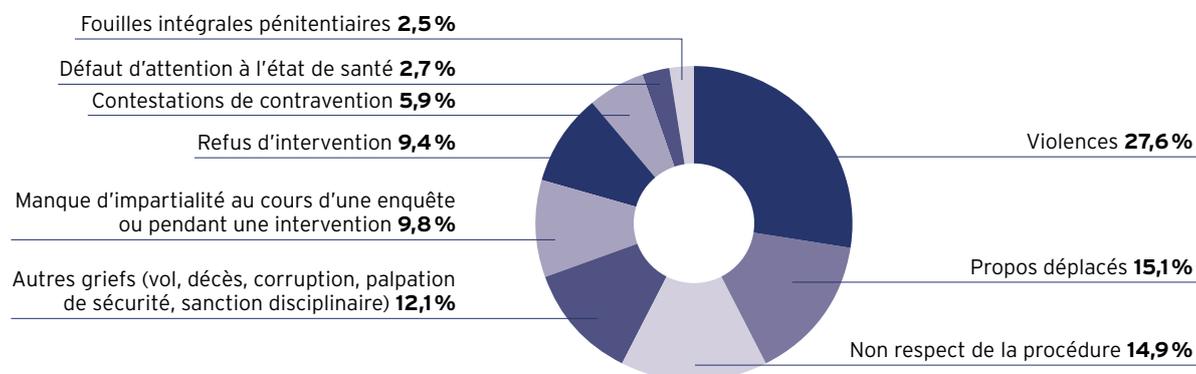
Répartition des dossiers (Siège)

	Biens et services	Éducation	Emploi privé	Emploi public	Formation	Logement privé	Logement social	Service public	Total général
Origine	2,00 %	0,80 %	5,80 %	3,00 %	0,20 %	0,60 %	2,90 %	7,90 %	23,20 %
Handicap	3,90 %	3,70 %	2,90 %	3,60 %	0,40 %	0,70 %	1,10 %	5,20 %	21,50 %
État de santé	1,40 %	0,30 %	4,20 %	4,70 %	0,10 %	0,20 %	0,40 %	1,10 %	12,40 %
Sexe	0,50 %	0,10 %	2,30 %	5,90 %	0,30 %	0,00 %	0,10 %	0,50 %	9,70 %
Activités syndicales	0,10 %	0,00 %	4,30 %	2,40 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	6,80 %
Âge	1,30 %	0,10 %	2,30 %	1,90 %	0,20 %	0,20 %	0,10 %	0,40 %	6,50 %
Grossesse	0,20 %	0,00 %	3,40 %	1,60 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %	5,30 %
Situation de famille	0,40 %	0,00 %	1,40 %	0,70 %	0,00 %	0,30 %	0,50 %	1,10 %	4,40 %
Religion	0,30 %	0,60 %	1,20 %	1,00 %	0,20 %	0,10 %	0,00 %	0,70 %	4,10 %
Orientation sexuelle	0,30 %	0,00 %	0,80 %	0,50 %	0,00 %	0,10 %	0,10 %	0,50 %	2,30 %
Apparence physique	0,20 %	0,10 %	0,70 %	0,30 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,20 %	1,60 %
Lieu de résidence	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,30 %	0,70 %
Opinion politique	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,40 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,20 %	0,70 %
Identité sexuelle	0,00 %	0,00 %	0,20 %	0,20 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,40 %
Mœurs	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,10 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %	0,40 %
Caractéristiques génétiques	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Total général	10,80 %	5,80 %	29,70 %	26,40 %	1,40 %	2,40 %	5,20 %	18,30 %	100,00 %

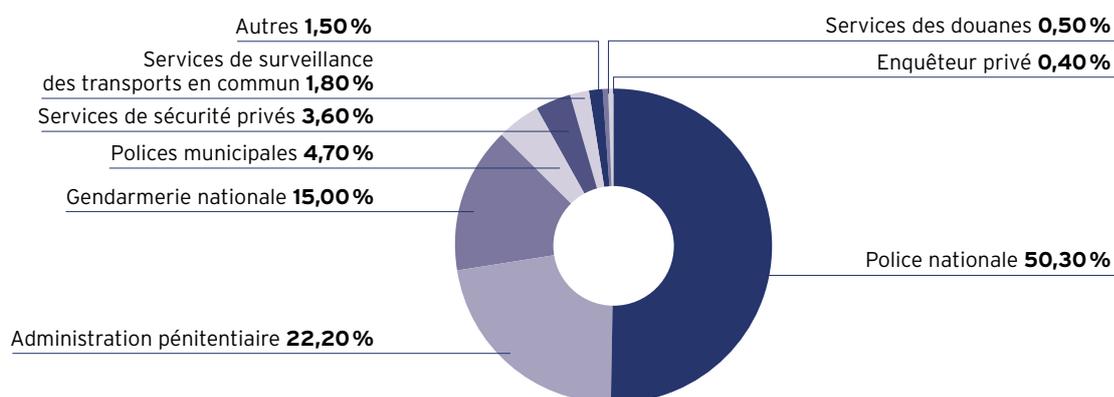
Répartition des dossiers (Délégués)

	Biens et services	Éducation	Emploi privé	Emploi public	Formation	Logement privé	Logement social	Service public	Total général
Origine	4,10 %	1,00 %	10,40 %	4,70 %	0,80 %	0,90 %	1,00 %	2,20 %	25,10 %
Handicap	2,90 %	2,70 %	4,20 %	4,90 %	0,60 %	0,70 %	0,60 %	1,70 %	18,30 %
État de santé	1,30 %	0,60 %	5,70 %	6,40 %	0,20 %	0,20 %	0,20 %	0,60 %	15,20 %
Activités syndicales	0,10 %	0,00 %	4,50 %	2,80 %	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,20 %	7,80 %
Âge	0,90 %	0,30 %	2,90 %	1,90 %	0,10 %	0,40 %	0,00 %	0,50 %	7,00 %
Grossesse	0,20 %	0,10 %	3,70 %	1,20 %	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	5,40 %
Situation de famille	1,10 %	0,20 %	1,70 %	1,00 %	0,10 %	0,10 %	0,30 %	0,30 %	4,80 %
Sexe	0,20 %	0,00 %	2,20 %	0,90 %	0,20 %	0,10 %	0,00 %	0,50 %	4,10 %
Apparence physique	0,30 %	0,20 %	1,00 %	1,00 %	0,10 %	0,20 %	0,10 %	0,10 %	3,00 %
Religion	0,50 %	0,60 %	0,30 %	0,50 %	0,20 %	0,20 %	0,00 %	0,30 %	2,60 %
Orientation sexuelle	0,20 %	0,10 %	1,30 %	0,30 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,10 %	2,10 %
Opinion politique	0,30 %	0,10 %	0,10 %	1,20 %	0,10 %	0,00 %	0,00 %	0,20 %	2,00 %
Lieu de résidence	0,60 %	0,20 %	0,10 %	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,20 %	1,30 %
Mœurs	0,10 %	0,00 %	0,20 %	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,10 %	0,60 %
Identité sexuelle	0,00 %	0,00 %	0,10 %	0,10 %	0,10 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %	0,40 %
Caractéristiques génétiques	0,00 %	0,00 %	0,20 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,10 %	0,30 %
Total général	12,80 %	6,10 %	38,60 %	27,10 %	2,70 %	3,10 %	2,40 %	7,20 %	100 %

Les principaux motifs de réclamations adressées à l'institution dans le domaine de la déontologie de la sécurité

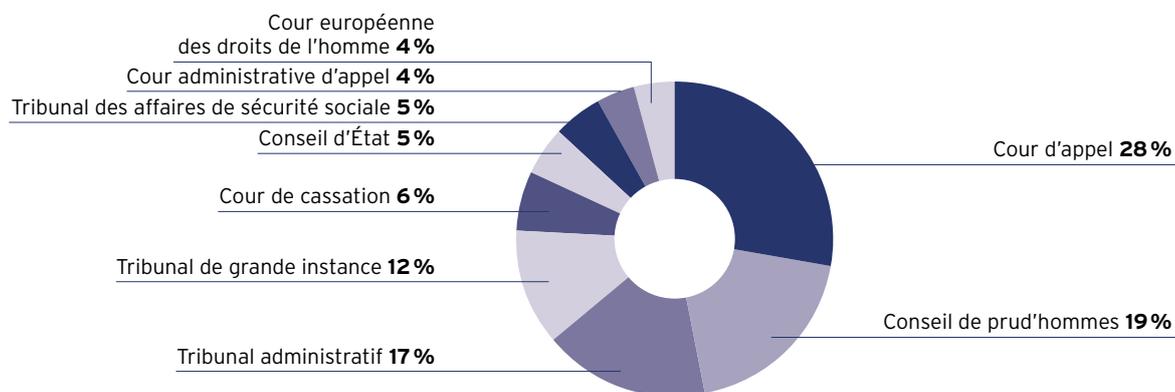


Activités de sécurité en cause

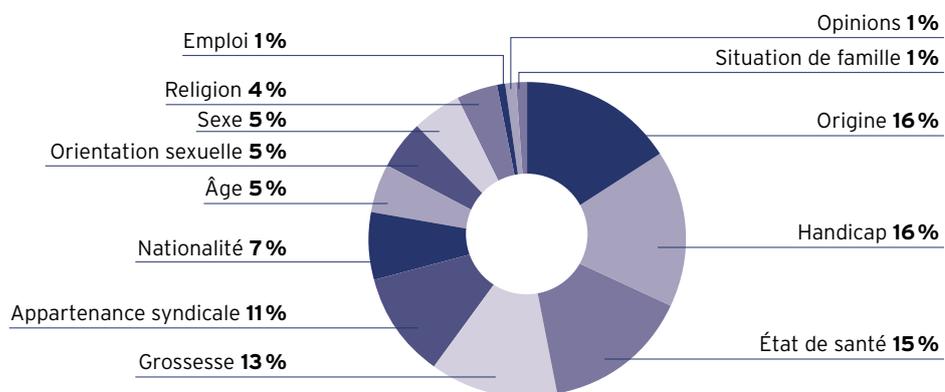


D. LES OBSERVATIONS DEVANT LES JURIDICTIONS

Nature des juridictions



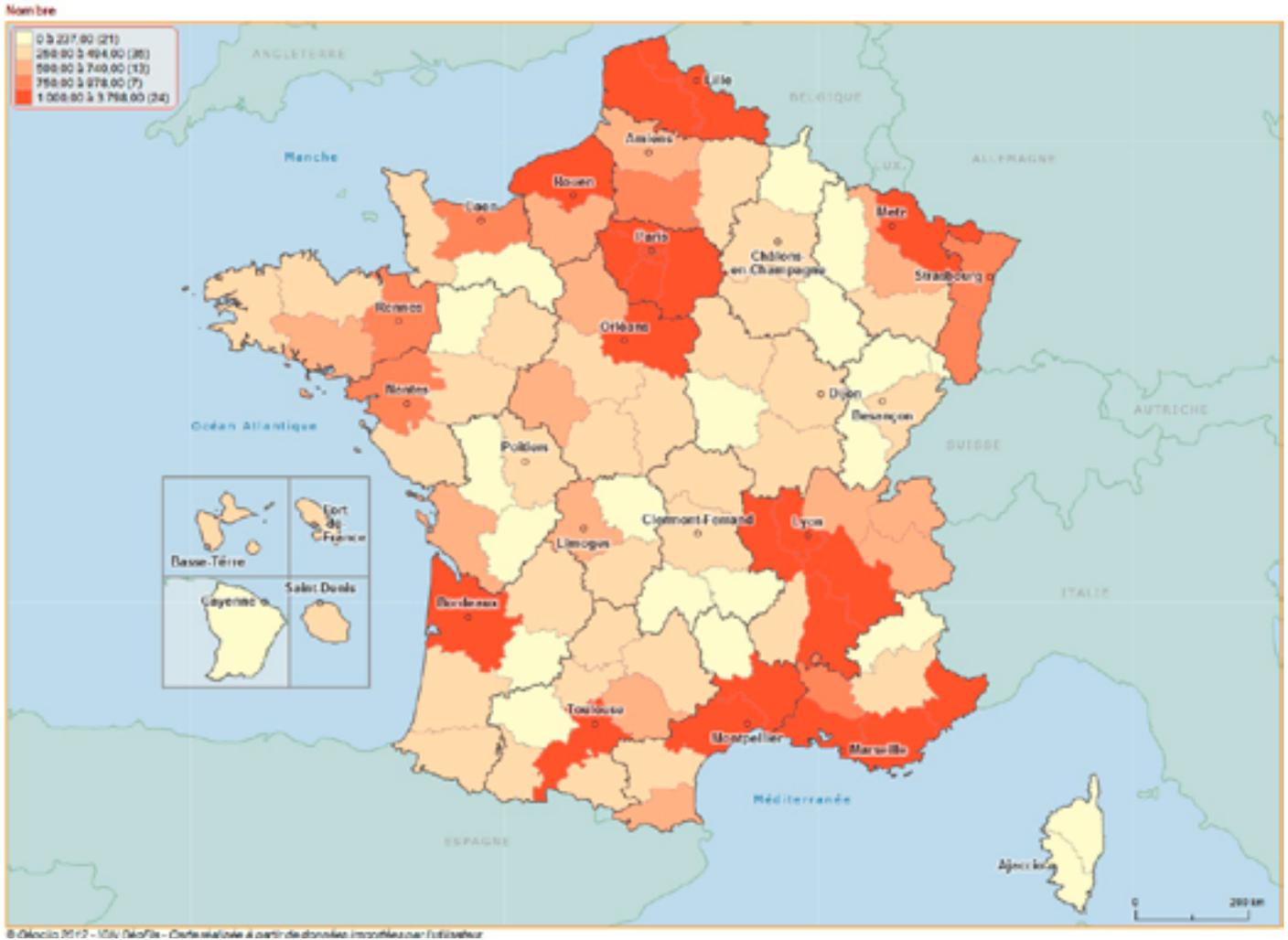
Observations devant les tribunaux en 2014 par critères de discrimination



Observations devant les tribunaux en 2014 par domaines de discrimination



E. LA RÉPARTITION DES DOSSIERS REÇUS PAR LE DÉFENSEUR DES DROITS AU COURS DE L'ANNÉE 2014



2. RECEVABILITÉ, ORIENTATION ET ACCÈS AU DROIT

A. L'ORIENTATION DES RÉCLAMATIONS

Le département recevabilité – orientation – accès au droit (ROAD) constitue la porte d'entrée des services du Défenseur des droits. L'ensemble des réclamations, soit un flux de 1 300 réclamations par mois, qui lui sont adressées, que ce soit par courrier, par formulaire internet ou par l'intermédiaire d'un délégué du réseau territorial, y transitent avant de faire l'objet d'une instruction.

Les réclamations dont est saisi le Défenseur des droits illustrent la très grande diversité des cas qui lui sont soumis, et, derrière l'apparente similitude de certaines demandes, encore convient-il de tenir compte de la singularité de chaque situation personnelle.

L'examen des réclamations ne se borne pas à relever les informations nécessaires à la constitution des dossiers et à aiguiller les différentes saisines vers les services instructeurs. Il s'agit plus fondamentalement de se faire une véritable opinion du dossier afin de détecter le niveau d'urgence de la situation, de déterminer les éléments nécessaires à la poursuite de l'instruction ou de cibler les informations qui pourraient être utilement prodiguées aux réclamants.

Toute situation est pressante pour la personne qui doit en supporter les conséquences, mais il importe d'identifier celles pour lesquelles l'absence de prompt intervention obérerait les chances de résolution du litige ou de rétablissement du citoyen dans ses droits.

Il convient ensuite de cerner au mieux la demande des réclamants en vue de retranscrire, en termes juridiques, l'injustice, l'indignation et la souffrance ressentie par les citoyens.

Il convient aussi de tenir compte de l'effet cumulatif auquel est susceptible de contribuer le contexte politique, économique et social. En effet, les réclamants doivent fréquemment faire face à une succession de problèmes, dont l'absence de résolution conduit fatalement à en faire naître de nouveaux. Seule une approche globale des situations individuelles permet de résoudre les litiges qui dépassent le cadre d'un seul service ou d'une seule administration.

Il est indispensable pour une bonne orientation et donc un meilleur traitement du dossier de procéder à une identification claire et précise des institutions et des démarches réellement susceptibles de venir aider les réclamants, de manière à ce que la saisine du Défenseur des droits contribue effectivement à la résolution de leurs difficultés.

La réorientation vers des institutions ou des organismes spécialisés ne doit pas être, comme c'est trop souvent le cas, une manière polie d'éconduire des personnes pour lesquelles il n'est pas possible d'intervenir. Cette mission de réorientation consistant à renseigner au mieux les réclamants constitue l'essence même de l'accès au droit. Elle doit donc être menée dans un souci d'efficacité et de pertinence.

La connaissance et l'orientation des réclamations sont des baromètres de l'état de la société et constituent un recueil de données utiles à l'établissement d'un véritable observatoire des difficultés rencontrées.

B. LE TRAITEMENT DE PROXIMITÉ

À l'heure où les citoyens déplorent ce qui s'apparente à une forme de « déshumanisation » de leurs relations avec les administrations, le Défenseur des droits a instauré, depuis le mois de septembre 2013, un secteur de proximité destiné, en complément de la plateforme téléphonique, à intervenir au plus près du réclamant pour remettre une dimension humaine dans le traitement des dossiers.

Ces agents, formés à l'écoute, ont vocation à contacter directement les réclamants afin de préciser leur demande, recueillir les pièces complémentaires nécessaires à la mise en état des dossiers, à transférer, en cas de besoin, les réclamations aux délégués territoriaux et à réorienter au mieux les réclamants dont les demandes ne relèvent pas du domaine de compétence de l'institution.

Un contact direct avec le réclamant, permettant un échange sur ses difficultés et les suites à donner à sa demande, constitue la meilleure garantie d'obtenir la totalité de son dossier et de le renseigner efficacement sur le déroulement de la procédure.

Au terme de la première année d'application cette méthode, ce ne sont pas moins de 3 400 dossiers qui ont été traités par ce secteur de proximité.

Cette modalité de travail a permis, dans le même temps, de faire face à des exigences de traitement d'un volume important de réclamations tout en réduisant le nombre de désistements de réclamants, c'est-à-dire les personnes qui ne donnent pas suite aux demandes de pièces. Cette attention particulière semble d'autant plus nécessaire que ce renoncement des citoyens est bien souvent le reflet de leur extrême précarité.

De plus, le secteur de proximité a permis de renforcer la qualité de traitement des dossiers et de réduire les délais de réponse, au travers notamment de la possibilité de diriger les réclamants vers le réseau des délégués territoriaux lorsque leurs demandes soulèvent des difficultés de nature locale.

Enfin, le secteur de proximité permet d'apporter une réponse humaine et personnalisée aux problèmes rencontrés. Il importe que les personnes trouvent un interlocuteur capable, non pas seulement de les entendre, mais aussi de les écouter et de leur répondre.

Dans certains cas, il ne s'agira d'ailleurs que de leur expliquer, simplement, la teneur d'une réglementation complexe qui aurait été mal comprise. Dans d'autres cas, il s'agira plutôt de faire connaître un organisme, inconnu des personnes concernées, qui serait susceptible de leur venir en aide. Dans d'autres cas, enfin, il s'agira de les accompagner, en leur expliquant les démarches à accomplir, en leur fournissant de la documentation juridique ou encore en faisant part de leur situation aux services compétents. En dernier lieu, le lien entre la plateforme téléphonique et ce secteur de proximité donne également la possibilité de prendre directement en charge les situations appelant une intervention immédiate des services du Défenseur des droits.

C. LE RÈGLEMENT AMIABLE

En 2014, le département ROAD a instruit une centaine de dossiers qui ont fait l'objet d'un règlement amiable. Le critère de l'urgence des situations détermine l'intervention du département ROAD dans le cadre de ce dispositif. De l'urgence, qui exige une réactivité immédiate, naît la situation souvent très préoccupante du plaignant liée soit à l'état de santé, et/ou au handicap, à la précarité ou bien encore, à la pertinence d'une intervention rapide pour trouver une solution, éviter la rupture et prévenir un contentieux qui n'apporterait dans les circonstances qu'une compensation imparfaite d'une situation qui pouvait être résolue.

DIFFICULTÉS PÔLE EMPLOI

Madame X, demandeur d'emploi, est contrainte d'effectuer environ 100 km aller-retour, sur un itinéraire potentiellement dangereux et non desservi par les transports en commun, pour se rendre à son agence Pôle emploi.

S'estimant victime d'un découpage territorial inadéquat, et souhaitant avoir accès à une agence moins contraignante d'un point de vue pratique, Madame X a saisi le Défenseur des droits. Compte tenu de la distance géographique séparant la réclamante des autres agences Pôle emploi de son département, le Défenseur a suggéré au Médiateur de Pôle Emploi la mise en place d'un suivi par entretiens téléphoniques. Madame X a pu bénéficier d'un suivi par mail ou entretien téléphonique, sauf entretien physique à titre tout à fait exceptionnel (dossier 14-004432).

DÉLIVRANCE DE LA CARTE VITALE

Madame L. a indiqué s'être acquittée du paiement des cotisations lui ouvrant droit au bénéfice de la couverture d'assurance maladie auprès de l'organisme de Sécurité sociale et mutuelle étudiant, lors de son inscription à l'université. En dépit de plusieurs démarches auprès de cet organisme, elle n'a reçu ni sa carte vitale ni sa carte de mutuelle. C'est dans ce contexte qu'elle a saisi le Défenseur des droits, qui est intervenu.

Les services de l'organisme de Sécurité sociale et mutuelle étudiant ont procédé à l'affiliation de Madame L. et lui ont délivré une carte vitale ainsi qu'une carte de mutuelle (dossier 14-004445).

DÉLIVRANCE CARTE DE STATIONNEMENT PERSONNE HANDICAPÉE

Le réclamant s'est vu accorder une carte de stationnement pour personnes handicapées par arrêté préfectoral le 11 février 2014 et pour une validité allant jusqu'au 31 mai 2015. Il a contacté le Défenseur des droits en l'absence de réponses à ses relances et après une amende pour n'avoir pas apposé ladite carte.

Le Défenseur a demandé les raisons de cette situation. Une erreur concernant l'adresse de l'intéressé a été à l'origine d'un non envoi de la carte, depuis détruite. Il est convenu que la carte sera à nouveau émise.

AFFILIATION CMU

Alors qu'il estimait avoir adressé un dossier complet au service de la CPAM au cours du mois de juin 2014, Monsieur M. n'avait pas obtenu son affiliation à la CMU, au mois de septembre 2014, en dépit de plusieurs relances.

Le Défenseur des droits a demandé le réexamen de la situation de l'intéressé

La CPAM lui a octroyé le bénéfice de la CMU, à titre rétroactif, au 1^{er} septembre 2014.

DIFFICULTÉS MUTUELLES ÉTUDIANTES

Madame B. a indûment versé des cotisations sociales à son assurance maladie « étudiant », lors de son inscription auprès d'un établissement de l'enseignement supérieur en 2011, ce qui l'a conduite à adresser une demande remboursement auprès de l'URSSAF, en 2014. Les services de l'URSSAF lui ont demandé de fournir une attestation de radiation de la LMDE. Or, cette dernière a refusé d'accéder à cette demande, au motif, notamment, que son dossier complet lui avait déjà été restitué.

Le Défenseur a demandé un réexamen de la situation de la réclamante.

La LMDE a finalement délivré l'attestation de radiation. La réclamante a, en outre, obtenu le remboursement des cotisations sociales qu'elle avait indûment versées.

D. L'OBSERVATOIRE DU DÉFENSEUR DES DROITS

L'Observatoire du Défenseur des droits est chargé d'analyser les réclamations reçues pour en tirer des enseignements sur les atteintes aux droits dans notre société en s'appuyant sur son système d'information, AGORA, qui livre deux types d'analyses.

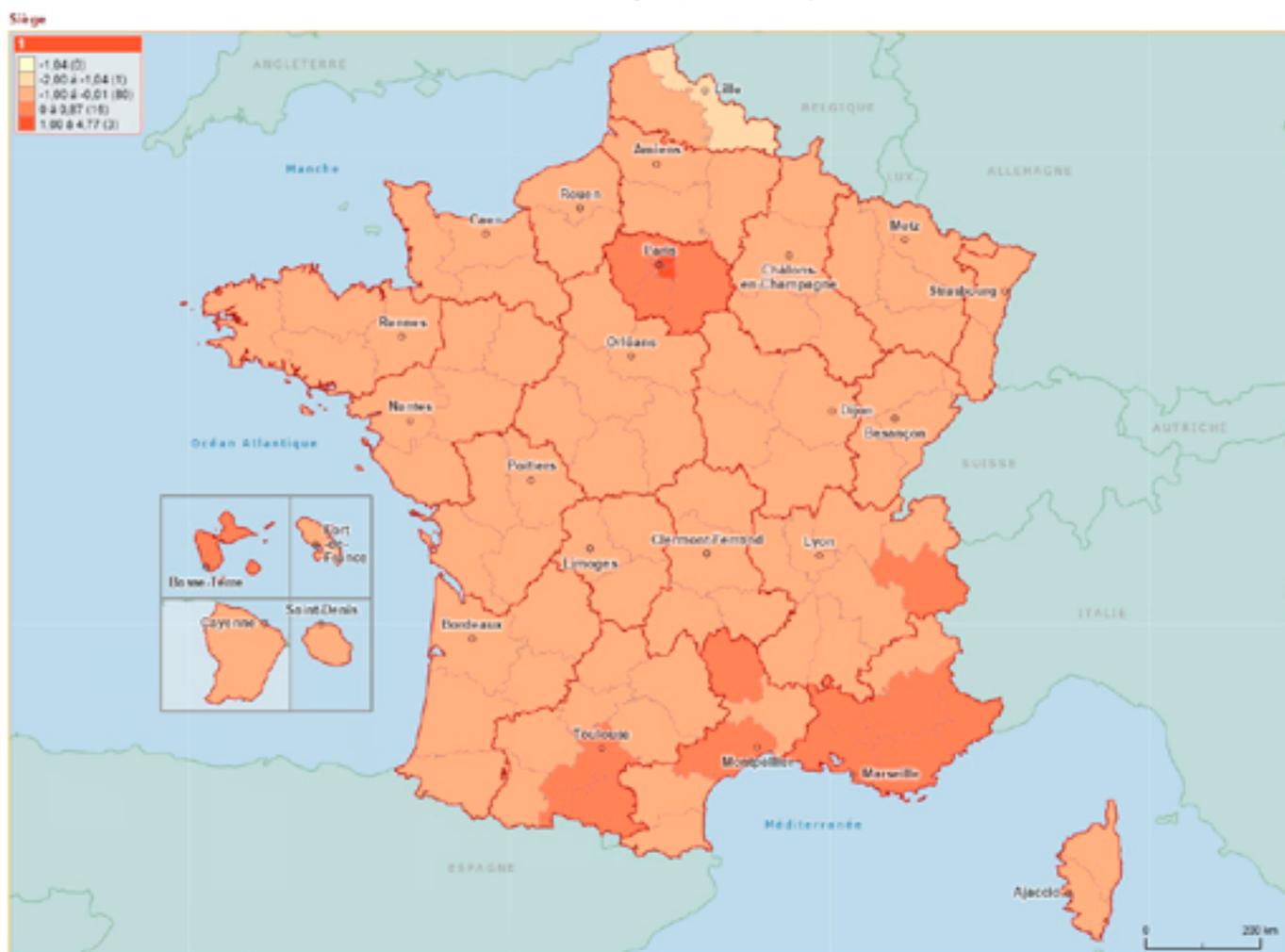
La première concerne les principales thématiques concernées par les réclamations et prend en compte le lieu de résidence du réclamant ou la nature des personnes mises en cause dans les dossiers.

La seconde branche de l'Observatoire permet d'identifier les différentes catégories de personnes qui ont saisi l'institution (statut d'activité, PCS, âge, origine géographique...) pour mieux comprendre les profils des réclamants et en déduire les difficultés rencontrées par nos concitoyens.

A. LA RÉPARTITION TERRITORIALE DES SAISINES

Le nombre de dossiers reçus par les délégués à l'échelle des départements permet d'identifier si ces zones géographiques sont sur ou sous-représentées par rapport à leur poids démographique dans la population française.

Représentativité des dossiers reçus par le siège selon les territoires



Représentativité des dossiers reçus par les délégués selon les territoires



La lecture de ces cartes confirme le fait que les zones le plus densément peuplées (Nord, Ile-de-France, Rhône-Alpes, PACA et Nord-Pas-de-Calais) concentrent toujours, logiquement, le plus grand nombre de réclamations adressées au Défenseur des droits, qu'elles émanent du siège ou des territoires.

Ventilation des dossiers 2014 siège et délégués au sein des 7 régions françaises les plus peuplées (en %)

Régions	Dossiers Siège	Dossiers Délégués	Part des régions dans la population française ³
Ile-de-France	27,9	18,0	17,9
Rhône-Alpes	7,5	11,6	9,5
Provence-Alpes-Côte d'Azur	7,9	11,1	7,4
Nord-Pas-de-Calais	4,5	7,8	6,1
Aquitaine	4,4	6,1	5,2
Bretagne	3,4	4,3	4,9
Pays de la Loire	3,2	3,7	3,1

3. Source : Insee, estimation de population au 1^{er} janvier 2013

Pour les données du siège, la répartition des dossiers suit globalement cette hiérarchie mais la région Ile-de-France demeure la seule qui soit nettement surreprésentée par rapport à son poids démographique (27,9% des réclamations contre 17,9% au niveau national), quoique de façon moins marquée qu'en 2013, où elle représentait 32% des réclamations.

Les demandes instruites par les délégués, plus nombreuses en volume, reflètent davantage les zones géographiques où ils sont implantés, ce qui confirme que le réseau territorial offre un dispositif pertinent pour assurer un réel accès aux droits à l'échelle locale.

B. STATUT PROFESSIONNEL, ÂGE ET QUALIFICATION DU DOSSIER: ANALYSES ET ÉVOLUTION DES DONNÉES STATISTIQUES DES RÉCLAMATIONS DES DÉLÉGUÉS

Ces statistiques ont été réalisées à partir des dossiers saisis par les délégués du réseau territorial entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2014.

L'analyse porte ici uniquement sur les données relatives aux réclamations pour lesquelles l'ensemble des champs étudiés ont été renseignés, ce qui représente 23 586 dossiers.

Premier constat : les tendances identifiées l'année dernière (cf. rapport annuel 2013) se trouvent confirmées en 2014. Hormis un faible recul concernant les saisines concernant l'enfance ou les discriminations, la ventilation des dossiers délégués par champ de compétence est stable.

Répartition des dossiers réclamant par statut d'activité 2013/2014

	Répartition (%)		
	2013	2014	National ⁴
Actifs ayant un emploi	39,0	38,0	51,1
Chômeurs	15,9	15,2	5,6
Étudiants	2,7	2,5	3,6
Retraités	24,4	23,8	26,2
Autres inactifs	18	20,5	13,5
Total	100,0	100,0	100,0

Le profil des réclamants selon le statut d'activité a également peu évolué, sauf pour les autres inactifs (+ 2,5%). En comparaison avec les données nationales, la population active est toujours légèrement sous-représentée (53,2% contre 56,7%) mais la part des chômeurs y demeure plus conséquente.

4. Source : Insee, enquête Emploi

Part des chômeurs parmi les actifs selon leur sexe 2013/2014

	Taux de chômage (%)		
	Hommes	Femmes	Ensemble
2013	27,7	26,8	27,3
2014	29,1	28,6	28,9
National ⁵	9,7	10	9,8

Au sein de cette population active, avec 28,6 % la part des chômeurs qui s'adressent au Défenseur des droits sur le territoire est en légère augmentation (+1,3 %). Elle demeure ainsi trois fois plus élevée que sa représentation à l'échelon national (9,8 %).

Statut d'activité selon la qualification principale (en %) 2013/2014

	Relation avec les services publics		Discrimination		National
	2013	2014	2013	2014	
En activité	36,7	36,0	66,7	67,6	51,1
Chômeurs	16,0	15,6	15,7	16,1	5,6
Retraités	26,5	26,0	4,7	4,2	26,2
Étudiants	2,3	2,3	4,1	4,2	3,6
Autres inactifs	18,5	20,0	8,8	7,9	13,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Les réclamations pour discrimination demeurent essentiellement le fait des actifs occupés ou sans emploi (83,9 %). Ce chiffre reste cohérent avec le fait que le domaine de l'emploi (public ou privé) reste en 2014 le premier domaine de saisine avec 2/3 des dossiers (siège et délégués).

Avec une année complète d'activité saisie, il est désormais possible d'étudier dans le détail, le profil des réclamants reçus par les délégués selon la typologie des dossiers du domaine de compétence sollicité.

5. Source : Insee, enquête Emploi 2012

Statut d'activité selon la qualification principale des dossiers services publics (en %)

	Protection sociale et solidarité	Affaires publiques	Justice	Fiscalité	Total
En activité	37,6	45,9	7,0	9,5	100,0
Chômeurs	61,5	26,5	5,7	6,2	100,0
Retraités	48,5	37,7	3,7	10,1	100,0
Étudiants	27,3	55,7	14,4	2,6	100,0
Autres inactifs	44,7	25,8	25,1	4,3	100,0
Champs sollicités	45,4	36,8	10,0	7,9	100,0

Concernant la relation avec les services publics, il est intéressant de noter que les réclamants au chômage saisissent d'abord l'institution pour des affaires touchant à la protection sociale et à la solidarité (61,4%). En situation de vulnérabilité vis-à-vis à l'emploi, ils signalent ici principalement des difficultés dans l'application des droits sociaux dont ils devraient être bénéficiaires.

Bien que le volume des dossiers soit moins important, il est instructif d'étudier également le profil des réclamants selon le domaine d'activité où la discrimination a été alléguée.

Statut d'activité selon la qualification principale des dossiers discrimination (en %)

	Emploi privé	Emploi public	Formation professionnelle	Biens et service	Éducation	Service public	Logement privé	Logement social	Total
En activité	42,5	36,5	1,1	8,7	4,5	4,5	1,6	0,6	100,0
Chômeurs	51,5	17,2	7,5	7,0	2,7	5,7	3,5	4,9	100,0
Retraités	6,7	10,0	0,0	40,0	3,3	25,0	10,0	5,0	100,0
Étudiants	5,0	5,0	15,0	15,0	43,3	10,0	6,7	0,0	100,0
Autres inactifs	21,2	12,4	5,3	23,0	3,5	21,3	5,3	8,0	100,0
Champs sollicités	39,2	29,1	3,0	11,1	5,7	7,1	2,8	2,0	100,0

Ces données confirment l'hypothèse selon laquelle c'est bien le domaine de l'emploi (public ou privé), premier domaine de saisine des réclamations pour discrimination, qui explique la forte présence des actifs au sein de ce champ de compétence (cf. tableau 4).

A noter également le fait que les discriminations dans l'emploi rapportées par les réclamants au chômage concernent principalement le secteur privé (51,5%), mais aussi l'emploi public (17,3%).

Autre population intéressante à observer: celle des étudiants. Si majoritairement, ils témoignent de discrimination dans l'éducation (43,3%) et la formation professionnelle (15,0%), les inégalités de traitement perçues dans les domaines des biens et services (15,0%), des services publics (10,0%) ou du logement privé (6,7%) ne sont pas absentes pour autant.

Qualification des dossiers selon le sexe des réclamants (en %)

	Service public		Enfance		Discriminations		Déontologie de la sécurité		TOTAL		National ⁶
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	
Femmes	46,7	46,0	53,7	55,9	53,4	55,4	27,5	28,2	47,2	46,7	51,6
Hommes	53,3	54,0	46,3	44,1	46,6	44,6	72,5	71,8	52,8	53,3	48,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

6. Source : Insee, estimation de la population

Dans l'ensemble des dossiers, les femmes restent sous-représentées (47,5 %) par rapport à leur part dans la population française (51,6 %).

Ce chiffre global de 46,7 % s'explique par un effet volume, les réclamations dans le domaine des services publics représentant l'écrasante majorité des dossiers instruits par les délégués (tableau 1) et ces saisines concernent davantage les hommes (52,9 %). Les femmes sont, en revanche, légèrement surreprésentées pour les champs « discrimination » et « enfance ».

Qualification des dossiers selon la classe d'âge des réclamants (en %)

Classe d'âge	Service public		Discriminations		Total		National ⁷
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	
18-24 ans	5,1	4,9	6,5	7,2	5,2	5,1	9,3
25-49 ans	44,9	45,2	66,4	61,3	46,5	46,5	42,1
50-59 ans	20,2	20,3	19,8	25,1	20,2	20,5	17,1
+ de 60 ans	29,8	29,6	7,3	6,4	28,2	27,8	31,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

7. Source : Insee, estimation de la population (résultats provisoires arrêtés fin 2013)

La structure par âge des dossiers traités par les délégués est assez proche de celle de la population française, avec cependant une sous-représentation des 18-24 ans qui se maintient en 2014 (avec 5,0 % contre 9,3 % au niveau national).

C. PRINCIPAUX RÉSULTATS

L'exploitation des données saisies par les délégués sur AGORA tout au long de l'année 2014 est venue confirmer les tendances observées en 2013 :

- l'essentiel des dossiers se concentre encore dans les zones densément peuplées ;
- au sein des actifs, la part des chômeurs qui saisissent le Défenseur des droits est en légère augmentation. Elle est trois fois plus élevée (28,6 %) que leur proportion dans la population (9,8 %, taux de chômage 2012) ;
- la structure par âge des dossiers délégués est proche de celle de la population française à l'exception de la classe d'âge 18-24 ans, nettement sous-représentée ;
- les plaintes pour discriminations concernent toujours davantage les actifs (83,9 %) et les femmes (55,4 %) ;

Le fait de disposer d'un nombre conséquent de données pour un nombre plus étendu de variables et sur une année d'activité ouvre des perspectives d'analyses plus fines.

Il est désormais possible de connaître le profil des réclamants qui saisissent les délégués selon une typologie plus détaillée des champs saisis (au moins pour les domaines « relations avec les services publics » ou « discrimination »), notamment pour les plus vulnérables d'entre eux (par exemple, près d'un chômeur sur deux, 51,5 %, saisit le Défenseur des droits pour une situation de discrimination dans l'emploi privé).

En 2015, cette analyse sera poursuivie et affinée en intégrant, au sein des fiches de saisine des délégués, des données relatives aux professions et catégories socio-professionnelles (PCS) des personnes qui s'adressent au Défenseur des droits.

3. PROTECTION SOCIALE, TRAVAIL ET EMPLOI

Le département protection sociale, travail et emploi a pour mission de traiter les difficultés auxquelles peuvent se trouver confrontés les citoyens dans ces différents domaines.

Le pôle emploi privé est spécialisé dans le traitement des réclamations liées aux discriminations prohibées par le droit du travail.

Le pôle fonction publique assure le traitement de l'ensemble des réclamations liées à l'emploi public, qu'il s'agisse des discriminations dont peuvent être victimes les agents publics au cours de leur carrière, ou des atteintes aux droits sociaux dont ils bénéficient.

Le pôle protection sociale prend en charge les réclamations adressées par les usagers des organismes sociaux liées aux différents dispositifs mis en place afin de garantir le maintien d'un revenu aux individus exclus du marché du travail (en raison du chômage, de la maladie, de l'invalidité ou de la vieillesse) et de réduire l'exclusion sociale.

A travers les 73 463 réclamations qui lui ont été transmises en 2014, chiffre qui reflète une certaine stabilité par rapport aux années précédentes, ce département a d'abord constaté la persistance de nombreuses formes de discriminations conduisant à exclure certaines catégories d'individus du marché du travail. Si la persistance de la crise économique et l'aggravation continue du chômage ont indéniablement contribué à entretenir cette situation, force est de constater que l'essor des discours dits « décomplexés », qui joue sur les préjugés et les stéréotypes et renforce le repli sur soi, a également pu jouer un rôle non négligeable.

Face à ce constat alarmant, le Défenseur des droits a adopté un certain nombre de décisions porteuses des idées forces de l'action qu'il entend désormais mettre en œuvre dans ce domaine.

Parallèlement, ce département a également été le témoin d'une certaine dégradation de la qualité du service rendu aux usagers des services sociaux, de nature à entraver leur accès aux droits. Ce second constat peut s'expliquer par de multiples raisons : la réduction des dépenses publiques, les nouveaux modes de gestion mis en place axés sur la maîtrise des coûts et la productivité, l'afflux massif de certaines demandes induites par les évolutions législatives, etc.

Souvent amené à pallier les carences des organismes défaillants, en particulier par des courriers d'information circonstanciés, ce département a également contribué à remédier aux situations dont il a été saisi par le règlement amiable des litiges ou par la formulation d'observations devant les juridictions.

Observateur privilégié de la transformation des équilibres administratifs, sociaux et professionnels en cours, le département est également un acteur essentiel de la protection des droits fondamentaux.

Discriminations dans l'emploi

La répartition des réclamations adressées au Défenseur des droits dans ce domaine reste stable (environ 55 % pour le pôle emploi privé et 45 % pour le pôle fonction publique).

Ces réclamations montrent la persistance de certaines formes de discriminations : si l'origine demeure le premier critère de réclamation (plus de 20 % des réclamations) dans le domaine de l'emploi privé, l'état de santé et le handicap constituent le premier motif de saisine du Défenseur des droits dans le domaine de l'emploi public. Parallèlement, force est de constater que malgré les dispositifs mis en place, les discriminations à l'égard des femmes restent nombreuses dans les deux secteurs d'activités.

Face à ce constat, le Défenseur des droits a adopté un certain nombre de décisions porteuses de l'action qu'il entend mettre en œuvre.

Lutter plus efficacement contre les discriminations fondées sur l'origine

Au cours de l'année 2014, le Défenseur des droits a poursuivi son action contre les discriminations fondées sur l'origine, toujours prédominantes : premier motif de réclamation en emploi privé (23,5 % des réclamations), l'origine est invoquée dans 10 % des réclamations relatives à la Fonction publique (deuxième motif de saisine). Si le règlement amiable a permis de régler un certain nombre de litiges, le Défenseur des droits a également été amené à souligner à plusieurs reprises les difficultés spécifiques de lutte contre cette forme de discrimination. Quelles stratégies le Défenseur des droits entend-il mettre en œuvre pour surmonter ces obstacles ?

Développer l'audition des mis en cause pour favoriser l'accès à la preuve de la discrimination

Le Défenseur des droits a souvent constaté que malgré le dispositif d'aménagement de la charge de la preuve institué par le droit de l'Union européenne, puis le droit français, celle-ci restait difficile à apporter, les indices laissant présumer la discrimination demeurant délicats à rassembler par la personne concernée.

Afin de remédier à cette situation préjudiciable à la victime, le Défenseur des droits s'est attaché à utiliser l'ensemble des moyens d'enquête qui lui ont été attribués par le législateur. Parmi ceux-ci, le pouvoir d'audition ([article 18 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011](#)) joue un rôle essentiel dans l'instruction des réclamations ayant trait à l'origine.

Combinée au besoin avec une visite sur place, l'audition de la personne mise en cause permet non seulement d'éclairer la situation de fait, mais également d'établir avec précision le motif des actes commis ([décision MLD-2014-079 du 22 octobre 2014](#)).

Intervenir devant la juridiction pénale dès lors que les conditions sont réunies

La sanction pénale des discriminations raciales en France demeure largement insuffisante. Au-delà des quelques affaires emblématiques qui illustrent parfois l'actualité, le nombre de condamnations dans ce domaine reste faible.

Les difficultés, inhérentes aux caractéristiques du procès pénal, sont bien connues : l'exigence d'une intention chez l'auteur des faits de discrimination, le principe de la présomption d'innocence, qui implique que la preuve incombe à l'accusation tandis que le doute profite à l'accusé (avec pour corollaire le défaut d'aménagement de la charge de la preuve).

Pour surmonter ces obstacles, le Défenseur des droits s'attache, toutes les fois que les conditions sont réunies, à intervenir devant les juridictions pénales, soit en transmettant le dossier au parquet, soit en formulant ses observations devant la juridiction pénale saisie ([décision MLD-2014-126 du 28 août 2014](#)).

Un fait unique peut constituer un harcèlement moral fondé sur l'origine

Dans l'emploi privé, la moitié des réclamations fondées sur l'origine visent des faits de harcèlement moral !

L'imagination en la matière est souvent débordante : blagues racistes, allusions douteuses, SMS ou courriels xénophobes sont monnaie courante ; parfois, des objets divers (de la tranche de saucisson visant les interdits alimentaires religieux au DVD) sont déposés dans le casier où la victime entrepose ses affaires ; jusqu'à la diffusion de chants néo-nazis sur le lieu de travail, etc. Il est difficile de faire la liste des actes, plus ou moins anodins, susceptibles de créer un environnement de travail offensant, hostile et dégradant ([décision MLD-2014-079 du 22 octobre 2014](#)).

Afin de mieux protéger les victimes de ce racisme ordinaire, le Défenseur des droits entend faire valoir qu'un acte unique peut constituer un harcèlement moral à caractère discriminatoire.

Ce sont d'ailleurs les termes mêmes de l'article [1^{er} alinéa 3 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008](#) : la discrimination inclut « tout agissement » lié à l'un des motifs de discrimination prohibés... A partir de cette analyse, qui tend à montrer que la loi n'exige pas que les actes soient répétés, le Défenseur des droits a estimé que le seul affichage dans la salle de repos d'une entreprise de la photographie d'un primate couché sur le dos avec le prénom manuscrit de l'un de ses salariés suffisait, par sa gravité, à caractériser un harcèlement moral et une discrimination fondée sur l'origine. Il a adressé ses observations en ce sens devant les juridictions saisies ([décisions MLD-2013-98 du 1^{er} juillet 2013](#) et [MLD-2014-105 du 31 juillet 2014](#)).

Suivant les observations du Défenseur des droits, la cour d'appel de Rennes dans son [arrêt du 10 décembre 2014](#) a estimé qu'à la lumière des dispositions de l'article 2 de la [directive 2000/43/CE du 29 juin 2000](#) et de l'[article 1^{er} de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008](#), « l'[article L. 1152-1 du code du travail](#) doit être interprété en ce sens que lorsque le harcèlement moral prend la forme d'une discrimination prohibée, il peut être constitué même lorsque le fait indésirable est unique ».

Donner toute sa portée au critère du lieu de résidence

Depuis la [loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine](#), le « lieu de résidence » est venu s'ajouter aux autres critères de discrimination prohibés.

Aux termes de l'[article 1^{er} de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008](#), constitue désormais une discrimination directe la situation dans laquelle, sur le fondement de son lieu de résidence, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre. Intégré à l'[article 2 alinéa 2 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008](#) et à l'[article L 1132-1 du code du travail](#), ce nouveau critère est applicable en matière d'emploi.

Cette nouvelle forme de discrimination a été conçue pour permettre aux personnes résidant dans des lieux ou quartiers défavorisés, fortement touchés par les discriminations fondées sur l'origine, d'accéder plus facilement à l'emploi.

Pour l'heure, les réclamations adressées au Défenseur des droits visent exclusivement des refus d'embauche motivés par le trop grand éloignement du domicile du candidat, l'employeur nourrissant des doutes sur sa capacité à se rendre rapidement sur son lieu de travail et à faire preuve de ponctualité. Qu'en sera-t-il des éventuels refus de recrutement par les collectivités territoriales au motif que le candidat ne réside pas sur son territoire ? Le Défenseur des droits s'attachera à donner toute sa portée à ce nouveau critère.

Toujours les discriminations à l'égard des femmes

Malgré l'importance des dispositifs destinés à garantir l'égalité entre les femmes et les hommes, les discriminations à l'égard des femmes dans le monde du travail, y compris dans la fonction publique, persistent. Elles visent non seulement le critère du sexe, mais aussi celui de l'état de grossesse ou de la situation de famille.

Les « métiers d'homme » ça n'existe plus !

Dans certaines professions, encore trop souvent abusivement considérées comme des « métiers d'homme » et où subsistent de nombreux préjugés liés à la force physique, les femmes ont encore du mal à être acceptées : « t'es qu'une femme, en plus tu es blonde, vous les femmes vous n'êtes bonnes qu'à faire la vaisselle » ; « les femmes dans la police ça devrait être interdit ». De tels propos à caractère sexiste peuvent parfois s'accompagner de faits de harcèlement moral à caractère discriminatoire ([décision MLD-2014-044 du 27 mars 2014](#)).

Contrats à durée déterminée et grossesse

Pour les agents contractuels, toujours très nombreux dans la Fonction publique, la situation des femmes est parfois difficile. L'équation est bien connue : l'employeur public informé d'une grossesse, qui estime souvent qu'il n'est pas judicieux de pallier l'absence d'un agent titulaire par un agent contractuel lui-même absent en raison de son congé de maternité, profite de l'échéance du contrat pour ne pas procéder à son renouvellement. Aussi logique que se veuille cette analyse, elle n'en demeure pas moins totalement discriminatoire : si le renouvellement d'un contrat à durée déterminée n'est pas un droit pour l'agent, le refus doit répondre à l'intérêt du service et ne peut en aucun cas se fonder sur l'état de grossesse qui est un motif discriminatoire ([décision MLD-2014-177 du 26 novembre 2014](#)).

Dans certains secteurs, tels que l'hôpital, à la fois touchés par les réductions d'effectifs, fortement féminisés et devant faire face à certaines contraintes propres au service public (accueil des patients 24h/24), cette forme de discrimination demeure à un niveau élevé. Le Défenseur des droits souligne que cette situation, que la flexibilisation du marché de l'emploi risque d'aggraver, appelle une réaction forte des employeurs.

Difficultés après un retour de congé de maternité : mieux sanctionner la discrimination

Qu'elle soit salariée ou fonctionnaire, une femme doit retrouver, à son retour de congé de maternité, un poste au moins équivalent à celui qu'elle occupait avant sa grossesse.

En dépit de ce dispositif très clair, mis en place pour prévenir les blocages dont les femmes sont victimes au cours de leur carrière, et de la jurisprudence abondante à laquelle il a donné lieu, le Défenseur des droits est encore trop souvent saisi de réclamations montrant la mauvaise foi dans ce domaine de certains employeurs, publics ([décision MLD-2014-007 du 17 février 2014](#)) comme privés.

Afin de rendre plus dissuasif ce dispositif, le Défenseur des droits a proposé de compléter la liste des cas actuellement prévus par l'[article L.1235-4 du code du travail](#) aux termes duquel un employeur fautif doit rembourser à Pôle emploi les indemnités de chômage allouées à un salarié licencié abusivement. La réforme, qui concernerait les licenciements déclarés nuls car directement discriminatoires ou résultant d'un harcèlement moral ou sexuel, garantirait une plus juste sanction des employeurs coupables de licenciements discriminatoires, en leur transférant la charge financière qui résulte de leur faute, et pèse actuellement indûment sur la collectivité qui finance l'assurance chômage.

Par jugement 19 novembre 2014, le conseil de prud'homme de Paris, devant lequel le Défenseur des droits a présenté ses observations ([décision MLD-2012-182 du 18 janvier 2013](#)), a condamné la société mise en cause à payer à la réclamante, victime d'une discrimination à son retour de congé de maternité, plus de 80 000 euros de dommages et intérêts. Il a également souligné que « sur le fondement de l'article [L.1235-4 du code du travail](#), il convient de condamner l'employeur à rembourser les indemnités de chômage versées du jour de son licenciement au jour du prononcé du jugement dans la limite de six mois ».

Femme LGBT : quand deux formes de discrimination se conjuguent

Les discriminations à l'égard des femmes dans le domaine de l'emploi ne se limitent pas aux critères du sexe, de l'état de grossesse ou de la situation de famille ; elles peuvent également viser leur orientation sexuelle.

Le Défenseur des droits a ainsi considéré qu'une salariée, licenciée en raison de son « management orienté » par la relation homosexuelle d'ordre privé qu'elle entretenait avec sa concubine également salariée de l'entreprise, constituait une discrimination ([décision MLD-2014-010 du 20 mars 2014](#)) ; par un arrêt du 24 juin 2014, la cour d'appel de Chambéry a confirmé cette analyse et condamné l'employeur à indemniser le préjudice de la réclamante à hauteur de 33 000 euros.

Compte tenu du contexte actuel, le Défenseur des droits entend se montrer particulièrement vigilant à l'égard de la double discrimination à laquelle les femmes LGBT peuvent être confrontées durant leur carrière et dont les effets risquent de s'avérer d'autant plus néfastes qu'ils peuvent se conjuguer.

Les discriminations fondées sur l'état de santé et le handicap: combattre l'inertie de l'employeur public

Un constat s'impose: les problèmes de santé et le handicap auxquels peuvent être confrontés les agents publics posent problème à leur employeur. Cette année encore, dans le domaine de l'emploi public, l'état de santé et le handicap constituent les premiers motifs de saisine du Défenseur.

Bien que la législation applicable à la gestion des problèmes de santé des agents publics diffère de celle régissant la prise en compte de leur handicap, les réclamations montrent que, dans les deux cas, bon nombre de difficultés sont imputables à la lenteur de réaction de l'employeur public sinon à son inertie.

Afin d'enrayer ce phénomène, qui met à mal la volonté d'exemplarité de l'employeur public, le Défenseur des droits entend souligner que si l'inertie peut être la source de discriminations, elle confine également parfois au harcèlement moral.

Prendre en compte les préconisations de la médecine du travail avant que l'inertie ne s'apparente à un harcèlement moral

Sous l'angle des aménagements raisonnables, problématique désormais courante à laquelle il conviendrait toutefois de sensibiliser plus largement les employeurs publics, le non-respect des préconisations formulées par la médecine de prévention peut être considéré non seulement comme une discrimination, mais également, dans certains cas, comme une forme de harcèlement moral.

Quand l'absence d'aménagement de poste se transforme en harcèlement moral à caractère discriminatoire

Malgré les aménagements de poste préconisés par la médecine du travail, un centre hospitalier a imposé à une infirmière plus de dix changements de postes en trois ans. De surcroît, à chaque changement d'affectation, le médecin de prévention a préconisé l'aménagement du poste de travail, sans que celui-ci soit pleinement réalisé, malgré les demandes réitérées de l'intéressée. Si le refus et les retards pris dans la mise en place des mesures appropriées présentaient un caractère discriminatoire, les mutations successives subies depuis 2011 étaient de nature à constituer un harcèlement moral fondé sur le handicap ([décision MLD-2014-143 du 23 septembre 2014](#)).

L'inertie pour contraindre l'agent public à solliciter sa radiation des cadres: une discrimination inacceptable

Les procédures auxquelles sont confrontés les agents publics atteints par une pathologie ou un handicap sont souvent longues et complexes; elles font intervenir différents comités consultatifs parfois à l'origine d'avis divergents, source d'une grande incertitude préjudiciable aux intéressés. L'inertie des employeurs publics, tend parfois à aggraver considérablement la situation et constitue la source de discriminations inacceptables.

Ces situations dont est régulièrement saisi le Défenseur, montrent que l'inertie de l'employeur public masque souvent, en réalité, sa volonté d'exercer une sorte de pression sur l'agent, afin d'aboutir à sa radiation des cadres, sinon par le biais d'une invalidité difficile en l'absence d'inaptitude totale et définitive à toutes fonctions du moins en l'amenant à faire valoir lui-même, de manière anticipée et par lassitude, ses droits à la retraite.

A. DISCRIMINATIONS DANS L'EMPLOI PRIVÉ

A. ORIGINE

Décision MLD-2014-130 du 22 décembre 2014. Discrimination en raison de l'origine et des convictions religieuses supposées - emploi privé.

La réclamante est vendeuse de voiture au sein d'une concession automobile. Elle prend en charge un secteur où opèrent trois « agents », garages apporteurs d'affaires, dont le garage A.

Alors qu'elle se rend chez un client, en compagnie de M. A., celui-ci lui indique qu'il ne souhaite pas travailler avec elle car elle est arabe et apportera une clientèle arabe. Il précise également « qu'ils sont voisins avec une école coranique et qu'elle est peut-être comme ces gens qui entrent dans cette école, intégriste, djihadiste et extrémiste ».

Le directeur de la concession et le chef de vente ont un entretien avec M. et Mme A, qui confirment refuser de travailler avec elle en raison de son origine et de ses convictions religieuses.

Le directeur adresse un courrier indiquant que la réclamante a toutes les qualités professionnelles et commerciales nécessaires et précise que le fait de prendre en considération l'origine et la religion de leur salariée est discriminatoire. Il demande expressément aux gérants du garage de modifier leur appréciation de la situation.

Aucune réponse n'est apportée à ce courrier.

Conformément à l'article 22 de la loi du 29 mars 2011, afin d'entendre toute personne susceptible de fournir des informations, le Défenseur des droits décide de procéder à une vérification sur place.

Décision MLD-2014-079 du 22 octobre 2014. Discrimination en raison de l'origine - emploi privé - Harcèlement (recommandation)

Deux agents de la police ferroviaire constatent, peu de temps après leur arrivée, un environnement de travail dégradé par des agissements à connotation raciste. Ils dénoncent ces faits à leur supérieur hiérarchique qui décide de réunir, avec la direction de zone, l'ensemble du personnel du site. Lors de cette réunion, d'autres agissements discriminatoires, ayant lieu depuis plusieurs années au sein de ce site, sont relevés. Un flash déontologie est rédigé par un agent de la direction de zone, faisant état de l'ensemble de ces agissements et rappelant les règles en matière de discrimination.

Parallèlement, les réclamants ont saisi la direction de l'éthique de la société qui dans ses conclusions relève un certain nombre de problèmes éthiques et divers manquements de la part de la hiérarchie. Les réclamants indiquent également être mis à l'écart de la communauté de travail depuis la dénonciation de ces faits et expliquent avoir eu leur casier fracturé. Ce contexte de travail les a contraints à être arrêtés pour maladie depuis de nombreux mois.

Le Défenseur des droits a procédé à une vérification sur place et a auditionné les réclamants, leurs collègues, la ligne hiérarchique et le déontologue. A l'issue de son enquête, le Défenseur constate que ces comportements, souvent minimisés par leurs auteurs, s'apparentent à un harcèlement discriminatoire et que l'employeur n'a pas eu une réaction proportionnée à la gravité des agissements manquant ainsi à son obligation de sécurité et de résultat. Par ailleurs, le Défenseur des droits constate une mise à l'écart des réclamants depuis la dénonciation des faits pouvant être constitutive de mesures de représailles. Le Défenseur des droits décide de formuler à la société mise en cause plusieurs recommandations.

Décision MLD-2013-250 du 4 février 2014. Discrimination en raison de l'origine - emploi privé - (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à un refus d'embauche que le réclamant estime discriminatoire en raison de son origine. Le réclamant a réalisé plusieurs missions d'intérim au sein d'une filiale de la société mise en cause. Un poste correspondant à ses fonctions, en CDI, est créé au sein du service dans lequel il travaille. Sa candidature est gelée en raison des contraintes de sécurité industrielle et de l'orthographe de son nom de famille. Le réclamant explique devoir ajouter un « A » dans son patronyme pour en faciliter la prononciation (adresse mail, cv) et fournit les documents justifiant de son identité, mais sa candidature est rejetée. Trois postes ont été créés à l'issue de la procédure de recrutement à laquelle le réclamant avait participé. Le Défenseur des droits a constaté que le réclamant avait le même, voire un meilleur diplôme que les trois candidats qui ont été retenus, et qu'il avait une expérience mieux adaptée. Il a considéré que l'employeur n'apportait pas la preuve que l'appréciation de la candidature reposait sur des éléments objectifs étrangers à toute discrimination liée à son origine.

L'employeur a affirmé qu'en raison des deux orthographes différentes (avec ou sans A), il était nécessaire pour des raisons de sécurité, de vérifier l'identité du réclamant. Le Défenseur a relevé que le réclamant a eu accès au site en intérim pendant 18 mois sans difficulté. Le Défenseur a remarqué que l'employeur embauche davantage de salariés ayant des patronymes à consonance magrébine en intérim qu'en CDI.

Le Défenseur des droits a recommandé à l'employeur de procéder à une juste réparation du préjudice.

Décision MLD-2014-063 du 28 mars 2014 Discrimination en raison de l'origine - harcèlement - licenciement (observations en justice suivies partiellement)

Le Défenseur des droits a été saisi de faits de harcèlement fondé sur l'origine et du licenciement prononcé en représailles à la dénonciation de ces faits.

Le réclamant est agent d'une structure d'accueil de personnes sans domicile fixe. Son supérieur tient à son égard des propos à caractère raciste et rédige une note de service demandant aux agents de ne pas parler dans leur langue d'origine.

Le réclamant dénonce ces faits constitutifs de harcèlement moral discriminatoire. Aucune suite n'est donnée. Au contraire, il est prévu que l'auteur du harcèlement soit promu. Le réclamant manifeste son opposition à cette promotion lors d'une réunion. Il est ensuite licencié pour faute grave pour avoir, au cours de cette réunion et depuis, fait preuve d'insubordination à l'égard de l'auteur du harcèlement.

Le Défenseur constate que l'employeur a manqué à l'obligation de sécurité et de résultat qui lui incombe et que le réclamant a fait l'objet d'un harcèlement discriminatoire. Son licenciement, prononcé en représailles de sa dénonciation, doit être considéré comme nul. Le Défenseur des droits décide de présenter ses observations devant le conseil de prud'hommes saisi.

[Dans son jugement du 3 juin 2014](#), le conseil de prud'hommes de Paris a estimé que le réclamant a fait l'objet d'un licenciement sans cause réelle et sérieuse.

La juridiction a considéré que son licenciement ne repose pas sur une faute grave mais qu'il est au contraire motivé par sa dénonciation de bonne foi des propos à caractère racistes dont il s'estime victime. Les juges n'ont en revanche pas retenu que le réclamant avait fait l'objet d'un harcèlement discriminatoire en lien avec son origine.

Décision MLD-2014-084 du 6 juin 2014. Discrimination en raison de l'origine et de la religion - emploi privé - pénal (observations en justice suivies)

Le Défenseur des droits avait été informé par Pôle Emploi d'une procédure de recrutement discriminatoire. L'employeur, revendiquant sa confession juive, avait précisé ne pas vouloir d'arabe ou de maghrébin. Le Défenseur avait transmis ses observations au parquet et les a présentées à l'audience correctionnelle. L'employeur avait été condamné et a fait appel. Le Défenseur des droits a décidé de présenter ses observations devant la cour d'appel.

Décision MLD-2014-105 du 31 juillet 2014. Harcèlement discriminatoire en raison de l'origine -emploi privé (Observations en justice suivies)

Un charpentier soudeur avait été victime de harcèlement de la part de ses collègues en raison de son origine, sans que son employeur ne prenne les mesures nécessaires. Fortement marqué, notamment par l'apposition d'une photo représentant un singe sur son armoire-vestiaire, le réclamant avait fini par démissionner. Le Défenseur des droits avait recommandé à la société de réparer le préjudice du réclamant et se réservant le droit de présenter ses observations devant le conseil de Prud'hommes de Saint-Nazaire ([décision MLD-2013-98 du 1^{er} juillet 2013](#)). Le conseil de prud'hommes a considéré que la démission devait être requalifiée en licenciement nul relevant la récurrence des propos racistes, la carence de l'employeur en matière de prévention caractérisant des faits de harcèlement discriminatoire et condamné l'employeur à 27 000 € de dommages et intérêts. L'employeur ayant fait appel, le Défenseur des droits décide de présenter ses observations devant la cour d'appel.

La cour d'appel de Rennes, dans un [arrêt novateur du 10 décembre 2014](#), a considéré (page 10) « qu'à la lumière des dispositions de la [directive 2000/43](#) et de la [loi n° 2008-496 du 27 mai 2008](#), l'[article L.1152-1 du code du travail](#) doit être interprété en ce sens que lorsque le harcèlement moral prend la forme d'une discrimination, il peut être constitué même lorsque ce fait indésirable est unique (en l'espèce la photographie du primate) ».

L'arrêt indique par la suite que « cet incident du 18 novembre 2011 (la photo) a eu pour objet et en tout cas pour effet avéré de porter atteinte à la dignité de Monsieur A. et de créer pour lui un environnement intimidant, hostile, dégradant et humiliant. La société n'est à l'évidence pas en mesure de prouver qu'un tel acte ne constitue pas un harcèlement moral discriminatoire. Par conséquent, l'affichage public, de la photographie incriminée, sur laquelle a été portée la mention du prénom de Monsieur A., s'analyse à lui seul, en un harcèlement moral discriminatoire, dont la société tenue d'une obligation de sécurité de résultat doit répondre ».

La cour d'appel confirme ensuite le jugement du conseil de prud'hommes sur la requalification de la démission en licenciement nul et le montant des dommages-intérêts alloués.

Décision MLD-2014-112 du 25 septembre 2014. Discrimination en raison de l'origine - évolution de carrière - Emploi privé (observations en justice non suivies)

Le Défenseur des droits a été saisi d'un refus de promotion que le réclamant estime discriminatoire en raison de son origine.

Le réclamant, agent d'exploitation dans une entreprise de sécurité, effectue régulièrement, des missions de « chef de poste » remplaçant (N+1) et obtient le diplôme nécessaire pour être titularisé sur ce poste en février 2003. Cependant, il n'obtient jamais de promotion en tant que « chef de poste », alors que certains de ses collègues, d'origine européenne, en ont bénéficié. De plus, la promotion du réclamant comme chef de poste dix mois après avoir changé d'employeur, semble démontrer ses aptitudes à occuper ce poste d'encadrement.

Les raisons avancées par l'employeur pour expliquer cette situation, à savoir le faible nombre de promotions sur le poste de chef de poste et des problèmes de comportement du réclamant, ne reposent sur aucun élément probant.

L'entreprise mise en cause n'ayant apporté aucun élément objectif étranger à toute discrimination de nature à justifier le refus de promotion du réclamant, le Défenseur des droits a présenté ses observations devant le conseil de prud'hommes, qui dans son [jugement du 27 janvier 2014](#) a retenu l'existence de la discrimination et condamné la société à verser 30 000 euros de dommages-intérêts au réclamant.

Décision MLD-2014-126 du 28 août 2014. Discrimination en raison de l'origine - emploi privé - droit pénal (observations en suivies)

Recrutée le 20 décembre 2010 en qualité d'hôtesse d'accueil au sein d'un restaurant asiatique, Madame X voit sa période d'essai rompue le 15 janvier 2011. La gérante du restaurant lui aurait alors précisé que c'est en raison de plaintes des clients sur le fait qu'elle était noire. La salariée demande à son employeur s'il était satisfait de la qualité de son travail, et ce dernier a répondu « [son] travail n'[était] pas en cause ». A l'audience devant la cour d'appel de Paris du 15 septembre 2014, le Défenseur des droits a présenté ses observations.

La cour d'appel de Paris, dans son [arrêt du 28 octobre 2014](#), a confirmé en toutes ses dispositions le jugement rendu par le tribunal correctionnel.

Règlement amiable 14-014152. Discrimination en raison de l'origine - emploi privé

Le réclamant est embauché en qualité de monteur par une société de télévision en Outre-mer. Il indique qu'elle ne l'aurait chargé que de très peu de missions en raison de son origine métropolitaine. Le réclamant reproche également à la société de ne pas lui faire bénéficier, à la différence des salariés ultra-marins, d'un accord collectif lui permettant de bénéficier d'une classification supérieure. Son supérieur hiérarchique lui aurait fait savoir oralement qu'il bénéficierait de cette promotion avant de lui remettre, quelques jours plus tard, un courrier la lui refusant.

Le Défenseur des droits, avec l'accord du réclamant qui souhaite rester en poste, a recherché un règlement amiable. Le dialogue entre les parties a été rétabli et le réclamant a obtenu sa promotion.

B. ÉTAT DE SANTÉ ET HANDICAP

Décision MLD-2014-140 du 17 décembre 2014. Discrimination en raison de l'état de santé et du handicap - harcèlement - emploi privé (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi des difficultés rencontrées par une salariée qu'elle estime en lien avec son état de santé et son handicap.

La réclamante est embauchée par contrat à durée indéterminée au sein d'une grande entreprise avec le statut de cadre. Elle subit deux interventions chirurgicales à la suite desquelles elle reprend ses fonctions.

Il ressort de l'enquête que l'employeur n'a pas respecté à plusieurs reprises les préconisations émises par la médecine du travail et n'a pas pris les mesures appropriées permettant de maintenir la salariée dans son emploi. En outre, la réclamante s'est vue retirer certaines tâches et fixer des objectifs inatteignables, la privant ainsi d'une partie substantielle de sa rémunération.

Le Défenseur des droits constate que les mesures prises à l'égard de la salariée sont constitutives d'une discrimination et d'un harcèlement discriminatoire et décide de présenter ses observations devant la cour d'appel.

Décision MLD-2013-247 du 14 janvier 2014. Discrimination en raison de l'état de santé et du handicap - licenciement - emploi privé (observations en justice suivies)

Le Défenseur des droits a été saisi d'un licenciement que le réclamant estime discriminatoire en raison de son état de santé et de son handicap.

Le réclamant est distributeur de prospectus. Il est reconnu travailleur handicapé le 31 août 2010. En octobre 2010, le médecin du travail préconise un reclassement. Un an plus tard, en l'absence de suivi de cette préconisation, son médecin traitant alerte sur le risque de dégradation de son état de santé et le médecin du travail réitère ses préconisations. L'inspection du travail intervient pour accélérer les démarches de l'employeur, en vain. Le 13 janvier 2012, le réclamant est déclaré inapte, puis licencié pour inaptitude et impossibilité de reclassement le 14 mai 2012.

Selon une jurisprudence constante, le non-respect des préconisations du médecin du travail constitue une discrimination et un harcèlement.

La recherche de reclassement a manqué de précision et n'a pas été suffisamment étendue. Ce manquement constitue une discrimination liée à l'état de santé qui doit être sanctionnée par la nullité du licenciement.

Le Défenseur des droits décide de présenter ses observations devant la juridiction saisie.

Dans son jugement du 12 décembre 2014, le conseil de prud'hommes a repris les observations du Défenseur des droits.

Il a déclaré le licenciement nul en raison de la discrimination subie par le réclamant et fondée sur son état de santé et son handicap. Le conseil a ordonné la réintégration du réclamant dans l'entreprise.

Décision MLD-2014-043 du 8 avril 2014. Discrimination en raison de l'état de santé - harcèlement - emploi privé (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi de faits de harcèlement moral en raison de l'état de santé et du handicap.

Le réclamant est embauché à un poste de conseiller technique de vente. Après un premier accident du travail, la qualité de travailleur handicapé lui est reconnue. Le réclamant accepte d'être muté à un poste de technicien au sein du service après-vente au titre de l'aménagement raisonnable de son poste.

Le médecin du travail constate l'insuffisance de cet aménagement et précise qu'il faut envisager une mutation sur un poste allégé sans manutention lourde.

Il ressort de l'enquête que l'employeur ne justifie pas qu'il se trouve dans l'impossibilité de se conformer à cette préconisation.

Au contraire, un poste de caissier serait conforme à la recommandation de la médecine du travail et en adéquation avec les compétences et les qualifications du réclamant. L'employeur n'a pas donné de suite à cette opportunité et a refusé de procéder à un aménagement des horaires de travail du réclamant.

Le Défenseur des droits constate donc que le réclamant a fait l'objet d'un harcèlement discriminatoire en raison de son état de santé et décide de présenter des observations devant le conseil de prud'hommes.

Décision MLD-2014-024 du 7 mars 2014. Discrimination en raison de l'état de santé - emploi privé - accord d'entreprise (recommandations suivies d'effet)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation de huit salariés, portant sur un accord d'entreprise qu'ils considèrent discriminatoire à raison de leur état de santé.

L'accord fixe les modalités d'attribution d'indemnités complémentaires en points (ICP). Pour obtenir ces points, il convient de valider cinq années de carrière et le salarié doit notamment avoir été présent à l'effectif

du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année considérée, sans interruption. Le Défenseur des droits constate que les ICP constituent un avantage lié au présentéisme, et que pour ce type d'avantage, les absences pour maladie, pour accident du travail et les congés maternité ne sont pas assimilés à du temps de travail effectif. Selon une jurisprudence désormais constante de la Cour de cassation, « si un accord collectif peut tenir compte des absences pour le paiement d'une prime [ou d'un avantage], c'est à la condition que toutes les absences, hormis celles qui sont légalement assimilées à un temps de travail effectif, entraînent les mêmes conséquences sur son attribution » ([Cass.Soc., 11 janvier 2012, n° 10-23.139](#)).

Or, en l'espèce, les absences pour maladie ou accident du travail sont comptabilisées tandis que les absences pour maternité ou paternité ne le sont pas. Toutes les absences non assimilées à du temps de travail effectif n'entraînent pas les mêmes conséquences. Cet accord crée un désavantage pour les salariés ayant été absents pour cause de maladie, ce qui constitue une discrimination à raison de l'état de santé.

Le Défenseur des droits recommande à l'employeur d'adopter un nouvel accord d'entreprise. L'employeur a modifié le projet d'accord.

Le 9 septembre 2014, la société informait le Défenseur des droits qu'une nouvelle circulaire prévoyant que toutes les absences non assimilées à du temps de travail effectif entraîneraient les mêmes conséquences sur la validation des années avait été établie.

Décision MLD-2014-089 du 30 juin 2014. Discrimination en raison de l'état de santé - licenciement (observations devant la Cour de cassation)

Le Défenseur des droits a été saisi d'un licenciement que la réclamante estime fondé sur son état de santé. Elle a été licenciée car ses absences prolongées auraient entraîné une gêne majeure pour l'entreprise qui aurait donc été contrainte de procéder à son remplacement définitif.

En application de la jurisprudence, un employeur peut fonder un licenciement sur ce motif s'il justifie d'une part d'un trouble avéré, d'autre part, d'avoir procédé au remplacement du salarié absent en procédant à un recrutement en CDI. L'enquête du Défenseur des droits a permis de constater que l'employeur ne justifiait ni d'un trouble avéré ni d'avoir procédé à un recrutement en CDI pour remplacer la réclamante.

Le Défenseur en a conclu que le licenciement n'était pas fondé sur un motif objectif mais sur l'état de santé de la réclamante.

Or, la cour d'appel a retenu l'absence de trouble et l'absence de recrutement en CDI, mais a déclaré le licenciement sans cause réelle et sérieuse, refusant de conclure à l'existence d'une discrimination, et donc de prononcer la nullité du licenciement. La réclamante a formé un pourvoi en cassation. Le Défenseur des droits a décidé de présenter ses observations en cassation afin de contribuer à fixer la jurisprudence.

Décision MLD-2014-018 du 24 février 2014. Discrimination en raison de l'état de santé et de la situation de famille - discrimination indirecte - emploi privé (recommandations suivies d'effet)

La réclamante en arrêt maladie a bénéficié d'un maintien de salaire jusqu'en 2010. Après cette date, bien que toujours présente aux effectifs de la société, elle n'a plus bénéficié des chèques vacances distribués par le comité d'entreprise, car ceux-ci ne sont distribués qu'aux salariés percevant « une rémunération effective ».

Le Défenseur des droits constate que cette condition de rémunération, d'apparence neutre, entraîne un désavantage particulier pour les salariés en longue maladie ou en congé de parental, dont la rémunération est automatiquement suspendue. Ces conditions constituent donc une discrimination indirecte en raison de leur état de santé ou de leur situation de famille.

Le Défenseur recommande au comité de modifier ces conditions d'attribution et de se rapprocher de la réclamante pour lui proposer une juste indemnisation du préjudice subi.

Dans un courrier du 27 juin 2014, le comité d'entreprise proposait de créer une tranche supplémentaire de souscription aux chèques vacances, qui ouvrirait, à compter de l'année 2015, les droits à souscription à tous les salariés inscrits à l'effectif mais n'ayant pas perçu de rémunération de l'entreprise.

Décision MLD-2014-045 du 21 mars 2014. Discrimination en raison de l'état de santé - emploi privé (observations en justice non suivies)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation d'une personne souffrant de la maladie de Crohn qui s'estimait victime d'un licenciement discriminatoire car lié à son état de santé.

La réclamante a été embauchée par des particuliers comme garde d'enfants. Le jour de sa prise de fonction, elle leur indique qu'elle souffre d'une maladie chronique.

Quelques jours après son embauche, la réclamante est placée en arrêt de travail pour deux jours. Elle alerte le jour même ses employeurs. Quelques jours plus tard, la réclamante est licenciée verbalement sans motif autre que sa maladie.

L'enquête permet d'établir que les employeurs avaient diligenté une nouvelle procédure d'embauche avant même le licenciement de la réclamante, dès son arrêt de travail, et que sa remplaçante avait pris ses fonctions dès son départ.

Le Défenseur des droits a considéré que la réclamante avait été victime d'un licenciement discriminatoire en raison de son état de santé et décidé de présenter des observations devant la cour d'appel saisie du litige. La cour d'appel a repris les conclusions du conseil de prud'hommes et rejeté toutes les demandes de la réclamante.

Règlement amiable 14-001758. Discrimination en raison de l'état de santé - emploi privé

La réclamante a été placée plusieurs mois en arrêt maladie et une reprise à temps partiel thérapeutique lui a été prescrite par son médecin.

Son employeur a refusé de mettre en place le temps partiel thérapeutique et de l'affecter à son poste de travail antérieur, son remplaçant a été recruté en CDI. Son secteur d'activité et ses clients lui ont été retirés ainsi que son véhicule de fonction et ses chèques-cadeaux.

La réclamante a saisi le conseil de prud'hommes d'une demande de résiliation judiciaire aux torts de son employeur et a saisi le Défenseur des droits.

Le Défenseur a demandé à la société mise en cause de justifier sa position. Dans l'intervalle, le conseil de prud'hommes a conclu à l'existence d'une discrimination mais a rejeté la demande de résiliation judiciaire.

La réclamante a interjeté appel du jugement. L'avocate de la réclamante a informé le Défenseur des droits de la conclusion d'un protocole transactionnel entre les deux parties et du désistement de la réclamante de son appel.

C. ACTIVITÉS SYNDICALES

Décision MLD-2014-034 du 27 mars 2014. Discrimination en raison des activités syndicales - harcèlement - licenciement (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi de faits de harcèlement en lien avec les activités syndicales de la réclamante, engagée en qualité de conseillère-vente en 2006. En mars 2010, elle devient déléguée syndicale et depuis cette

date, elle rencontre des difficultés avec sa direction qui l'a sanctionnée et a tenté de la licencier à de nombreuses reprises. L'inspection du travail confirme le lien entre les demandes successives d'autorisation du licenciement et les mandats syndicaux de la réclamante.

Le conseil des prud'hommes a jugé que la prise d'acte de la rupture du contrat de travail de la réclamante produisait les effets d'un licenciement nul et annulait toutes les sanctions en raison de la discrimination syndicale. La réclamante a fait l'objet de trois procédures de licenciement dont aucune n'a fait l'objet d'une autorisation par l'inspection du travail, toutes ont eu lieu depuis qu'elle détient des mandats syndicaux. Le Défenseur des droits considère que la réclamante a fait l'objet de faits de harcèlement discriminatoire en raison de ses activités syndicales.

Le Défenseur des droits décide de présenter ses observations devant la juridiction saisie.

Décision MLD-2014-038 du 9 avril 2014. Discrimination en raison des activités syndicales - harcèlement - licenciement (observations en justice suivies d'effet)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à des faits de harcèlement moral que la réclamante estime discriminatoires en raison de ses activités syndicales.

La réclamante est engagée en qualité d'assistante commerciale par contrat à durée indéterminée à compter du 6 septembre 2006. En juin 2012, elle est élue déléguée du personnel. En novembre 2012, la réclamante se voit notifier deux avertissements que le Défenseur des droits considère comme injustifiés et disproportionnés. En février 2013, une procédure de licenciement pour insuffisance professionnelle est engagée à son encontre. En avril 2013 et après enquête, l'autorisation de l'inspecteur du travail est refusée pour absence d'insuffisance professionnelle et en raison d'une concomitance troublante entre la mise en cause professionnelle de la réclamante et sa désignation comme déléguée du personnel. Entre avril et septembre 2013, trois nouveaux avertissements sont notifiés à la réclamante. De plus, la réclamante s'est vu refuser l'octroi d'une prime de performance pour l'année 2012 en raison de son insuffisance professionnelle. La réclamante fait l'objet, en l'espace d'un an et à compter de sa candidature aux élections du personnel, de cinq avertissements et d'une procédure de licenciement pour insuffisance professionnelle, n'ayant pas abouti, ainsi que des demandes d'autorisations de licenciement. Son état de santé s'est dégradé.

L'enquête auprès de la société mise en cause démontre que les cinq avertissements reçus par la réclamante en seulement un an ne sont pas motivés par des éléments objectifs étrangers à son élection de déléguée du personnel et qu'elle a fait l'objet de plusieurs sanctions injustifiées et disproportionnées pouvant s'analyser comme constitutives de harcèlement moral. Il ressort de l'enquête du Défenseur et de l'inspection du travail que ladite insuffisance professionnelle n'est pas justifiée par des éléments objectifs étrangers à l'activité syndicale de la réclamante.

Le Défenseur des droits décide de présenter ses observations devant la juridiction saisie. [Le juge a suivi les observations du Défenseur](#) et la société est condamnée à verser à la requérante une somme de 8000 euros à titre de préjudice moral.

Décision MLD-2014-110 du 6 octobre 2014. Discrimination en raison des activités syndicales - emploi privé (observations en justice)

Une société assure des prestations pour sa cliente, elle perd le marché qui est repris par une nouvelle entreprise. Cette nouvelle entreprise reprend tous les salariés, à l'exception des réclamants qui exercent tous un mandat syndical. L'inspection du travail rédige un signalement ([procès-verbal article 40 du code de procédure pénale](#)) concluant à des pratiques discriminatoires syndicales et traitements et collectes illicites de données à caractère personnel concernant les réclamants. Ce procès-verbal est classé sans suite.

Les réclamants sont alors licenciés pour motif économique par leur employeur pour perte de marché et fermeture de leur établissement de rattachement.

Les licenciements sont autorisés par l'inspection du travail.

Le Défenseur des droits a demandé aux deux sociétés les éléments permettant d'analyser si le refus de reprendre les réclamants était justifié par des motifs objectifs étrangers à toute discrimination. Il ressort de l'enquête que le refus de reprendre les réclamants repose sur des considérations qui ne sont pas exclusivement liées à leurs compétences professionnelles et ne sont pas étrangères à leurs activités syndicales. Le Défenseur des droits considère que les réclamants ont été victimes d'une discrimination à l'embauche lié à un critère prohibé et décide de présenter des observations en justice.

D. GROSSESSE

Décision MLD-2014-213 du 30 décembre 2014. Discrimination en raison de l'état de grossesse - harcèlement - emploi privé (recommandation)

La réclamante exerce des fonctions de cheffe d'agence commerciale. L'appréciation par son employeur de son activité professionnelle a toujours été positive.

A l'annonce de sa grossesse, elle fait l'objet de diverses pressions de la part de son supérieur hiérarchique. Celui-ci se rend à son domicile pour la convaincre de démissionner, puis demande notamment à ses collègues de couper tout lien avec elle et de témoigner contre elle. Deux de ses collègues témoignent de ces consignes et propos.

La réclamante se plaint par écrit auprès de sa hiérarchie des agissements de son supérieur, sans qu'aucune mesure ne soit prise. Au contraire, elle fait l'objet de diverses mesures de déstabilisation, affectant notamment le versement de son salaire.

Malgré les demandes réitérées du Défenseur des droits, la société ne produit ni le bilan de l'enquête qui aurait été menée au sein de l'agence ni les comptes rendus des entretiens des salariés entendus, alors que deux salariés ont à cette occasion dénoncé les faits de harcèlement.

Le Défenseur des droits considère que la salariée a fait l'objet de harcèlement en lien avec sa grossesse et que l'employeur a manqué à son obligation de sécurité en matière de protection de la salariée.

Il recommande à l'employeur de prendre toutes mesures nécessaires à la reprise de son travail par la réclamante, et de tirer les conséquences du comportement de son supérieur hiérarchique. Il recommande également à la société d'indemniser le préjudice subi par la réclamante.

Décision MLD-2013-260 du 15 janvier 2014. Discrimination en raison de la grossesse - embauche - emploi privé (observations en justice non suivies d'effet)

Le Défenseur des droits a été saisi d'un refus d'embauche discriminatoire car en lien avec la grossesse de la réclamante.

La réclamante est convoquée à deux entretiens par le gérant d'une agence immobilière qui lui demande de prendre contact avec l'agence pour fixer son premier jour de travail.

La réclamante aurait commencé à travailler dès le lendemain. Avant la signature de son contrat, elle décide d'annoncer sa grossesse au gérant. En fin de journée, il lui annonce qu'il refuse de signer son contrat de travail et de l'embaucher.

La Halde avait décidé de présenter ses observations devant le conseil de prud'hommes qui a débouté la réclamante de l'ensemble de ses demandes

Le Défenseur des droits constate que les contradictions dans les déclarations du gérant et les témoignages des salariés permettent au contraire de présumer l'existence d'une discrimination.

Le Défenseur des droits a décidé de présenter ses observations devant la cour d'appel saisie.

Le juge prud'homal qui n'a pas suivi les observations de la Halde a estimé que l'intéressée n'a jamais été embauchée par l'agence et l'a débouté de l'intégralité de ses demandes.

[La cour d'appel confirme le jugement.](#) Elle estime que la réalité de la relation contractuelle, à savoir d'une promesse d'embauche, n'est pas établie et que la décision du gérant de ne pas retenir la candidature de la requérante est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination (mensonge de l'intéressée quant à l'obtention d'un diplôme).

Décision MLD-2014-014 du 10 février 2014. Discrimination en raison de la grossesse - harcèlement - licenciement - emploi privé (observations en justice non suivies)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à des faits de harcèlement et à un licenciement que la salariée estime discriminatoires, pendant sa grossesse et à son retour de congé maternité.

En raison d'une grossesse difficile, elle a été placée à plusieurs reprises en arrêts maladie avant un congé pathologique puis son congé maternité.

À son retour, la réclamante n'a pas retrouvé ses fonctions et continue de subir des faits de harcèlement qui se sont poursuivis. Son licenciement pour faute lourde lui a été ensuite notifié. Son employeur lui a reproché une absence injustifiée, une accumulation de fautes professionnelles et un comportement de dénigrement envers ses supérieurs hiérarchiques.

Plusieurs éléments ont permis de retenir l'existence d'un harcèlement discriminatoire à l'encontre de la réclamante : la concomitance entre l'annonce de sa grossesse et le prononcé d'un avertissement, les certificats médicaux constatant un état de souffrance au travail postérieurement à l'annonce de sa grossesse et à son retour de congé maternité, une mise en demeure dont elle a fait l'objet et qui s'est révélée par la suite infondée, des difficultés rencontrées durant son congé maternité concernant le versement de son complément de salaire et le changement de mutuelle, des congés payés qui lui ont été imposés et un retrait de ses tâches à son retour de congé maternité.

Le Défenseur des droits :

- a constaté que la réclamante a fait l'objet d'un harcèlement moral discriminatoire de la part de son employeur et qu'elle n'a pas retrouvé son précédent emploi à son retour de congé maternité ;
- a constaté que la rupture de son contrat de travail est discriminatoire et encourt la nullité ;
- a décidé de présenter ses observations devant le conseil de prud'hommes.

Le conseil de prud'hommes ne retient pas l'existence d'une discrimination à l'encontre de la réclamante, considérant notamment qu'il n'existe pas de présomption de harcèlement discriminatoire.

Le conseil de prud'hommes déboute la réclamante de sa demande de résiliation judiciaire de son contrat de travail aux torts de l'employeur mais considère que son licenciement pour faute grave est dépourvu de cause réelle et sérieuse et condamne la société à lui verser 18 000 euros de dommages et intérêts pour licenciement abusif.

Décision MLD-2013-275 du 6 février 2014. Discrimination en raison de la grossesse - rupture de contrat - emploi privé (observations en justice)

Madame C. a été promue directrice quelque temps après avoir été embauchée. Alors qu'elle est en congé maternité, elle apprend qu'une nouvelle organisation de son service a été décidée par la direction. Ce projet prévoit notamment son éviction du comité de direction, une réduction importante de son périmètre d'intervention et de ses fonctions d'encadrement, ainsi que la suppression de son activité internationale. La plupart des salariés naguère sous ses ordres se retrouvent au même niveau hiérarchique qu'elle. Elle saisit alors le conseil de prud'hommes et l'inspection du travail afin de dénoncer la discrimination dont elle s'estime victime. En réaction, la société lui propose de redéfinir le périmètre de son poste en lui restituant toute la partie « internationale ».

Elle prend alors acte de la rupture de son contrat de travail aux torts de l'employeur.

Le Défenseur des droits a mis en évidence que l'employeur avait pris des décisions défavorables sous couvert de réorganisation et ce pendant la période de protection absolue du congé de maternité. Le Défenseur décide de présenter ses observations devant le conseil de prud'hommes.

Décision MLD-2014-046 du 26 mars 2014. Discrimination en raison du sexe et de la grossesse - licenciement - représailles (observation devant la Cour de cassation)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à l'évolution de carrière d'une salariée, à des faits de harcèlement et à son licenciement pour faute grave qu'elle estime discriminatoires car en lien avec son sexe, sa grossesse et/ou sa situation de famille ainsi que son état de santé.

Le Défenseur avait présenté ses observations devant la cour d'appel, considérant que la réclamante avait fait l'objet d'une discrimination salariale, d'un harcèlement moral discriminatoire et que son licenciement pour faute lourde s'analysait en une mesure de représailles faisant suite à la dénonciation des faits de harcèlement moral. La cour d'appel a déclaré nul le licenciement de la réclamante, reprenant ainsi en partie les conclusions de l'enquête du Défenseur des droits, mais l'a déboutée de ses autres demandes.

La réclamante a formé un pourvoi et a sollicité du Défenseur des droits qu'il présente ses observations devant la Cour de cassation.

Dans son arrêt du 22 octobre 2014, la chambre sociale de la Cour de cassation a rendu un arrêt de cassation partielle. L'arrêt ne vise pas directement l'article [L. 1134-1 du code du travail](#) relatif à la discrimination qui n'était pas visé dans le pourvoi mais consacre bien le principe d'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes ([article L. 3221-4 du code du travail](#)) qui était également visé dans la décision du Défenseur des droits. Concernant le second moyen, la Cour censure pour violation de la loi l'arrêt de la cour d'appel, considérant que cette dernière n'a pas tiré toutes les conséquences des dispositions des articles [L. 1152-1](#) et [L. 1152-4 du code du travail](#) relatives au harcèlement moral. La Cour ne se prononce pas sur le caractère discriminatoire du harcèlement comme l'y invitait le Défenseur des droits dans ses observations, la réclamante ne l'ayant pas évoqué.

Règlement amiable 14-000664. Discrimination en raison de la maternité - harcèlement - licenciement

La réclamante n'a pas été réintégrée dans son emploi ni dans un emploi similaire, au retour de son congé maternité. Pendant plus de six mois la réclamante s'est présentée tous les jours à son travail, en dépit du fait qu'elle n'avait pas de poste, de bureau, de chaise, etc.

Son avocat a mis en demeure son employeur de régulariser sa situation. Une salariée aurait été mandatée par la direction pour suivre la réclamante partout et la pousser à la démission. Elle a été placée en arrêt maladie et a saisi le Défenseur des droits s'estimant victime de harcèlement discriminatoire en lien avec sa grossesse.

Un protocole d'accord transactionnel est intervenu. Contre renonciation à toute action afférente à l'exécution ou à la rupture de son contrat de travail, la réclamante a été licenciée et a reçu une indemnité transactionnelle d'un montant de 70 000 euros.

Règlement amiable 14-000047. Discrimination en raison de la grossesse - emploi privé.

La réclamante a été embauchée en qualité de caissière et percevait une prime de rayon. Après son premier congé maternité, sa prime a été supprimée et rétablie seulement après son retour de congé parental à temps partiel. La prime de rayon a été de nouveau supprimée après son second congé maternité. Elle a saisi le Défenseur des droits.

Le Défenseur, avec l'accord de la réclamante, a recherché un règlement amiable. En l'absence de réponse de l'employeur, un courrier d'instruction lui a été envoyé. Ce n'est qu'après avoir réceptionné ce courrier que l'employeur a informé le Défenseur de son intention de conclure un protocole d'accord transactionnel avec la réclamante. Aux termes de celui-ci, la somme de 3 610 euros lui est versée.

Décision MLD-2014-128 du 14 novembre 2014. - rupture de la période d'essai - emploi privé (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi de la rupture de sa période d'essai que la réclamante estime en lien avec sa grossesse et son état de santé.

La réclamante est engagée, mais elle est hospitalisée deux mois après et reçoit un sms de sa supérieure hiérarchique qui, informée au préalable de sa grossesse, lui adresse des encouragements pour elle et son bébé. Elle reprend et envoie son certificat de grossesse à son employeur. Le même jour, elle reçoit un courriel lui reprochant, entre autres, ses problèmes de santé. Le lendemain, il est mis fin à son contrat de travail en cours de période d'essai. Le Défenseur considère que l'employeur ne peut contester avoir eu connaissance de la grossesse de la salariée avant de mettre fin à son contrat de travail, et constate également que l'employeur n'apporte aucun élément permettant de prouver que sa décision repose sur des éléments objectifs.

Par conséquent, le Défenseur des droits estime que la rupture du contrat de travail de la réclamante au cours de sa période d'essai est discriminatoire en raison de son état de grossesse et de son état de santé.

Il recommande à la société mise en cause de se rapprocher de la réclamante afin de réparer le préjudice subi et de l'informer des suites données dans un délai de trois mois. Il ajoute qu'à défaut d'accord, il présentera des observations devant toute juridiction saisie.

Décision MLD-2014-006 du 6 février 2014. Discrimination en raison de l'état de grossesse - rupture de la période d'essai - emploi privé (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi de la rupture de contrat de travail notifiée au cours de la période d'essai que la réclamante estime discriminatoire en raison de son état de grossesse.

La réclamante est engagée en qualité de serveuse à compter du 4 mars 2011. Le 15 mars, elle annonce oralement sa grossesse à son employeur. Le 1^{er} avril, il est mis fin à son contrat de travail.

L'employeur affirme que la réclamante aurait refusé les règles propres au fonctionnement de l'établissement, aurait eu une attitude insolente envers la direction et n'aurait pas été aimable avec la clientèle. Or, il n'apporte aucun élément permettant de justifier ces affirmations. De son côté, la réclamante fournit plusieurs attestations selon lesquelles son travail et son comportement étaient appréciés et qui confirment que l'employeur avait connaissance de sa grossesse.

Le Défenseur des droits avait considéré que la rupture du contrat de travail notifiée à la réclamante au cours de sa période d'essai était discriminatoire en raison de sa grossesse et qu'elle devait être déclarée nulle ([décision MLD-2012-137 du 26 octobre 2012](#)).

Le conseil de prud'hommes saisi de l'affaire a déclaré la nullité de la rupture du contrat de travail.

La société mise en cause ayant interjeté appel de ce jugement, le Défenseur des droits décide de présenter ses observations devant la cour d'appel.

Le 5 décembre 2014, la cour d'appel déclare la rupture du contrat de travail discriminatoire donc nulle.

Décision MLD-2013-201. Discrimination en raison de l'état de grossesse - licenciement - emploi privé (observations en justice suivies)

La réclamante a saisi le Défenseur des droits d'une réclamation relative à son licenciement qu'elle estime discriminatoire car en lien avec son état de grossesse et son sexe. Embauchée, en qualité de responsable des ressources humaines, elle est informée au cours de son congé de maternité et alors que son enfant vient de décéder, de la suppression de son poste. Elle est alors reçue par son supérieur hiérarchique avant sa reprise de travail qui lui expose la situation et lui propose une rupture conventionnelle. Par la suite, la société lui notifie sa mutation dans une ville plus éloignée en application de sa clause de mobilité, ce qu'elle refuse. Elle est alors licenciée. Le Défenseur des droits a décidé de présenter ses observations devant le conseil de prud'hommes saisi ([MLD-2013-201 du 18 octobre 2013](#)). Par [jugement du 15 avril 2014](#), le conseil de prud'hommes a considéré qu'au regard de la chronologie des événements et du fait que la société publie des offres d'emploi de responsable des ressources humaines, sans même connaître la position de la salariée sur la prise éventuelle du poste, la société avait pris la décision de rompre le contrat de travail de la réclamante pendant la période de protection prévue au titre de son congé maternité. Il a donc jugé nul le licenciement de la salariée et a condamné la société à lui payer 45 000 euros à titre de dommages et intérêts pour licenciement nul et 700 euros au titre de l'article 700 du CPC.

Décision MLD-2013-228 du 15 janvier 2014. Discrimination en raison du handicap - embauche - emploi privé (rappel à la loi)

La réclamante, malentendante, a postulé à un emploi d'assistante de vie à domicile. Elle essuie un refus dans la mesure où le poste nécessite impérativement la possibilité de communiquer par téléphone. Selon l'employeur, le refus serait exclusivement motivé par une exigence professionnelle essentielle et déterminante telle que prévue par le code du travail.

Or, lorsque le candidat à l'emploi est en situation de handicap, la notion d'exigence essentielle et déterminante doit être interprétée à la lumière de celle de l'aptitude à l'emploi, contrôlée par le médecin du travail. En l'espèce, il ressort de l'enquête que l'employeur a écarté d'emblée la candidature de la réclamante sans avoir recherché, en lien avec le médecin du travail, si des mesures d'aménagement étaient envisageables.

Le Défenseur des droits :

- considère que le refus d'embauche opposé à la réclamante constitue une discrimination fondée sur le handicap.
- rappelle à l'employeur les termes de la loi afin de prévenir le renouvellement d'une telle situation.

Règlement amiable 12-001961. Discrimination en raison du handicap - emploi privé

Mme X est placée en congé maladie et est déclarée travailleur handicapé. A son retour, elle ne retrouve pas son poste initial. Son nouveau poste n'implique aucune tâche à effectuer, aucune activité réelle ou responsabilité à

exercer. De plus, la réclamante ne dispose pas d'un bureau adapté à son handicap, malgré la demande qu'elle avait adressée à son employeur.

Le Défenseur des droits a considéré qu'il existait une présomption de discrimination en raison du handicap de la réclamante. Les éléments avancés par l'employeur mis en cause ne permettaient pas de démontrer que l'octroi de ces nouvelles attributions était fondé sur des éléments objectifs étrangers à toute discrimination. Après l'intervention du Défenseur des droits, l'employeur a accepté la demande de mutation de la réclamante. Le poste qui lui a été offert est adapté à ses capacités et le matériel accessible aux personnes handicapées.

Règlement amiable 12-007475. Discrimination en raison du handicap - emploi privé.

Mme Y. est placée en congé maladie pour un an, à la suite d'un accident. A son retour, son ancien poste n'est plus disponible et aucun poste de même rang ne lui est proposé. De plus, la réclamante dénonce l'absence d'aménagement de son poste de travail, qui se trouve inadapté à son état.

Le Défenseur des droits relève que cette situation laisse présumer une discrimination en raison de l'état de santé de la réclamante. Afin de régler la situation dans un délai raisonnable et d'obtenir, conformément à la volonté de la réclamante, la mutation de cette dernière, il propose un règlement amiable du conflit. Le poste de travail de la réclamante a pu être aménagé et répond de manière adaptée à l'état de santé de Mme Y.

Décision MLD-2014-135 du 3 novembre 2011. Discrimination en raison du handicap - absence de reclassement - emploi privé (observations)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à un licenciement pour impossibilité de reclassement après la décision d'inaptitude du salarié reconnu travailleur handicapé. L'enquête révèle que l'employeur n'a pas procédé à des démarches actives et loyales de reclassement. Il s'est contenté d'envoyer un courrier électronique circulaire, sans mentionner les dernières compétences acquises par le salarié ainsi que le dernier diplôme qu'il avait obtenu, et sans contacter l'ensemble des sociétés avec lesquelles il avait des partenariats.

L'employeur a organisé un entretien avec l'une des sociétés contactées, mais n'a transmis au réclamant aucune information sur le poste à pourvoir. De plus l'employeur lui a adressé un courrier avant la date de l'entretien dans lequel il l'informe de l'impossibilité de procéder à son reclassement et de l'engagement d'une procédure de licenciement à son encontre. Croyant valablement l'entretien annulé, le réclamant ne s'y est pas rendu, ce qui servira de justification à la convocation à un entretien préalable.

Le réclamant a saisi le conseil de prud'hommes qui l'a débouté de ses demandes au titre de la discrimination.

Le Défenseur des droits constate qu'en l'absence de recherches de reclassement suffisamment sérieuses permettant de maintenir le réclamant dans son emploi, le licenciement pour impossibilité de reclassement n'apparaît pas objectif, nécessaire et approprié et constitue une discrimination fondée sur son état de santé et son handicap. Il décide de présenter ses observations devant la cour d'appel saisie.

E. ÂGE

Décision MLD-2014-020 du 11 février 2014. Discrimination en raison de l'âge, de l'état de santé et de la situation familiale - harcèlement - licenciement - emploi privé (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi par une réclamante victime de faits de harcèlement moral en raison de son âge, ainsi que d'un licenciement discriminatoire car lié à son état de santé et sa situation de famille.

Elle a subi des propos désobligeants relatifs à son âge attestés par une collègue, ainsi que des consignes affectant ses conditions de travail : réduction drastique de ses temps de pause, interdiction de communiquer avec ses collègues, d'accéder à la cuisine et aux toilettes...

La réclamante a été mise à pied puis licenciée pour faute grave, notamment en raison d'absences dont certaines étaient justifiées par des arrêts de travail et d'autres par sa situation de famille, l'employeur ne prouvant pas la réalité des autres absences.

L'employeur ne démontrant pas que ses décisions étaient justifiées par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination, le Défenseur des droits a considéré que le harcèlement l et la discrimination étaient établis. Il a décidé de présenter ses observations devant le conseil de prud'hommes.

[Par jugement en date du 1^{er} décembre 2014](#), le conseil de prud'hommes a suivi la position du Défenseur des droits, reconnaissant le harcèlement moral subi par la réclamante et déclarant nul son licenciement.

Règlement amiable 13-009468. Discrimination en raison de l'âge - emploi privé

Le réclamant a saisi le 12 septembre 2013 le Défenseur des Droits d'une réclamation relative à des faits de harcèlement moral discriminatoire qu'il estime en lien avec son âge après le rachat de son entreprise par une autre société. Mis progressivement à l'écart, privé d'une prime de résultat, il est finalement convoqué à un entretien lors duquel il lui aurait été proposé une rupture conventionnelle. En définitive, il est licencié pour insuffisance de résultats et insuffisance professionnelle.

Après réception du courrier d'instruction du Défenseur des droits, la société mise en cause et le réclamant signent un protocole d'accord transactionnel aux termes duquel le réclamant bénéficie de la somme de 150 000 euros « à titre d'indemnité forfaitaire globale et définitive en réparation du préjudice subi du fait de la rupture de son contrat de travail », étant précisé que le réclamant « s'engage à obtenir du Défenseur des droits la clôture du dossier relatif à sa réclamation ».

F. SEXE

Décision MLD-2013-254 du 21 mars 2014. Discrimination en raison du sexe - rémunération - emploi privé (recommandations)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à une inégalité salariale à l'embauche, que la réclamante estime en lien avec son sexe.

L'enquête diligentée par le Défenseur révèle que la différence de salaire entre la réclamante et son collègue masculin ne peut être justifiée par des faits objectifs étrangers à toute discrimination.

En effet, si l'expérience managériale passée d'un salarié peut justifier qu'il bénéficie d'un salaire supérieur à sa collègue exerçant des fonctions comparables, c'est à la condition que l'employeur démontre objectivement qu'une telle expérience est en relation avec les exigences du poste et les responsabilités effectivement exercées. Le Défenseur des droits recommande à la société mise en cause de réparer le préjudice subi par la réclamante, et de procéder à une réévaluation de sa rémunération.

La société a proposé à la réclamante de réévaluer rétroactivement son salaire à hauteur de celui de son collègue.

MLD-2014-055 du 21 mars 2014. Harcèlement sexuel - Vérification sur place.

Le Défenseur des droits a été saisi par l'association européenne contre les violences faites aux femmes de fait de harcèlement sexuel subis par des agents d'entretien. Il a décidé de procéder à une vérification sur place.

Décision MLD-2014-066 du 19 juin 2014. Discrimination en raison du sexe - emploi privé (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une différence de traitement en raison du sexe d'une salariée, en matière de rémunération et de participation à une opération de « leverage buy-out (LBO) ». Cette opération consiste en un rachat de l'entreprise associant un capital investisseur et une équipe de management. Le retour sur investissement annoncé à l'époque devait atteindre 20 à 30 fois la somme investie. La réclamante s'est plainte auprès du Président directeur général, de l'impossibilité pour elle de participer au LBO. Son employeur lui a opposé un refus; car elle était classée en position HAY 18 et que cette opération n'était ouverte qu'aux seuls cadres positionnés au minimum en HAY 19. La réclamante dénonce le fait qu'elle soit la seule membre du comité de direction à être positionnée à un niveau HAY 18, elle y est aussi la seule femme.

La réclamante estimait faire l'objet d'une différence de traitement par rapport à ses collègues masculins membres, comme elle, du comité de direction.

La comparaison opérée par le Défenseur des droits révèle une différence significative, en termes de rémunération et de participation au LBO, en défaveur de la réclamante, malgré une classification identique, une expérience professionnelle comparable, une date d'embauche proche, et la valeur comparable des fonctions exercées par la réclamante et ses collègues masculins.

Les explications apportées, et notamment le positionnement différent de ces salariés au regard de la méthode d'évaluation des emplois par critères classant, dite méthode HAY, ne sauraient justifier de telles différences de traitement.

Le Défenseur des droits a estimé que la réclamante a fait l'objet d'une discrimination en raison de son sexe et a décidé de présenter des observations devant la cour d'appel.

Par un arrêt du 2 octobre 2014, la cour d'appel de Paris a débouté Madame X. de ses demandes.

Règlement amiable 14-000979. Discrimination en raison du sexe - emploi privé.

Une annonce d'un établissement de nuit recrutant uniquement « des serveuses (F) » pour un service au bar a été signalée au Défenseur des droits. Le Défenseur a rappelé à l'annonceur les textes applicables en matière de discrimination liée au sexe dans le travail.

Le gérant a expliqué avoir écrit cette offre rapidement suite au départ de trois serveuses et ne pas s'être rendu compte du caractère discriminatoire de son annonce. La notice du Défenseur des droits « la rédaction des offres d'emploi » lui a été envoyée. Il s'est alors engagé à ne plus orienter ses prochains recrutements en fonction du sexe des candidats.

Décision MLD-2014-119 du 10 octobre 2014. Harcèlement sexuel - emploi privé (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi du harcèlement sexuel dont une salariée a été victime sur son lieu de travail de la part de son supérieur hiérarchique et du licenciement dont elle a fait l'objet immédiatement après avoir relaté les faits.

La réclamante a déposé plainte auprès des services de police, qui a donné lieu à une enquête préliminaire. Le parquet a décidé de classer sans suite.

L'employeur, sur qui repose la charge de la preuve, a avoué avoir proposé des relations sexuelles à la réclamante et n'a pas réussi à prouver l'absence de harcèlement sexuel. De même, il n'a pas démontré par des éléments objectifs que le licenciement de la réclamante est étranger à toute discrimination.

Le Défenseur des droits avait rendu une décision [MDS-2013-127 du 10 juin 2013](#) où il avait conclu à des faits de harcèlement sexuel et à un licenciement discriminatoire. Le conseil de prud'hommes avait débouté la réclamante. Elle a interjeté appel. Le Défenseur des droits décide de présenter ses observations devant la cour d'appel de Paris.

G. ORIENTATION SEXUELLE

Décision MLD-2014-010 du 20 mars 2014. Discrimination en raison de l'orientation sexuelle - emploi privé - licenciement (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi de la mutation pour motif disciplinaire et du licenciement pour faute grave qui l'a suivie que la réclamante estime discriminatoires en raison de son orientation sexuelle.

La réclamante est responsable de service puis promue adjointe de direction. Elle rencontre sa concubine sur son lieu de travail, celle-ci étant également salariée de la société et placée sous son autorité.

L'employeur lui propose une mutation au motif que son management aurait été mis en cause par ses subordonnés ainsi que sa relation avec sa concubine. La réclamante refuse la mutation et est licenciée pour faute grave. Sa concubine est licenciée peu après. L'employeur ne démontre pas que la mesure de mutation était prise pour des raisons objectives. Selon les termes mêmes de la lettre de licenciement, c'est le « management orienté » de la réclamante par la relation d'ordre privé qu'elle entretenait avec sa concubine, qui était à l'origine de son licenciement. Or, au vu des attestations produites par nombre d'anciens collègues de la réclamante, ce management orienté n'est pas avéré.

Les raisons ayant conduit à la mise en œuvre de la clause de mobilité de la réclamante ainsi que son licenciement pour faute grave sont basées sur sa vie privée.

Le Défenseur des droits décide de présenter ses observations devant la cour d'appel de Chambéry saisie du litige. [Par arrêt en date du 24 juin 2014](#), la cour d'appel de Chambéry a accueilli les demandes de la réclamante déclarant nul son licenciement car discriminatoire à raison de son orientation sexuelle et condamnant la société à lui verser, outre les indemnités liés à la rupture du contrat de travail (indemnité de licenciement, préavis et congés payés sur préavis), les sommes de 25 000 euros à titre de dommages-intérêts pour licenciement nul et 7 500 euros à titre de dommages-intérêts pour préjudice moral.

Décision MLD-2014-120 du 15 septembre 2014. Discrimination en raison de l'orientation sexuelle - emploi privé (recommandation)

Le réclamant indique ne jamais avoir caché son homosexualité à son employeur et cela dès son embauche comme paysagiste. Les relations de travail se déroulent de façon satisfaisante, jusqu'à l'arrivée de M. T. dans l'équipe du réclamant. Dès ce moment le réclamant indique subir régulièrement des propos homophobes, des crachats et diverses humiliations. M. T. tient devant témoins des insultes homophobes, il sera sanctionné par une mise à pied disciplinaire de deux jours. Il insultera de nouveau le réclamant lors de son entretien préalable à sanction.

Le réclamant, très affecté par les évènements, sera en arrêt maladie puis son contrat à durée déterminée prendra fin.

Le Défenseur des droits considère le réclamant a subi une discrimination en raison de son orientation sexuelle, les propos homophobes ont porté atteinte à sa dignité et créé un environnement offensant et humiliant.

Le Défenseur a recommandé à l'employeur de réparer le préjudice à hauteur d'un mois de salaire et d'en rendre compte dans un délai de quatre mois.

H. APPARENCE PHYSIQUE

Décision MLD-2014-147 du 3 novembre 2014. Discrimination en raison de l'apparence physique - emploi privé (recommandation)

Alerté par plusieurs articles de presse, le Défenseur des droits s'est saisi d'office, du processus de recrutement apparaissant discriminatoire en raison de l'apparence physique des candidats, mis en place au sein d'une société dont l'activité est la vente de vêtements. La société ne conteste pas recruter ses salariés sur la base de leur apparence pour certains emplois, mais précise qu'il s'agit de codes en lien avec l'image de la marque et non de mise en œuvre de critères discriminatoires, et que cette pratique correspond à d'une exigence professionnelle essentielle et déterminante afin de poursuivre l'objectif de représentation de la marque. Elle explique également que certains de ses salariés peuvent être assimilés à des mannequins en charge de représenter la marque et que n'ayant pas recours à des moyens de publicité externe comme les autres marques, il s'agit là de son seul vecteur de communication.

Le Défenseur considère que les exigences posées sont pour plusieurs d'entre elles disproportionnées, que la procédure de recrutement laisse trop de place à la subjectivité et que les conditions d'une exigence professionnelle essentielle et déterminante ne sont pas réunies au regard notamment des fonctions exercées par les salariés dont la partie « représentation » de la marque est accessoire.

Le Défenseur constate donc que la procédure de recrutement mise en place au sein de la société est discriminatoire car fondée sur l'apparence physique des candidats. Le Défenseur des droits décide de formuler plusieurs recommandations à la société mise en cause qui rendra compte de leur mise en œuvre dans un délai de 6 mois.

I. SITUATION DE FAMILLE

Décision MLD-2014-129 du 22 décembre 2014. Discrimination en raison de la situation de famille et de l'état de santé - emploi privé (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi du refus de chèques-vacances opposé par le comité d'entreprise à une salariée en congé parental qui ne remplissait donc pas la condition d'être « présent dans l'entreprise et en situation de maintien de salaire ».

Ces conditions sont neutres en apparence mais constituent donc une discrimination indirecte en raison de la situation de famille ou de l'état de santé.

Le comité d'entreprise n'a pas démontré que le choix de ces conditions est objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but sont nécessaires et appropriés.

Le Défenseur des droits recommande au comité d'entreprise mis en cause de modifier les conditions d'attribution des chèques-vacances, de se rapprocher de la réclamante afin de procéder à une juste réparation de son préjudice, et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 3 mois.

Décision MLD-2014-117 du 22 décembre 2014. Discrimination en raison de la situation de famille et de l'état de santé - emploi privé (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi du refus de bons d'achat de Noël opposé par le comité d'entreprise pour l'année 2012 à une salariée en congé parental et qui ne remplissait donc pas la condition d'être en activité au 1^{er} décembre 2012.

Ces conditions sont neutres en apparence mais entraînent un désavantage particulier pour les salariés en congé parental ou en longue maladie dont le contrat se trouve suspendu. Elles constituent donc une discrimination indirecte en raison de la situation de famille ou de l'état de santé.

Le comité d'entreprise n'a pas démontré que le choix de ces conditions était objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but sont nécessaires et appropriés. D'ailleurs, ces conditions ont été modifiées dès l'année 2013, et la réclamante a pu obtenir les bons d'achats de Noël.

Le Défenseur des droits recommande donc au comité d'entreprise mis en cause de veiller à respecter le principe de non-discrimination à l'avenir, de se rapprocher de la réclamante afin de procéder à une juste réparation de son préjudice pour l'année 2012, et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de trois mois.

Décision MLD-2014-158 du 6 octobre 2014. Discrimination en raison de la situation de famille - discrimination par association - licenciement - emploi privé (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi des faits de discrimination qu'une salariée estime avoir subis en raison de sa situation de famille, qu'elle estime directement liée à la procédure de licenciement engagée à l'encontre de son époux.

L'employeur n'a pas rapporté la preuve que la mutation de la salariée était fondée sur des éléments objectifs étrangers à toute discrimination.

La mutation concernait en outre un poste de qualification inférieure emportant modification du contrat de travail de la salariée et nécessitant son accord exprès.

Le Défenseur constate que la salariée a fait l'objet d'une mesure discriminatoire fondée sur sa situation de famille, que cette mesure constitue un manquement grave de l'employeur de nature à justifier la résiliation judiciaire de son contrat de travail aux torts de l'employeur. Son licenciement pour faute grave étant motivé par son refus d'accepter une mesure discriminatoire, il est en outre entaché de nullité.

Le Défenseur des droits décide de présenter ses observations devant le conseil de prud'hommes.

J. NATIONALITÉ

Décision MLD-2014-032 du 27 mars 2014. Discrimination en raison de la nationalité - rupture de CDD - emploi privé (recommandations)

Le Défenseur des droits a été saisi de la rupture anticipée du contrat de travail à durée déterminée de la réclamante, en lien avec sa nationalité roumaine.

Son employeur lui demande de produire un titre de séjour et une autorisation de travail, les ressortissants roumains étant soumis, antérieurement au 1^{er} janvier 2014, à un régime transitoire relatif à l'adhésion de leur État à l'Union européenne.

La réclamante précise qu'elle bénéficie d'une dérogation dès lors qu'elle a obtenu un master dans un établissement d'enseignement supérieur français. L'employeur ne donne toutefois pas suite.

Les justifications apportées par l'employeur ne permettent pas de considérer que la rupture anticipée du contrat de travail repose sur des motifs étrangers à toute discrimination.

En conséquence, le Défenseur des droits décide d'une part, de rappeler les termes de la loi à l'employeur afin d'éviter la réitération de tels faits, d'autre part de recommander à l'employeur de se rapprocher de la réclamante en vue de l'indemniser du préjudice subi et de rendre compte des suites données à cette recommandation dans un délai de 2 mois, et à défaut de présenter ses observations pour le cas où la réclamante déciderait de saisir le conseil de prud'hommes.

Règlement amiable 13-004692. Discrimination en raison de la nationalité et de la situation de famille - emploi privé

M. X. a informé le Défenseur des droits de la diffusion par une école de commerce de deux offres d'emploi pour des postes de professeurs d'anglais et d'arabe, exigeant des candidats qu'ils aient la nationalité française. De plus, le dossier de candidature adressé aux postulants exigeait des informations relatives à la situation familiale du candidat et de ses parents.

Au regard du caractère discriminatoire en raison de la nationalité de ces offres, le Défenseur a rappelé à la direction les dispositions juridiques régissant les offres d'emplois et celles concernant les informations pouvant être demandées.

En réponse à l'intervention du Défenseur des droits, la direction de l'école a modifié le dossier de candidature et s'appuiera désormais sur le guide du Défenseur concernant la rédaction d'offres futures.

Règlement amiable 14-001658. Discrimination indirecte - emploi privé.

M. X., ressortissant espagnol, bénéficie d'une bourse du gouvernement basque afin d'effectuer une thèse en France. Une fondation privée est prête à l'accueillir au sein de son laboratoire afin qu'il puisse effectuer ses travaux. La loi prévoit que cet institut doit verser des allocations de recherche dans le cadre d'un contrat de travail au doctorant, afin qu'il obtienne une couverture sociale. Le financement de ces allocations est assuré par des organismes privés ou publics qui versent les fonds à l'organisme d'accueil. Or, la communauté autonome basque ne peut, en vertu de sa loi interne, verser les bourses qu'au doctorant directement et ne peut donc les adresser à la fondation. Faute de financement des allocations, la fondation est contrainte de refuser la conclusion du contrat de travail.

Le Défenseur des droits est intervenu auprès de l'organisme d'accueil, afin que le réclamant puisse effectuer ses travaux de recherche au sein de son laboratoire. Il s'est néanmoins heurté aux dispositions des articles L.411-2 du code de la recherche et L.320 du code du travail, précisés par une circulaire. Ces dispositions semblent instaurer une discrimination indirecte liée à la nationalité dans l'accès à la formation et à l'emploi privé.

Si l'intervention du Défenseur n'a pas permis au réclamant d'intégrer la fondation privée mise en cause, une solution alternative a été trouvée. M. X. a pu intégrer, pour effectuer le même projet de recherche, un laboratoire au sein d'un autre établissement.

B. FONCTION PUBLIQUE

A. DISCRIMINATION DANS L'EMPLOI PUBLIC

Sexe et situation de famille

Règlement amiable d'un délégué - emploi public- discrimination en raison du sexe - emploi public

Un réclamant est venu informer la déléguée de la présence sur le site du BIEP (Bourse interministérielle de l'emploi public) de plusieurs annonces pour lesquelles le métier fait référence au genre, féminin (assistante opérationnelle) ou masculin (assistant de maintenance), ce qui est prohibé par la loi.

La déléguée a envoyé un courrier à quatre rédacteurs d'annonces les informant du caractère discriminatoire de cette pratique et des sanctions auxquelles ils s'exposent. Les rédacteurs ont immédiatement corrigé leurs annonces.

Décision MLD-2014-062 du 9 avril 2014. Fonction publique - discrimination en raison du sexe (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi par une fonctionnaire qui a été mutée ainsi que son époux à la suite de la fermeture de l'établissement public dans lequel ils exerçaient, d'une réclamation portant sur le refus de versement de la prime de restructuration au motif que son époux l'avait déjà perçue. Or, l'intéressée soutient qu'il n'en avait pas fait la demande et qu'ainsi le choix s'est porté de façon arbitraire sur son époux. L'enquête confirme que le choix s'est porté sur l'époux, par défaut, sans justification objective de la part de l'employeur. Celui-ci arguant de l'absence de précision dans les textes pour déterminer l'attributaire de la prime.

Le Défenseur des droits recommande que le ministère de la Réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique précise aux services chargés de l'attribution de la prime de restructuration à des couples visés par la même opération de restructuration, des critères objectifs qui permettent de faire un choix du bénéficiaire, sans risque de discrimination.

Règlement amiable 11-014515. Discrimination en raison de la situation de famille - emploi public

Un agent territorial a saisi le Défenseur des droits du refus du conseil régional de lui verser des prestations « allocations vacances » et « rentrée scolaire » pour l'enfant de sa compagne qui vit à son domicile et dont il assume la charge effective et permanente puisqu'il est rattaché à son foyer fiscal.

Le Défenseur a rappelé à l'employeur que la question de la charge effective et permanente est une question de faits qui ne s'apprécie pas uniquement au regard du lien de filiation. Le Défenseur des droits a demandé un réexamen du dossier.

L'employeur a régularisé la situation individuelle et s'est également engagé à modifier le règlement de gestion afin d'étendre le bénéfice des prestations d'action sociale aux enfants des conjoints à la charge effective et permanente des agents exerçant au sein du conseil régional.

Décision MLD-2014-044 du 27 mars 2014. Harcèlement sexuel - emploi public (recommandations non suivies)

Une réclamante, gardienne de police municipale, a saisi le Défenseur des droits de harcèlement moral discriminatoire, qu'elle estime en lien avec son appartenance au sexe féminin.

L'enquête a permis d'établir que la réclamante a connu une dégradation manifeste de ses conditions de travail, dès son arrivée au sein de la brigade, du fait de la répétition des humiliations et des paroles vexantes à caractère sexiste, devant d'autres agents du service, des ordres contradictoires de son supérieur, ainsi que de manœuvres visant à l'isoler des autres agents du service.

De surcroît, la réclamante a averti la commune de la dégradation de ses conditions de travail, afin d'obtenir, en urgence, un changement de brigade. Toutefois, le supérieur mis en cause n'a pas été sanctionné par la commune. Dès lors, la réclamante a été victime d'une discrimination en lien avec son appartenance au sexe féminin au sens de la [loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires](#).

C'est pourquoi, le Défenseur des droits a recommandé au maire de la commune d'engager une procédure disciplinaire à l'encontre de l'auteur des faits de harcèlement moral discriminatoire, ainsi que d'indemniser l'intéressée des préjudices moraux qu'elle a subis. Le Défenseur des droits a également recommandé au maire d'adresser une instruction précise à l'attention des chefs des services municipaux rappelant le principe de non-discrimination dans l'emploi, en raison de l'appartenance au sexe féminin.

État de santé et handicap

Décision MLD-2014-149 du 22 décembre 2014. Discrimination en raison du handicap - discrimination indirecte - emploi public (recommandation)

Une réclamante, sergent-chef dans l'armée, a saisi le Défenseur des droits afin de contester la prise en compte pour l'avancement professionnel des points obtenus aux épreuves sportives. Cette disposition constitue un désavantage pour les personnes exemptées en raison de leur handicap. La réclamante s'est ainsi vu refuser son avancement malgré ses excellentes évaluations professionnelles.

Compte tenu des notes très serrées obtenues, les 10 points que peut apporter la bonification au sport font une réelle différence. D'ailleurs, parmi les 13,83% de militaires proposables à l'avancement en 2014 qui étaient exemptés d'épreuves sportives, seuls 7,5% ont effectivement été promus. La bonification au sport représente, en moyenne, 4% de la note d'avancement.

L'analyse du Défenseur des droits confirme le caractère discriminatoire du dispositif

L'absence de bonification au titre du sport constitue une perte de chance pour obtenir une promotion d'autant plus qu'aucune mesure de compensation n'est prévue.

La réclamante a été victime d'une discrimination indirecte en lien avec son handicap.

Le Défenseur des droits recommande au ministère de la Défense de mettre en place une mesure de compensation.

Décision MLD-2014-143 du 23 septembre 2014. Discrimination en raison du handicap - refus d'aménagement - harcèlement - emploi public (recommandations)

Le Défenseur des droits a été saisi par un agent hospitalier muté à plusieurs reprises sans adaptation de poste, depuis son retour de congé maladie en 2010 et sa reconnaissance de travailleur handicapé. Il dénonce l'absence d'adaptation de son poste de travail, ainsi que des faits de harcèlement moral en lien avec son handicap.

L'enquête a établi que les aménagements de poste qui ont été demandés en 2010 n'ont été réalisés qu'en 2013. Durant cette période, le réclamant, qui souffre de surdité, s'est vu reprocher des difficultés à assurer ses fonctions et a été muté à plusieurs reprises. Le refus de mettre en œuvre certaines recommandations, les reproches infondés, les huit changements sans explication de la part du centre hospitalier caractérisent le harcèlement discriminatoire.

Le Défenseur des droits recommande

- de mettre en place toutes les aides matérielles sollicitées par le médecin de prévention,
- de demander à l'assistante sociale, de s'assurer que les aides fournies sont adaptées au handicap
- de réexaminer le dernier changement d'affectation envisagé, afin de permettre à l'intéressé de stabiliser sa situation professionnelle,
- et enfin, d'indemniser le réclamant des préjudices moraux qu'il a subis.

Règlement amiable 13-006557. Discrimination en raison du handicap et de l'état de santé - emploi public - aménagement raisonnable

Madame X a saisi le Défenseur des droits car elle s'estime victime de discrimination en raison de son état de santé et de son handicap. Madame X est agent de la fonction publique territoriale. Elle est reconnue travailleur handicapé. Elle est bénéficiaire d'une recommandation médicale relative à l'aménagement raisonnable de son poste de travail, mais son employeur n'aurait pas mis en œuvre les préconisations médicales.

Le Défenseur des droits a proposé de résoudre le conflit par la voie amiable. L'employeur a réexaminé la recommandation médicale en associant Madame X, la médecine de contrôle et de prévention professionnelle ainsi que la direction des ressources humaines.   l'issue de cette concertation, l'employeur a proposé un poste aménagé conformément aux préconisations médicales et au droit statutaire de l'agent.

Décision MLD-2013-244 du 14 janvier 2014. Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public (recommandations)

Le réclamant considère que son évolution de carrière a été entravée par la prise en compte de ses absences pour maladie. Le dossier du réclamant n'a pas été soumis à l'avis de la commission d'avancement alors que l'intéressé était promouvable.

Les explications de l'employeur, qui ont d'ailleurs plusieurs fois varié au cours de l'enquête, démontrent que le congé maladie longue durée du réclamant constitue le motif du refus de proposer sa candidature à un avancement.

Le Défenseur des droits considère que le réclamant a été victime d'une discrimination fondée sur l'état de santé. Il recommande à l'employeur de procéder à l'indemnisation des préjudices subis.

Décision MLD-2014-013 du 19 février 2014. Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public (recommandations)

Un agent technique au sein d'une commune, a saisi le Défenseur des droits d'une réclamation relative à des faits de harcèlement moral discriminatoire, qu'il estime en lien avec son état de santé. Tout d'abord, il a fait l'objet d'un changement d'affectation, après une décision du tribunal administratif ordonnant sa réintégration à un poste correspondant à son grade.

L'enquête a permis d'établir que le réclamant a connu une dégradation manifeste de ses conditions de travail, à compter de ce changement d'affectation, en raison de la modification de ses missions, de la perte de ses respon-

sabilités, ainsi que d'un aménagement contraignant de ses horaires de travail. De surcroît, le réclamant n'a pas été évalué en 2008, 2009 et 2012, ce qui compromet son évolution de carrière, d'autant plus que la commune reconnaît que les absences liées à l'état de santé sont prises en considération dans un sens défavorable aux intéressés. Le Défenseur des droits a considéré que le réclamant a été victime d'une discrimination en lien avec son état de santé ; il a recommandé au maire de procéder aux évaluations professionnelles qui n'ont pas été réalisées à temps et de réexaminer le dossier du réclamant, afin qu'un avancement de grade lui soit proposé, ainsi que d'indemniser l'intéressé des préjudices moraux qu'il subit depuis 2008. Le Défenseur a également recommandé au maire d'adresser une instruction précise à l'attention du service des ressources humaines, rappelant le principe de non-discrimination dans l'emploi, en raison de l'état de santé.

Décision MLD-2014-115 du 31 juillet 2014. Discrimination en raison de l'état de santé - harcèlement moral - aménagement de poste - emploi public (recommandations)

Le Défenseur des droits a été saisi par une ancienne fonctionnaire territoriale, qui n'a pas retrouvé son bureau ni son poste de chef de service à son retour d'un congé de maladie. La collectivité territoriale a refusé de procéder aux aménagements raisonnables préconisés par le médecin du travail.

Ce refus, qui n'a nullement été justifié par les responsables de la ville, ainsi que les agissements qui y sont liés, s'analysent comme une discrimination en raison de l'état de santé et s'inscrivent dans un processus de harcèlement amenant la réclamante à demander sa retraite anticipée et à renoncer une promotion qu'elle aurait eu des chances sérieuses d'obtenir.

Le Défenseur des droits recommande à l'autorité territoriale de proposer une indemnité en réparation du préjudice moral subi par la réclamante.

Décision MSP-2014-104 du 31 juillet 2014. Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public (recommandations partiellement suivies)

Le Défenseur des droits a été saisi du refus d'un l'établissement pour personnes âgées dépendantes d'indemniser un agent public de service hospitalier illégalement placé et maintenu en disponibilité d'office pendant quinze ans.

L'agent avait été placé en congé de longue maladie, à l'issue duquel le comité médical l'avait reconnu apte à un travail sédentaire avec une nécessité impérative de reclassement.

La direction a fait état de l'impossibilité de trouver un poste de reclassement et a placé l'agent en disponibilité d'office. Malgré de nombreuses interventions, la direction n'a trouvé aucun poste adéquat pendant plus de quinze ans.

Grâce à l'intervention du Défenseur des droits, l'EPHAD a proposé un poste à la réclamante ce qui lui a permis de reprendre une activité professionnelle. Le Défenseur des droits a recommandé à l'EPHAD de proposer à la réclamante une indemnité en réparation de sa perte de revenus pendant la période d'éviction, de sa perte de retraite résultant de la diminution du nombre de trimestres de services effectifs et de son préjudice moral.

Opposant la prescription d'une partie de la créance, l'employeur n'a pas souhaité suivre la recommandation en précisant qu'il appartenait à la réclamante, si elle le souhaitait de saisir le tribunal compétent.

Décision MLD-2014-070 du 29 juillet 2014. Discrimination en raison de l'état de santé - mention sur le bulletin de paie (recommandations).

Une réclamante, fonctionnaire territoriale, a saisi le Défenseur des droits des mentions portées sur ses bulletins de paie qu'elle estime discriminatoires en ce qu'elles font référence à ses absences pour raisons de santé.

L'analyse du Défenseur des droits confirme le caractère discriminatoire de telles mentions. Bien que, comme le souligne la collectivité, aucun texte ne réglemente les mentions à faire figurer dans le bulletin de salaire, il n'en demeure pas moins que le juge administratif considère comme discriminatoire les mentions relatives à l'état de santé figurant sur certains documents administratifs et, ce, malgré l'absence de dispositions législatives ou réglementaires explicites.

La mention systématique du motif de l'absence pourrait être préjudiciable lors de la communication des bulletins de salaire à un tiers, tel qu'un établissement bancaire pour une demande de prêt.

Le Défenseur des droits a recommandé au maire de la collectivité de modifier les bulletins de salaire de la réclamante et de prendre toutes les dispositions utiles en vue de mettre fin à cette pratique.

Règlement amiable 12-01578. Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public

Le Défenseur des droits a été saisi par un cadre supérieur d'une entreprise de télécommunications qui se plaignait notamment d'évaluations discriminatoires, mais fondées sur son état de santé rappelé par son supérieur à travers les mentions suivantes : « semestre perturbé par un arrêt de travail » et « une activité perturbée par une absence maladie ».

Le Défenseur a demandé la suppression de telles mentions. Il a, également, adressé un rappel des termes de la loi à l'entreprise.

L'entreprise a supprimé les mentions illégales et a mis en place une formation pour ses directeurs des ressources humaines afin de leur rappeler les principes permettant d'établir des évaluations objectives, exemptes de toute discrimination ; un support de formation a été élaboré et mis en ligne par la mise en cause au bénéfice de ses salariés.

Décision MLD-2014-085 du 3 novembre 2014. Discrimination en raison de l'état de santé - aménagement raisonnable - emploi public (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi par un agent de la police municipale, qui se plaint de l'absence de mesures appropriées pour adapter son poste de travail à son état de santé, en dépit de nombreuses recommandations du médecin de prévention.

L'enquête n'a pas permis d'écarter la présomption de discrimination. L'absence d'aménagement du poste de travail du réclamant se traduit par le refus de lui accorder un allègement horaire, sans même consulter le comité médical départemental. De plus, l'adaptation des attributions de l'agent, qui aurait dû être dispensé de toute mission sur le terrain et être affecté à un poste sédentaire, a été très longue à se mettre en place.

Finalement, le réclamant s'est vu confier des tâches administratives, sans fiche de poste, et il ne figure plus dans l'organigramme du service. Enfin, si le tribunal administratif a déjà jugé que le délai, assez long, pour acquérir un fauteuil ergonomique était justifié par la « taille de la commune », pour laquelle cette charge pourrait apparaître déraisonnable, le Défenseur porte une analyse différente. En effet, la commune ne justifie à aucun moment que cette charge serait trop importante en invoquant des considérations d'ordre économique ou autre. L'ensemble de ces agissements, que la collectivité ne justifie pas par les nécessités du service, caractérise une discrimination.

Le Défenseur des droits décide de présenter des observations devant la juridiction d'appel saisie par le réclamant.

AGE

Décision MLD-2014-174 du 11 décembre 2014. Discrimination en raison de l'âge - déroulement de carrière - emploi public (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi des refus implicites opposés par la direction d'un établissement public à caractère scientifique aux demandes de promotion d'un agent. Il estime que le rejet de ses candidatures pendant trois ans est discriminatoire en raison de son âge.

Il ressort de l'enquête qu'alors même qu'un certain nombre de pièces tendent à établir que des considérations touchant à l'âge du réclamant ont pu être prises en compte par la direction de l'établissement. Les éléments qu'elle a fournis ne démontrent pas que ces décisions étaient fondées sur des considérations objectives. Le Défenseur des droits décide de présenter ses observations devant la juridiction saisie par l'intéressé.

Décision MLD-2014-012 du 24 février 2014. Discrimination en raison de l'âge - emploi public - (recommandations suivies d'effet)

Le Défenseur des droits a été saisi d'un refus d'embauche lié à l'âge de la réclamante, âgée de 26 ans lorsqu'elle postule à un poste d'assistante d'éducation au sein d'un établissement scolaire. Le conseiller principal d'éducation de l'établissement lui aurait précisé qu'à l'écoute de sa voix, elle était jeune et qu'elle n'avait sans doute pas été retenue pour cette raison, car il cherchait à recruter une personne âgée de 35 à 40 ans.

Interrogé par le Défenseur des droits, le proviseur a confirmé avoir privilégié le recrutement d'une personne plus âgée (40 ans).

Les éléments avancés par l'établissement scolaire mis en cause ne permettent pas de démontrer que le rejet de la candidature de la réclamante est fondé sur des éléments objectifs étrangers à toute discrimination à raison de l'âge.

En réponse à la note récapitulative, le proviseur de l'établissement a pris l'engagement auprès du Défenseur des droits de proposer un poste à la réclamante lors de la prochaine campagne de recrutement. La réclamante a été embauchée pour la rentrée suivante.

Décision MLD-2014-002 du 18 mars 2014. Discrimination en raison de l'âge - emploi public - navigation aérienne (observations devant le Conseil d'État)

Le Défenseur des droits a été saisi par des ingénieurs du contrôle de la navigation aérienne qui ont été mis à la retraite d'office pour avoir atteint la limite d'âge de 57 ans, sans possibilité de report.

Le Défenseur des droits considère que si l'objectif d'assurer la sécurité du transport aérien induisant des sujétions et responsabilités particulières aux ICNA et nécessitant une très bonne condition physique doit être considéré comme légitime, la limite d'âge de 57 ans n'apparaît pas comme une mesure nécessaire et appropriée ni une exigence proportionnée. La possession d'une licence européenne valide et l'aptitude médicale à l'exercice des fonctions d'ICNA constatée à l'issue du contrôle obligatoire effectué tous les deux ans, devrait suffire à éliminer tout risque pouvant mettre en péril la sécurité aérienne.

Le Défenseur des droits considère que le caractère général et absolu de cette disposition légale est incompatible avec les stipulations de la directive 2000-78 du 27 novembre 2000 et que, par suite, cet article institue une discrimination prohibée. Les décisions individuelles de refus de prolongation d'activité fondées sur ce texte étant elles-mêmes illégales, il décide de présenter ses observations devant le Conseil d'État.

Par une [décision du 4 avril 2014 \(n° 362785 et suivants\)](#), émanant de l'assemblée du contentieux - le Conseil d'État a écarté les arguments qui avaient été retenus par la cour administrative d'appel de Marseille dans son arrêt du 17 juillet 2012 ([n°11MA00002](#)) qui avait retenu la discrimination dans ce dossier. Ainsi, tout en reprenant le même cadre juridique que celui retenu par le Défenseur, issu de la [directive 2000-78](#) précitée et de la jurisprudence y afférente, le Conseil d'État n'en a pas fait la même application aux cas d'espèces.

Décision MLD-2014-102 du 29 juillet 2014. Discrimination en raison de l'âge - emploi public (recommandations)

Un maître de conférences a saisi le Défenseur des droits des refus qui lui ont été opposés par l'université de proposer sa nomination comme professeur des universités. Il estime que ces refus sont fondés sur son âge de 55 ans, et donc discriminatoires. L'enquête menée par le Défenseur des droits permet d'établir que le réclamant a été victime d'une discrimination prohibée en raison de son âge.

Le Conseil d'État a également considéré dans cette affaire, le 14 novembre 2013 ([n° 364007](#)), que la motivation de la décision de l'université ne permettait pas de comprendre pourquoi le profil de l'intéressé ne correspondait pas aux besoins recherchés pour le poste ouvert au concours. Toutefois, malgré la décision du Conseil d'État et l'injonction faite à l'administration de réexaminer sa position, la candidature du réclamant n'a pas été retenue et il a formé un nouveau recours gracieux.

Le Défenseur des droits décide de recommander au président de l'université de réexaminer la candidature du réclamant en vue de sa nomination au poste désiré ou un poste équivalent et, à défaut, de l'indemniser des préjudices matériels et moraux subis, afin de le replacer dans la situation dans laquelle il se serait trouvée si les décisions contestées n'étaient pas intervenues. Le Défenseur transmet sa décision au ministre en charge de l'enseignement supérieur, afin qu'il en tire toutes les conséquences qui lui paraîtraient utiles pour qu'une telle situation ne se reproduise plus.

Activités syndicales

Décision MLD-2013-269 du 14 janvier 2014. Discrimination syndicale - emploi public (demande d'avis du tribunal administratif)

A la demande du tribunal administratif de Rennes, le Défenseur des droits a rendu un avis relatif à une requête contestant l'arrêté d'un maire décidant de baisser le régime indemnitaire d'un agent municipal.

Le Défenseur des droits a estimé que la réclamation qui lui a été adressée ne contient pas d'éléments suffisants pour justifier la mise en œuvre du principe de l'aménagement de la charge de la preuve et établir le caractère discriminatoire de la mesure. Dans son jugement du 16 avril 2014, le tribunal administratif a suivi les observations du Défenseur des droits en considérant que l'arrêté ne pouvait être regardé comme entaché d'une discrimination illégale. Il a néanmoins annulé l'arrêté attaqué en tant qu'il prévoyait une application rétroactive.

Il a néanmoins annulé l'arrêté attaqué en tant qu'il prévoyait une application rétroactive.

Décision MLD-2014-023 du 18 février 2014. Discrimination en raison des activités syndicales - emploi public (demande d'avis du tribunal administratif)

A la demande du tribunal administratif de Saint-Denis-de-la Réunion, le Défenseur des droits a rendu un avis relatif à la requête introduite par le syndicat CGT des personnels de la préfecture et des sous-préfectures alléguant une discrimination entre organisations syndicales.

Après enquête, il estime que si aucun élément ne permet d'établir le caractère discriminatoire du rejet des demandes portant sur le refus d'attribution d'un autre local syndical plus spacieux, en revanche, l'administration mise en cause n'apporte pas d'éléments objectifs, touchant en particulier à la manière de servir des intéressés, de nature à établir que l'attribution des primes dénoncée est étrangère à toute discrimination.

Grossesse

Décision MLD-2013-266 du 14 janvier 2014. Discrimination en raison de la grossesse - emploi public (recommandations)

Le Défenseur des droits a été saisi du refus de recruter la réclamante qu'elle estimait en lien avec son état de grossesse. Le Défenseur des droits a mis en évidence les nombreuses contradictions dans les explications des mis en cause.

Les justifications relatives à l'expérience professionnelle de l'intéressée ne sont pas apparues plus convaincantes. Le Défenseur des droits a considéré que la réclamante avait été victime d'une discrimination en lien avec sa grossesse.

Le Défenseur a recommandé au chef de l'établissement de réexaminer le dossier de la réclamante, afin qu'un poste correspondant à son grade et ses qualifications lui soit proposé, et à défaut, de l'indemniser de l'intégralité des préjudices matériels et moraux subis.

Le Défenseur des droits a également recommandé au chef d'établissement d'adresser à ses agents une note de service, rappelant le principe de non-discrimination dans l'emploi, en raison, notamment, de la grossesse. Le chef d'établissement a informé le Défenseur des droits de la mise en œuvre de l'intégralité de ces recommandations.

Règlement amiable d'un délégué. Discrimination en raison de l'état de grossesse - emploi public

La réclamante voit se succéder les contrats à durée déterminée à mi-temps depuis 18 mois comme « contractuel CDD poste permanent » en qualité « d'agent d'entretien qualifié » au sein d'un centre hospitalier universitaire ». Lors de son dernier entretien d'évaluation tout se déroule bien jusqu'à ce qu'elle annonce sa grossesse. A partir de ce moment, on lui signifie la fin de ses contrats. De plus, elle ne dispose pas de son dernier bulletin de paie ni du décompte de fin de contrat.

Le délégué du Défenseur des droits est intervenu et le CHU a renouvelé le contrat de la réclamante pour 6 mois.

Décision MLD-2014-007 du 17 février 2014. Discrimination en raison de l'état de grossesse et du sexe - emploi public (recommandations suivies d'effet)

Une surveillante pénitentiaire a saisi le Défenseur des droits du refus qui lui a été opposé par un centre pénitentiaire de la réintégrer au poste qu'elle occupait avant son départ en congé maternité, ou un poste équivalent. Le poste de la réclamante a été pourvu, de manière définitive, au moment de son départ en congé maternité.

Les éléments tirés de ses difficultés relationnelles ou de son absentéisme qui, selon son employeur, nuirait à la continuité du service ne sont pas étayés et confortent la présomption de discrimination. Par ailleurs, l'argument selon lequel les exigences du poste seraient incompatibles avec un exercice à temps partiel des fonctions ne saurait justifier l'impossibilité de la réintégrer à un poste équivalent. Le Défenseur a considéré que la réclamante a été victime d'une discrimination en lien avec son état de grossesse et son sexe. Il a recommandé au directeur du centre pénitentiaire de réexaminer le dossier afin qu'un poste équivalent à celui qu'elle occupait avant son départ en congé maternité lui soit proposé. Le Défenseur des droits a également recommandé au directeur

d'adresser une note de service aux agents de son établissement, rappelant le principe de non-discrimination dans l'emploi, en raison de l'état de grossesse.

Règlement amiable 13-008514. Discrimination en raison de la grossesse - emploi public.

Une infirmière en contrat à durée déterminée, a reçu un courrier de sa direction lui annonçant qu'elle allait bénéficier d'un stage en vue de sa titularisation. Quelque temps après ce stage lui a été refusé. La décision de son employeur est intervenue après que la réclamante a annoncé son état de grossesse.

Estimant être victime d'une discrimination fondée sur sa grossesse, la réclamante a saisi le Défenseur des droits. Si l'état de grossesse de la réclamante n'a pas été expressément mentionné, la chronologie des faits laisse présumer une discrimination. Par ailleurs, le Défenseur a relevé un changement de comportement de ses supérieurs hiérarchiques et la dégradation des relations professionnelles à l'annonce de la grossesse. L'intervention du Défenseur des droits a amené une nouvelle évaluation de la réclamante et l'hôpital a accepté le stage.

Décision MLD-2014-125 du 15 septembre 2014. Discrimination en raison de l'état de grossesse - emploi public (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi du refus de procéder au renouvellement d'un contrat de travail opposé à un agent (ATSEM) depuis près de sept années dans une crèche communale. Ce refus a été notifié à la réclamante alors qu'elle avait annoncé sa grossesse et durant un arrêt maladie pour grossesse pathologique.

La commune souligne que le non renouvellement reposait sur les nécessités de service puisqu'il avait été décidé que les postes en crèche seraient désormais tenus par des auxiliaires de puériculture plus qualifiés que des agents titulaires d'un CAP petite enfance. Ce motif n'apparaît pas comme le motif exclusif car l'enquête a révélé qu'une ATSEM titulaire d'un CAP petite enfance avait été engagée un mois avant le refus de renouvellement du contrat. Par ailleurs, alors qu'un poste en maternelle était vacant et aurait pu être proposé à la réclamante, la commune a recruté un autre agent non titulaire.

Le refus de renouvellement du contrat présente un lien avec la grossesse, il est discriminatoire et engage la responsabilité pour faute de la commune.

Compte tenu de l'ancienneté de la réclamante et du moment choisi pour lui annoncer le non-renouvellement de son contrat, le Défenseur des droits recommande une réparation qui soit proportionnée à l'importance du préjudice subi.

Décision MLD-2014-097 du 3 octobre 2014. Discrimination en raison du sexe et de la grossesse - harcèlement- emploi public (recommandations)

La réclamante, qui exerçait les fonctions de responsable du centre communal d'action sociale (CCAS) a saisi le Défenseur des droits de faits de harcèlement moral en lien avec son appartenance au sexe féminin.

L'enquête a mis en évidence qu'après son congé de maternité et sa demande de temps partiel, la réclamante a subi un changement d'affectation constitutif d'une rétrogradation de fait. En effet, alors qu'elle occupait un poste à responsabilité et encadrait un agent de catégorie C, elle occupe désormais un demi-poste en qualité d'assistante du responsable du CCAS et un demi-poste en qualité d'agent d'accueil de la mairie.

La réclamante a été placée en arrêt maladie pour un syndrome anxio-dépressif depuis plusieurs mois. Le Défenseur des droits considère que la réclamante a été victime de harcèlement moral discriminatoire.

Il recommande au maire de réexaminer le dossier de la réclamante, afin qu'un poste équivalent à celui qu'elle occupait avant son changement d'affectation lui soit proposé, un poste non fragmenté, comprenant des fonctions d'encadrement.

Il recommande également au maire de procéder aux évaluations professionnelles de la réclamante pour les années 2010 à 2013 et d'indemniser l'intéressée de l'intégralité des préjudices matériels et moraux subis du fait de son changement d'affectation.

Décision MLD-2014-177 du 26 novembre 2014. Discrimination en raison de la grossesse - emploi public (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi par une infirmière recrutée par une succession de contrats à durée déterminée depuis deux ans au sein du même centre hospitalier. À l'annonce de sa grossesse, la réclamante ne s'est vu proposer que des renouvellements de contrat pour deux périodes d'un mois (au terme d'un précédent contrat de six mois), avant que l'établissement ne prenne la décision de ne pas renouveler son contrat de travail. L'enquête a permis d'établir que l'état de grossesse de la réclamante était la cause du refus de la renouveler dans ses fonctions.

En effet, l'établissement confirme, à trois reprises, qu'il serait ouvert à examiner à nouveau la candidature de la réclamante dès la fin de son congé de maternité. Il procède à une appréciation discriminatoire de l'état de grossesse de la réclamante en anticipant d'hypothétiques absences liées aux contraintes de la grossesse. Surtout, les reproches liés à l'insuffisance professionnelle de la réclamante ne sont pas clairement établis. Par conséquent, le Défenseur des droits recommande au centre hospitalier de se rapprocher de la réclamante afin d'examiner les modalités de réparation intégrale des dommages subis du fait du caractère discriminatoire de la décision contestée et de prendre toute mesure interne à l'intention des services susceptibles de prévenir le renouvellement de tels faits.

Orientation sexuelle

Décision MLD-2014-182 du 26 novembre 2014. Assistante maternelle - discrimination fondée sur l'orientation sexuelle (observations en justice)

Une réclamante, assistante maternelle employée par une collectivité, a saisi le Défenseur des droits des mesures défavorables prises à son en raison de sa relation avec une personne de même sexe.

L'enquête a permis de démontrer que, dès ce changement de situation personnelle, la réclamante a fait l'objet d'un traitement particulièrement défavorable, le retrait anticipé des enfants dont elle avait la charge. Un simple changement de situation familiale n'entraîne pas le retrait des enfants qui étaient placés jusqu'alors auprès de l'assistante familiale, au risque de porter une atteinte disproportionnée tant aux droits des enfants qu'à ceux de l'assistante maternelle. La [loi n° 2007-293 du 5 mars 2007](#) réformant la protection de l'enfance insiste sur la nécessité de garantir une continuité dans l'accueil de l'enfant. À cet égard, le fait de changer l'enfant de famille, alors qu'il y a vécu pendant 8 ans, constitue une atteinte disproportionnée à ses intérêts.

De plus, l'absence d'enfants à garder a pour conséquence une suspension du versement du salaire de la réclamante pendant les quatre premiers mois. Enfin, le fait que le statut de célibataire de la réclamante n'ait pas donné lieu au même traitement que l'annonce de sa vie en couple avec une femme confirme le caractère discriminatoire de la décision de retrait anticipé des enfants. Au surplus, il apparaît que l'intervention du Défenseur a précipité la décision de la collectivité de licencier la réclamante, ce qui est constitutif de représailles. C'est en effet après l'envoi du premier courrier d'instruction par le Défenseur que la décision de licenciement de la réclamante a été prise. La collectivité n'apporte pas la preuve de l'absence d'enfants à confier à la réclamante, qui est pourtant une condition essentielle pour justifier le licenciement d'une assistante maternelle. Surtout, le caractère de représailles est confirmé par le fait que la réclamante a déjà connu une période similaire, sans garder d'enfants, et cela n'avait pas donné lieu à son licenciement. Dès lors, la réclamante a été victime d'une discrimination en lien avec son orientation sexuelle.

Le Défenseur décide de présenter des observations devant la juridiction administrative.

En conséquence, le Défenseur des droits décide de présenter des observations devant la juridiction administrative saisie par la réclamante.

Apparence physique

Règlement amiable 13-005348. Discrimination en raison de l'apparence physique - emploi public

La candidature d'une réclamante pour intégrer le corps des sapeurs-pompiers de Paris sous statut militaire a été rejetée, notamment en raison de sa déclaration d'inaptitude médicale - sa taille de 1,58 mètre est inférieure à celle de 1,60 mètre encore requise par les textes. Cette condition de taille a été supprimée pour exercer les fonctions de sapeurs-pompiers sous statut civil (arrêté du 17 janvier 2013), à la suite des recommandations de la Halde mais subsiste pour les sapeurs-pompiers de Paris.

Après l'intervention du Défenseur des droits, la réclamante a pu à titre dérogatoire présenter l'épreuve sportive, sa taille n'étant plus un obstacle. Elle a été admise au concours donnant accès au corps des sapeurs-pompiers de Paris. Par ailleurs, le Défenseur des droits a demandé au ministre de la Défense de réexaminer la condition de taille encore exigée, afin que seule la capacité réelle des candidats à exercer les missions de sapeur-pompier sous statut militaire soit prise en compte au moment de l'admission. Le ministre de la Défense a fait savoir que l'exigence de la condition de taille est suspendue et pourrait faire l'objet d'une suppression dans la réglementation.

Convictions religieuses

Décision MLD-2014-015 du 3 mars 2014. Discrimination en raison des convictions religieuses - emploi public (recommandations)

Le Défenseur des droits a été saisi par un fonctionnaire territorial du refus de lui accorder une autorisation spéciale d'absence pour participer à la célébration du Vendredi Saint. L'enquête révèle que le président du conseil général a souhaité restreindre les cas d'autorisation aux principales fêtes religieuses et qu'il a pris en compte le fait que le vendredi saint n'était férié qu'en Alsace Moselle.

De plus, il n'est pas ressorti des explications données que la demande d'autorisation d'absence ait été refusée parce qu'elle était contraire à l'intérêt du service. L'enquête a révélé que le règlement intérieur du conseil général comportait des dispositions susceptibles d'avoir une portée discriminatoire en ce qu'elles mentionnaient que les agents de certaines confessions - une liste était donnée - pouvaient obtenir des autorisations d'absence laissant ainsi supposer que pour les agents dont la confession n'était pas citée, des refus discriminatoires pouvaient leur être opposés. Sur ce point, le Défenseur des droits prend acte de la modification annoncée du règlement intérieur. Néanmoins, il estime que le réclamant a été traité de façon défavorable en raison de ses convictions religieuses et recommande, en conséquence, de procéder à la réparation intégrale des préjudices subis.

Décision MLD-2014-061 du 29 juillet 2014. Discrimination en raison des convictions religieuses - emploi public (recommandations suivies)

Un fonctionnaire territorial a saisi le Défenseur des droits du refus de lui accorder une autorisation spéciale d'absence pour Yom Kippour et Rosh Hashana en 2012 et 2013. Ce refus ne serait pas justifié par l'intérêt du service. L'enquête révèle que le maire a souhaité restreindre, d'une manière générale, les autorisations d'absence pour fêtes religieuses de tous les agents territoriaux. La demande d'autorisation d'absence n'a donc pas été refusée.

parce qu'elle était contraire à l'intérêt du service. Le Défenseur des droits estime que le réclamant a été traité de façon défavorable en raison de ses convictions religieuses et recommande de procéder à la réparation intégrale des préjudices subis.

En outre, le Défenseur recommande que chaque demande d'autorisation d'absence pour fête religieuse soit étudiée au cas par cas, et ne soit refusée qu'en cas d'atteinte à l'intérêt du service.

Le maire a indiqué au Défenseur qu'il respectera les recommandations formulées.

En premier lieu, le réclamant a été reçu afin de procéder au réexamen de la situation de l'intéressé et d'étudier ses demandes d'autorisation d'absence pour motif religieux à l'aune des nécessités du service.

En second lieu le maire précise que la commune n'opposera plus de refus systématique aux demandes d'autorisation d'absence pour motif religieux formulées par l'ensemble des agents. Ces demandes seront, à l'avenir, examinées, au cas par cas, au regard de l'intérêt du service.

Origine et nationalité

Décision MLD-2014-192 du 22 décembre 2014. Discrimination en raison de la nationalité - rémunération - emploi public (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi par deux enseignants d'un établissement public qui se plaignent de ne pas avoir bénéficié d'un treizième mois de rémunération du fait de leur nationalité extra-européenne. Pour l'employeur, les dispositions législatives réservent l'octroi de cet avantage aux seuls agents titulaires recrutés dans un emploi statutaire, excluant de ce fait les deux réclamants.

L'enquête a révélé que le refus d'octroyer le versement du treizième mois ne reposait pas sur les dispositions statutaires et qu'ainsi aucun obstacle juridique ne s'opposait au versement de cet avantage.

En subordonnant le bénéfice de cet avantage aux seuls agents titulaires, l'établissement public a commis une discrimination fondée sur la nationalité.

Le Défenseur des droits recommande à l'établissement public de procéder, dans un délai de deux mois, à la réparation du préjudice et notifie cette décision au ministre chargé de la tutelle de l'établissement public.

Décision MLD-2014-065 du 27 juin 2014 - Discrimination en raison de l'origine - emploi public (demande d'avis du tribunal administratif)

A la demande du tribunal administratif de Paris, le Défenseur des droits a rendu un avis sur les requêtes de deux agents d'une commune, qui dénoncent des faits de harcèlement moral discriminatoire en lien avec leur origine. Le supérieur hiérarchique des agents aurait tenu des propos à caractère raciste à leur rencontre. Ces faits sont attestés par des témoins, il n'en demeure pas moins que des propos injurieux ou racistes ne sont pas caractéristiques, en eux-mêmes, de discrimination. De plus, des témoignages contradictoires ont été recueillis. L'origine des faits tient à des difficultés d'ordre personnel, et à une réorganisation du service. Le Défenseur estime que les requêtes qui lui ont été adressées ne contiennent pas d'éléments incontestables suffisants pour justifier la mise en œuvre du principe de l'aménagement de la charge de la preuve et établir le caractère discriminatoire des faits allégués. Comme le Défenseur, [le tribunal administratif a conclu](#) à l'absence de harcèlement moral et de propos discriminatoires à l'encontre des requérants.

Décision MLD-2014-075 du 29 juillet 2014. Discrimination en raison de l'origine - stagiaire-emploi public (observations en justice)

Un fonctionnaire de police stagiaire s'est vu refuser sa titularisation peu avant la fin de sa scolarité. Il estime que

cette décision est liée à sa dénonciation d'injures à caractère raciste proférées par un élève de sa promotion à l'encontre d'un tiers. Le fonctionnaire a ensuite fait l'objet de reproches sur des faits mineurs et d'un blâme. La décision de non titularisation s'inscrirait dans la continuité de ce qu'il considère comme des mesures de représailles. Elle serait alors constitutive d'une discrimination.

Au terme de l'instruction du dossier, le Défenseur des droits constate qu'en s'abstenant de prendre les mesures exigées par les circonstances, et en particulier de sanctionner les propos tenus, l'administration n'a pas permis au fonctionnaire stagiaire d'accomplir son stage dans des conditions lui permettant de montrer ses aptitudes professionnelles. De fait, les appréciations portées sur ce fonctionnaire, très élogieuses avant cet incident, deviennent résolument négatives après. Le Défenseur des droits a présenté ses observations devant la juridiction saisie [qui a annulé le refus de titularisation](#).

B. DROITS STATUTAIRES ET PROTECTION SOCIALE DES FONCTIONNAIRES

Décision MSP-2014-206 du 10 décembre 2014. Droits des fonctionnaires - emplois réservés - ancien militaire - emploi public (observations en justice)

Un ministère a recruté une ancienne militaire sous contrat selon la procédure des emplois réservés. Mais, lors de sa nomination puis de sa titularisation, il n'a pas été tenu compte pour son classement de l'indice de rémunération dont elle bénéficiait en qualité de militaire, comme prévu par le code de la Défense. Elle a saisi le Défenseur des droits.

Le ministère lui a indiqué qu'elle ne pouvait pas bénéficier de cet indice de rémunération, car elle n'avait plus la qualité de militaire à la veille de sa nomination, ayant été rétroactivement radiée.

Cependant, cette radiation des cadres ne pouvait intervenir à ce moment de la procédure de recrutement, alors que les textes prévoient un détachement de droit.

Elle peut faire constater l'illégalité de la radiation des cadres, pour obtenir le rétablissement dans les droits qu'elle tire de son ancien statut de militaire sous contrat.

Le Défenseur des droits décide de présenter des observations devant la juridiction administrative.

Décision MSP-2014-166 du 12 novembre 2014. Fonction publique - recouvrement des trop perçus - prescription quinquennale (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi de nombreuses réclamations relatives à la mise en recouvrement, à compter de 2010, de titres de perceptions exécutoires concernant des trop-perçus sur rémunération datant de 1990 à 2005.

Le Défenseur des droits rappelle que, conformément à la jurisprudence du Conseil d'État en date du 12 mars 2010, les actions tendant à la restitution des rémunérations indues versées aux agents publics, étaient désormais soumises à la prescription quinquennale. En l'absence d'actes de recouvrement interruptifs de prescription dans les cinq ans qui ont suivi l'émission des titres de perception exécutoires, les créances réclamées étaient prescrites.

Compte tenu des difficultés persistantes, le Défenseur recommande au ministre des Finances et des Comptes publics, de prendre toute mesure, au besoin par circulaire, pour que les directeurs des Finances publiques, d'une part, cessent de poursuivre, à l'encontre des agents publics en activité ou retraités, voire de leurs ayants droit, le recouvrement de titres de perception exécutoires émis depuis plus de cinq ans et, d'autre part, recommande pour l'avenir d'engager les actions en recouvrement des trop-versés aux agents publics avant l'expiration d'un délai de deux ans suivant l'émission d'un titre de perception.

Règlement amiable 14-000427. Fonction publique - retraite.

Madame X avait déposé une demande de retraite. Afin de calculer ses droits, la CARSAT lui avait demandé de lui fournir un certificat établi par l'employeur de son mari, ancien surveillant de l'administration pénitentiaire, retraité depuis le 1^{er} février 2000, attestant qu'il avait bien perçu, entre 1974 et 1978, les prestations familiales permettant l'affiliation de Madame X à l'AVPFA cette époque, en effet, les prestations familiales dues aux fonctionnaires étaient versées par leurs employeurs publics.

Si la direction interrégionale des services pénitentiaires a établi une attestation de versement des prestations familiales à Monsieur X, pour son épouse, entre juin 1976 et décembre 1978, la direction s'est abstenue de répondre aux multiples sollicitations de Madame X et de son mari, concernant la période de 1974 à 1976, où ce dernier était surveillant de prison.

En l'absence de réponse, Madame X a dû reporter sa date de départ en retraite.

L'administration pénitentiaire a été interrogée sur ce silence.

Quinze jours plus tard, une attestation reconnaissant le droit de Madame X à bénéficier de l'AVPF pour la période du 1^{er} janvier 1974 au 31 mai 1976 était établie.

Règlement amiable 14-006746 du 10 avril 2014. Fonction publique - état de santé - dossier médical

La réclamante contestait principalement la procédure menée devant le comité médical dans le cadre de sa demande de congé de longue maladie, en raison de l'absence d'agrément du médecin ayant rendu un avis. Cette irrégularité a toutefois été rétroactivement couverte par le placement ultérieur en congé de longue durée, plus favorable à la réclamante du point de vue du versement d'un plein traitement.

La réclamante contestait également le retard avec lequel elle avait eu accès à son dossier médical (délai de 6 mois) ainsi que les modalités dans lesquelles son dossier est conservé au secrétariat du comité médical. En effet, elle considère que son dossier est accessible à de nombreux agents, ce qui constitue une violation du secret médical.

Enfin, la réclamante contestait les observations, inscrites dans le procès-verbal de la séance du comité médical, relative au renouvellement de son congé de longue maladie, dans la mesure où elles laissent deviner sa pathologie.

Il est apparu nécessaire de rappeler au mis en cause les règles applicables en matière d'accès au dossier individuel et médical ainsi qu'en matière de protection du secret médical dont les éléments du dossier laissent penser qu'elles n'avaient pas été strictement respectées - sans que cela fasse pour autant grief à la réclamante.

Règlement amiable 13-014492 du 8 octobre 2014. Retraite

La réclamante, récemment retraitée et précédemment maître de conférences dans une université parisienne, avait fait valider en 2008 des vacances effectuées pour le CNRS entre 1977 et 1991. Cette période n'a cependant pas été prise en compte dans le calcul de sa pension de retraite de la fonction publique, ce qui lui faisait perdre 4 trimestres.

L'Education nationale lui a indiqué que ces services ne pouvaient être validés car ils étaient déjà retenus dans le calcul de la retraite que lui servait la Caisse nationale d'assurance vieillesse. L'intéressée a demandé au Défenseur des droits de résoudre ce malentendu, à l'appui d'un extrait de son relevé de carrière faisant apparaître que cette période avait fait l'objet d'une annulation de cotisations au régime général.

La Caisse nationale d'assurance vieillesse contactée a confirmé que les années en cause avaient été partiellement prises en compte dans le calcul de la retraite de la réclamante car la validation ne concernait que certaines mensualités.

Le ministère de l'Education nationale, à la demande du Défenseur, a retrouvé le dossier de validation de la période concernée et a pu effectuer une nouvelle étude des droits à pension.

La pension civile de retraite de la réclamante a été révisée quelques semaines plus tard prenant en compte les services effectués au CNRS.

Règlement amiable 11-000819 du 10 juin 2014. Retraite

Monsieur M. a exercé en qualité de chercheur au sein d'un établissement public de façon continue du 1^{er} octobre 1975 au 31 août 1981. Il s'est aperçu que trois trimestres en 1979 et quatre trimestres en 1980, n'avaient pas été validés auprès du régime général des salariés.

Les bulletins de salaire de l'époque n'ont pas pu être exploités par les services de la caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) afin d'établir l'existence d'un précompte de cotisations, alors qu'ils ont pu être pris en compte par l'institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques (Ircantec). Monsieur M. s'est adressé en vain à son ancien employeur, il a saisi le Défenseur des droits.

Le Défenseur a demandé un réexamen approfondi. Dans l'hypothèse où aucun versement n'a été fait et, dès lors que la période d'activité au sein de l'établissement public ne peut être sérieusement contestée, il a suggéré à l'employeur de verser les arriérés de cotisations. Procédant à des investigations plus approfondies, l'établissement public employeur a expliqué que durant la période litigieuse, l'affiliation au régime général a été effectuée, de façon erronée, au profit d'un autre agent homonyme de Monsieur M. L'établissement public employeur a demandé la réaffectation des cotisations sur le compte personnel du réclamant auprès de la Cnav.

Règlement amiable 12-004552 du 10 juin 2014. Retraite

Madame X., professeur des écoles, a sollicité son admission à la retraite à l'âge de 53 ans, au bénéfice des dispositions transitoires de la loi du 9 novembre 2010 prévoyant la possibilité, pour les fonctionnaires qui, au 1^{er} janvier 2011, étaient parents de 3 enfants et se trouvaient à moins de 5 ans de l'âge légal de départ à la retraite, de bénéficier d'une pension de retraite sans décote.

Sa demande a été rejetée, au motif que, n'ayant pas effectué avant sa nomination dans le grade de professeur des écoles, 15 années de services effectifs de la catégorie active dans le corps des instituteurs, mais 14 ans, 11 mois et 24 jours, son âge légal de départ à la retraite était de 62 ans et non pas de 55 ans.

Le Défenseur des droits a fait valoir auprès du service des retraites de l'État que l'arrêté de nomination de Madame X. dans le corps des professeurs des écoles, étant illégalement rétroactif de plus d'un mois et pouvant toujours être contesté, du fait qu'il n'avait pas été notifié à l'intéressée avec l'indication des voies et délais de recours, Madame X. pouvait être considérée comme ayant conservé le bénéfice d'un emploi de la catégorie active jusqu'à la date de l'arrêté de nomination.

Or, à cette date, elle remplissait la condition des 15 années de services effectifs dans la catégorie active.

Le service des retraites de l'État a admis que Madame X. se trouvait à moins de cinq ans de l'âge d'ouverture des droits à la retraite avant la date d'entrée en vigueur de la loi du 9 novembre 2010 et qu'elle pourrait donc bénéficier d'une pension de retraite anticipée sans décote.

Règlement amiable 12-00324. Fonction publique - radiation pour invalidité et mise à la retraite

Madame X., qui était fonctionnaire territoriale, a été radiée des cadres pour invalidité par un arrêté ayant un effet rétroactif de 14 mois. La collectivité qui, pendant cette période, avait continué à verser un demi-traitement à l'intéressée, a émis un titre de perception, afin qu'elle rembourse la somme perçue, s'élevant à plus de 8 500 euros.

Estimant que la procédure de mise à la retraite pour invalidité avait été d'une excessive lenteur et que le choix de la date de radiation des cadres était injustifié, Madame X. a contesté, sans succès, le titre de recette.

Après s'être fait communiquer le dossier, le Défenseur des droits a conclu que la longueur de la procédure n'était pas imputable à la collectivité.

Toutefois, la rétroactivité de la radiation des cadres n'était pas nécessaire, Madame X., placée en disponibilité d'office pendant toute cette période, se trouvant dans une position statutaire régulière. En outre, elle s'est révélée préjudiciable à l'intéressée, eu égard au différentiel de plus de 3 600 euros entre la somme à rembourser et le montant des arrérages de pension perçus pour la période concernée.

Le Défenseur des droits a demandé le réexamen la demande de remise gracieuse.

Madame X. a bénéficié d'une remise gracieuse partielle égale à la différence entre le montant de la pension et celui des demi-traitements, perçus au titre de la même période.

Règlement amiable 13-012518. Aide à la continuité territoriale - service public

M.X., gendarme, résidait à La Réunion. En décembre 2011, ses deux filles se sont rendues en métropole. M. X. a alors déposé deux dossiers auprès des services de l'agence de l'Outre-mer pour la mobilité (LADOM) de La Réunion pour obtenir le remboursement de leurs billets d'avion, au titre de l'aide à la continuité territoriale. Ses demandes étant restées sans réponse, il a saisi le Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits a rappelé que les personnes résidant à la Réunion ont droit à la prise en charge d'une partie de leurs frais de transport pour se rendre en métropole au titre de la continuité territoriale. M. X. a obtenu le remboursement des billets d'avion de ses filles.

C. PROTECTION SOCIALE ET ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX

L'analyse des réclamations adressées au pôle protection sociale, en hausse sensible par rapport à l'année précédente, montre une certaine stabilité du nombre de dossiers ayant trait aux aléas de carrière (chômage, maladie, accident, invalidité), qui constituent à peu près 40 % de l'activité du pôle, aux retraites (un peu plus de 30 %) et aux prestations sociales et familiales.

Le droit à la Sécurité sociale, proclamé à l'article 22 de la Déclaration universelle des droits de l'Homme, est un droit fondamental : la Sécurité sociale permet à chacun de couvrir ses dépenses de santé, de disposer d'un revenu en cas de maladie ou d'accident du travail, d'élever ses enfants, de financer sa retraite ; avec l'assurance chômage chacun peut bénéficier d'un revenu en cas de perte d'emploi et, de manière de plus en plus fréquente compte tenu de l'aggravation de la crise économique, des minima sociaux permettant de subvenir à ses besoins essentiels.

L'accès aux droits sociaux est trop souvent entravé par les nombreuses difficultés que les assurés peuvent rencontrer lors du traitement de leurs demandes par les organismes.

Cette situation ne résulte pas de d'aléas, mais bien de négligences, d'erreurs, parfois de fautes, inadmissibles au regard des droits dont doivent bénéficier les usagers des services publics.

Si le Défenseur est souvent amené à pallier les carences des organismes défaillants, que ce soit par le règlement amiable des litiges ou par des courriers d'information circonstanciés, son action ne saurait se substituer à la leur. C'est la raison pour laquelle il entend souligner que la dégradation globale de la qualité du service rendu aux usagers appelle une réaction rapide des organismes mis en cause.

La dégradation de la qualité du service: une entrave à l'accès aux droits sociaux

A travers les nombreuses réclamations qui lui sont adressées, le Défenseur des droits est le témoin quotidien d'une certaine dégradation de la qualité du service rendu aux usagers.

Les raisons sont multiples: réduction des dépenses publiques, nouveaux modes de gestion mis en place axés sur la maîtrise des coûts et la productivité, afflux massif de certaines demandes induites par les évolutions législatives, etc. Face à cette dégradation, le Défenseur rappelle que l'accès aux droits sociaux fondamentaux passe avant tout par un respect des droits des usagers des services publics.

Le droit à l'information des usagers mis a mal: « pour accéder au service, tapez 1... »

[La loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens](#) dans leurs relations avec les administrations, a pour objet de rendre les administrations plus accessibles, proches, transparentes, simples et efficaces.

L'enjeu est d'autant plus important pour l'accès aux droits sociaux, que celui-ci exige que les assurés puissent se voir délivrer les informations qui leur sont indispensables (sur l'étendue des droits ouverts, les conditions à réunir pour en bénéficier, les pièces justificatives à fournir, etc.).

Or, ceux-ci sont de plus en plus souvent confrontés à l'impossibilité de contacter les organismes.

Destinataires de courriers sur lesquels ne sont mentionnés qu'un numéro de référence interne (contraire à la levée de l'anonymat prévue à l'article 4 de la loi du 12 avril 2000 précitée) et le numéro d'une plateforme téléphonique de type 39... ou 08..., les usagers doivent alors affronter l'épreuve souvent rédhibitoire du « tapez 1 »,... « tapez 9 », avant de pouvoir enfin « appuyer sur la touche * » pour pouvoir recommencer à loisir l'opération, le temps de trouver un interlocuteur.

Saisi de ces situations, le Défenseur des droits est souvent amené à solliciter le réseau de correspondants qu'il a mis en place au sein de ces organismes, afin d'obtenir les informations nécessaires et de pallier ainsi les carences de l'administration.

Le droit à une information claire et intelligible des usagers pas toujours respecté

La clarté et l'intelligibilité de l'information délivrée par les organismes sociaux est une condition d'autant plus essentielle de l'accès aux droits sociaux que les législations applicables en la matière sont souvent d'une grande technicité et peu compréhensibles par les assurés.

Or, de nombreuses réclamations montrent que les réponses, souvent standardisées, apportées aux demandes ne satisfont pas à cette double exigence.

Par ailleurs, l'[article 6 de loi n° 79-587 du 11 juillet 1979](#) relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public, soumet les organismes de Sécurité sociale à l'obligation de motivation des décisions.

Celle-ci doit non seulement comporter les considérations de droit et de fait qui justifient la décision, mais également être précise et circonstanciée et ne pas se limiter à la simple mention des textes de loi.

Or, si l'absence ou l'insuffisance de motivation entache la décision de vice de forme, pouvant entraîner son annulation devant le tribunal administratif, elle ne permet ni à l'assuré concerné de motiver correctement son recours ni au juge saisi de se prononcer sur le fond de la requête. L'accès au droit se trouve ainsi biaisé.

Saisi de plusieurs réclamations relatives à des refus de renouvellement de l'allocation adulte handicapé (AAH), le Défenseur des droits a ainsi été amené à appeler l'attention de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) afin qu'elle rappelle aux Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) l'importance de la motivation des décisions dans l'accès aux droits.

E-ADMINISTRATION, ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX ET ÉGALITÉ

Avec le passage à l'ère numérique, la dématérialisation apparaît souvent comme une solution. Certains organismes sociaux mentionnent ainsi désormais sur les courriers l'adresse de leur site internet sur lequel sont disponibles les informations ou les documents sollicités. A cet égard, le Défenseur des droits entend toutefois rappeler que la fracture numérique, qui exclut en particulier les personnes les plus âgées et les plus vulnérables de l'accès à l'outil informatique et au réseau, et au-delà la capacité de chacun à utiliser de manière autonome les nouvelles technologies, source d'importantes inégalités, appellent une vigilance particulière. La dématérialisation permet à la fois de faciliter l'accès à l'information et de réduire les coûts de fonctionnement des organismes sociaux. Elle ne saurait toutefois se substituer totalement à la relation humaine, matérialisée par l'existence de guichets ou par la possibilité d'un contact téléphonique, sauf à exclure les usagers les plus en difficultés pour lesquels celle-ci reste indispensable, renforçant ainsi les inégalités sociales.

Le droit à un délai de traitement raisonnable des dossiers : le cas épineux des retraités privés de ressources

Le Défenseur des droits a souligné dans son précédent rapport annuel les difficultés rencontrées par de nombreux assurés sociaux qui, plusieurs mois après leur cessation d'activité, demeuraient dans l'attente de la liquidation de leur pension de retraite et se trouvaient en situation de grande précarité.

Il avait ainsi invité le directeur de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) à prendre toutes les dispositions nécessaires pour rendre effectif l'engagement d'un retour à la normale au début de l'année 2014.

Malgré les mesures mises en œuvre, de nombreuses difficultés subsistent, comme en témoignent les nombreuses réclamations adressées au Défenseur des droits et les « actions coup de poing » d'assurés en colère qui se multiplient.

Par courrier du 21 novembre 2014, le Défenseur a ainsi renouvelé ses recommandations près du directeur de la CNAV, soulignant une nouvelle fois l'urgence des mesures à prendre afin d'assurer la continuité des ressources des 10 000 bénéficiaires qui en sont actuellement privés.

Parallèlement, le Défenseur des a également alerté la ministre des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes, la direction de la Sécurité sociale ne pouvant ignorer cette question.

La ministre est ainsi intervenue en prévoyant la mise en place « dès la fin du mois de décembre », d'une « aide exceptionnelle d'attente », pouvant atteindre 800 euros, versée par les deux Carsat principalement concernées. Elle a par ailleurs demandé au directeur de CNAV de mettre en œuvre « un plan d'action renforcé » pour mettre un terme à ces retards « avant la fin du mois de janvier 2015 ».

Cette situation alarmante affecte également la Caisse interprofessionnelle d'assurance vieillesse et de prévoyance (CIPAV) chargée de la gestion du régime de vieillesse de base des professions libérales.

Parmi les nombreuses difficultés soulevées par les réclamations visant cet organisme, figure là encore, la gestion très tardive des opérations de liquidation des pensions qui intervient fréquemment plus d'une année après la date de départ en retraite !

Les difficultés d'accès à la Sécurité sociale étudiante : l'accès aux soins des étudiants les plus pauvres remis en cause

Les difficultés de fonctionnement des mutuelles étudiantes, auxquelles a été confiée la gestion du régime d'assurance maladie des étudiants, ont été soulignées à de nombreuses reprises.

Elles constituent une sorte de condensé des pratiques illustrant la dégradation de la qualité du service rendu aux usagers : délais importants de délivrance d'une carte vitale fonctionnelle, retards significatifs dans les rem-

boursements de soins, plateforme téléphonique saturée, absence de réponse aux demandes d'informations, agences fermées, etc.

Afin de mesurer avec précision l'ampleur du phénomène et de formuler des préconisations adaptées, le Défenseur des droits a lancé, en décembre 2014, un appel à témoignages sur ces difficultés.

Le développement sans discernement de la lutte contre la fraude: un obstacle supplémentaire à l'accès aux droits sociaux

Depuis 2008, la lutte contre la fraude, à la fois fiscale et sociale, est devenue une priorité gouvernementale.

Pour légitime qu'elle soit, elle ne saurait toutefois être menée sans discernement par les organismes et conduire à entraver l'accès aux droits sociaux assurés de bonne foi.

Le Défenseur des droits a ainsi été saisi, par exemple, de la suspension du versement d'une pension de retraite à un assuré résidant en Algérie, alors même qu'il avait fourni, par l'intermédiaire de son fils, le certificat d'existence requis la [loi n° 2012-1404 du 17 décembre 2012](#). De la même manière, saisi de la suppression de la majoration pour conjoint à charge, l'intervention du Défenseur des droits a permis au réclamant de bénéficier de 22 000 euros de rappel.

Au-delà, le Défenseur des droits demeurera particulièrement vigilant sur cette question.

A. RETRAITE

Décision MSP-2013-272 du 15 janvier 2014. Retard des liquidations de pension - service public - CNAV (recommandations suivies)

Des réclamants de Nord Picardie et du Languedoc-Roussillon notamment ont alerté les délégués du Défenseur sur leur situation. Plusieurs mois après leur cessation d'activité et leur demande de pension, ils sont toujours dans l'attente de la liquidation effective de leur avantage vieillesse.

Le Défenseur a recommandé à la CNAV :

- de prendre, conformément à la convention d'objectifs et de gestion qui le lie à l'État, toutes les dispositions nécessaires pour que l'engagement pris d'un retour à une situation normale, au début de l'année 2014, puisse être effectif,
- à défaut, d'envisager, comme pour les pensions de réversion en vertu de l'[article L 353-4 du code de la Sécurité sociale](#), le versement d'une avance dans l'attente de la liquidation de leurs droits.

Le 10 février 2014, la Cnav a communiqué des éléments chiffrés relatifs à la diminution significative du stock de dossiers concernés par une mise en paiement postérieure à la date souhaitée par les assurés. Les dispositifs d'urgence, activés au plan local, et les plans d'entraide inter-caisses ont été déclinés et portés à la connaissance du Défenseur. Le Défenseur a salué les efforts déployés et demandé à être informé de la complète régularisation de la situation.

Règlement amiable d'un délégué - Droits à pension

Monsieur H. signale au délégué un double problème pour la liquidation de ses retraites. D'une part le RSI ne répond pas à ses demandes de liquidation de retraite en raison d'une courte période d'activité (4 trimestres) en qualité de non salarié et d'autre part la Carsat (régime général) ne lui attribue pas le minimum contributif

auquel il peut prétendre. Après contact avec les organismes, la situation est clarifiée : le RSI transmet à la Carsat les éléments permettant de liquider la pension avec le bénéfice du minimum contributif.

Règlement amiable 13-01112. Retraite - travailleur handicapé

Monsieur X. a déposé une demande de retraite anticipée au titre de travailleur handicapé. Il a joint des décisions de la COTOREP et la MDPH attestant de son handicap depuis 1975.

Les services de sa caisse de retraite ont rejeté sa demande considérant que les documents n'étaient pas suffisants et qu'il devait justifier d'un taux d'incapacité permanente de 80 %.

Le Défenseur des droits a fait valoir que le travailleur handicapé qui se prévaut de cette qualité pour obtenir une retraite anticipée n'a pas à justifier d'un taux d'incapacité spécifique mais seulement de la reconnaissance de ce statut pendant les durées d'assurance requises, conformément aux articles [L.351-1-3](#) et [D.351-1-5 du code de la Sécurité sociale](#).

La situation de Monsieur X. a été réexaminée et la caisse lui a délivré une attestation selon laquelle il remplissait les conditions pour obtenir une retraite anticipée de travailleur handicapé.

Décision MSP-2014-009 du 6 février 2014. Annulation des rachats des cotisations arriérées - retraites (observations en justice)

Nombre d'assurés âgés de 56 à 58 ans ont effectué une régularisation de leurs arriérés de cotisations pour valider des périodes travaillées aux âges de 14 et 15 ans leur permettant ainsi un départ en retraite anticipée.

La régularisation, envisagée comme une mesure de souplesse exceptionnelle, a été largement utilisée. Le coût du dispositif a largement dépassé les prévisions initiales. Les régularisations, reposant largement sur des attestations sur l'honneur, ont pu entraîner des abus.

Les organismes ont alors mis en place des contrôles systématiques et la situation de nombreux pensionnés a été révisée.

Les assurés mis en cause, ayant cessé leur activité depuis plusieurs années, se sont vu privés de leur avantage de vieillesse et sommés de rembourser des montants extrêmement importants (parfois plus de 50 000 euros).

Le Défenseur des droits a été saisi, à plusieurs reprises, par des assurés manifestant leur incompréhension face aux suspicions formulées à leur encontre, certains se trouvant privés de toute ressource personnelle.

La qualification de fraude a été comprise très largement par les organismes. Le Défenseur a rappelé qu'une décision d'annulation du rachat de cotisations ne pouvait être envisagée sans que la manœuvre frauduleuse reprochée à l'assuré ne soit caractérisée et établie. Le tribunal des affaires de Sécurité sociale a annulé la décision de régularisation et donc la décision de la Carsat supprimant le droit à retraite anticipée. L'URSSAF régionale, venant aux droits de l'URSSAF locale et de la Carsat a interjeté appel.

Par arrêt rendu le 10 avril 2014, la cour d'appel a confirmé le jugement attaqué.

Règlement amiable 13-003876. Arriéré de cotisation - trop perçu

Lors de la liquidation de sa pension de retraite, Monsieur X. a été informé par sa caisse de retraite de l'existence d'un arriéré de cotisations s'élevant à 13 800 euros. L'organisme a retenu ces sommes sur ses pensions de retraite jusqu'à l'apurement total de sa dette. Toutefois, estimant le montant de ces retenues supérieur aux sommes dues, le réclamant a saisi le Défenseur des droits.

Suite à l'intervention de ce dernier, la caisse de retraite a révélé l'existence d'un solde créditeur de l'intéressé de 1 352,33 euros et lui a restitué cette somme.

Décision MLD-MSP-2014-155 du 22 septembre 2014. Discrimination en raison des convictions - objecteur de conscience - droits à pension (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à la prise en compte incomplète de la période de service national civil d'un objecteur de conscience dans le cadre de la constitution de ses droits à retraite anticipée. L'[article D.351-1-2 du code de la Sécurité sociale](#) prévoit que les périodes de service national sont réputées avoir donné lieu au versement de cotisations à raison d'un trimestre par période de 90 jours, dans la limite de quatre trimestres. Cette limite permet aux personnes ayant effectué un service national militaire d'une durée de 12 mois, de voir cette période intégralement prise en compte comme étant réputée cotisée.

Il en va différemment du service national civil d'une durée de 24 mois effectué par les objecteurs de conscience qui ne voient cette période prise en compte à ce titre que pour moitié. Cette situation étant contraire au principe constitutionnel d'égalité et constitutive d'une discrimination fondée sur les opinions, le Défenseur des droits décide de présenter des observations devant le tribunal des affaires de Sécurité sociale saisi par le réclamant.

B. PRESTATIONS SOCIALES

Allocation adulte handicapé (AAH)

Règlement amiable d'un délégué - AAH.

Mademoiselle D. était bénéficiaire de l'allocation adulte handicapé pour une durée de cinq ans à compter du 28 février 2011. Elle disposait notamment d'un jugement définitif du tribunal du contentieux de l'incapacité et d'une notification de la MDPH.

Or, elle reçut une notification le 21 octobre 2013, l'informant qu'elle n'avait droit à l'AAH que jusqu'en mars 2014 (c'est-à-dire réduisant à une durée de deux ans l'AAH) et qu'elle devait en conséquence solliciter à nouveau l'avis de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées.

Mademoiselle D. saisit alors le délégué qui a soulevé le caractère non rétroactif du décret invoqué et l'autorité de la chose jugée. La CAF a régularisé la situation, le bénéfice de l'AAH continuant à courir jusqu'au 24 février 2016.

Règlement amiable d'un délégué - AAH - trop-perçu.

Malentendant profond, M. X est allocataire de l'AAH, il se voit réclamer par la CAF du Gard le remboursement du solde d'un important trop perçu constaté en 2000 par la CAF du département où il résidait alors (Vaucluse). L'intéressé a fait l'objet d'un dépôt de plainte pour fraude par la CAF-84, suivi d'une condamnation. Il invoque les importantes difficultés de compréhension, liées à son handicap, qu'il a rencontrées avec cette caisse et qui l'ont amené à effectuer des déclarations sans doute erronées.

Compte tenu de la bonne foi du réclamant, le délégué adresse un courrier au directeur de la CAF du Gard suggérant la levée de la qualification de fraude qui permettrait d'envisager une remise partielle de la dette de l'intéressé et/ou une réduction des remboursements mensuels.

Le délégué est informé de la décision « médiane » prise au bénéfice du requérant : maintien de la qualification de fraude sur laquelle aurait seule pu revenir la CAF-84, mais application par la CAF-30 du barème de remboursement de droit commun, bien plus favorable au débiteur que le barème « fraude ».

Revenu de solidarité active (RSA)

Règlement amiable d'un délégué - RSA

Monsieur G est arrivé en fin de droits à Pôle Emploi (A.R.E.). Il a sollicité le bénéfice de l'ASS auprès de Pôle Emploi et le RSA auprès de la CAF. Pôle emploi lui a notifié le montant journalier de l'ASS d'un montant de 0,97 euros par jour. M. G. s'est tourné vers la CAF pour demander le bénéfice du RSA en vain.

Il a saisi le délégué du Défenseur des droits. La CAF lui a répondu qu'il n'était pas envisageable d'accorder le RSA à Monsieur G en raison de la perception de l'ASS de Pôle emploi (impossibilité de neutraliser les ressources du trimestre précédent l'arrêt des prestations ARE).

Le délégué a pris contact avec la médiatrice de Pôle emploi pour demander l'annulation de sa demande d'ASS et le remboursement du trop-perçu afin qu'il puisse bénéficier du RSA.

Cette solution a finalement été acceptée par Pôle Emploi et la CAF. M. G. va percevoir le RSA avec rappel à compter du 24 janvier 2014 ainsi que l'APL.

Régime social des indépendants (RSI)

Décision MSP-2014-026 du 18 février 2014. Arrêts maladie - RSI - coordination inter-régimes (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative au refus opposé par le régime social des indépendants (RSI) à la demande d'indemnisation de périodes d'arrêts maladie d'une assurée, auparavant affiliée au régime général. Le RSI se fonde sur une jurisprudence antérieure à l'adoption de l'[article 57 de la loi n° 2007-1786 du 19 décembre 2007](#). Le Défenseur considère que la position de la caisse nationale du RSI, consistant à exclure du dispositif de coordination inter-régime les périodes de maintien de droit et les conséquences qu'elle produit sur la situation de Madame X constituent une atteinte aux droits de l'intéressée.

Le Défenseur décide de présenter ses observations devant le tribunal des affaires de Sécurité sociale afin qu'il soit fait application des règles de coordination entre divers régimes de Sécurité sociale.

[Règlement amiable 14-004479](#). Protection sociale - RSI

Après sa cessation d'activité, un professionnel libéral a sollicité le remboursement d'un trop-versé de cotisations au régime social des indépendants (RSI), en vain. Il a saisi le Défenseur des droits.

Le Défenseur a demandé au RSI de rembourser les sommes dues ou, dans le cas contraire, de justifier son refus. Le RSI a fait état d'un problème informatique et a régularisé la situation.

[Règlement amiable 12-006362 du 30 juillet 2014](#). Protection sociale - RSI

Auto-entrepreneur en sites internet, M. X s'est affilié au Régime social des indépendants (RSI), il remplissait ses déclarations trimestrielles de chiffre d'affaires en appliquant le taux de cotisations prévu pour les activités libérales. Considérant ce taux erroné, la caisse RSI lui a réclamé la somme de 917 euros. Malgré ses démarches dont une demande de modification du code de l'activité principale exercée (APE) auprès de l'Insee, Monsieur X. n'est pas parvenu à obtenir la régularisation de sa situation, il a saisi le Défenseur des droits.

La caisse RSI a indiqué que l'activité de Monsieur X. relevait du groupe professionnel des artisans-commerçants, et ce malgré le nouveau code APE « programmation informatique » attribué par l'Insee.

Le Défenseur des droits a rappelé à l'organisme que les activités de programmation informatique peuvent relever du RSI commerçant lorsque l'activité ne résulte pas principalement de la participation du dirigeant aux tâches techniques de l'entreprise mais est le fait de salariés non associés, ou bien de la Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse (CIPAV). Or, Monsieur X. travaille seul, programme des logiciels et écrit des lignes de codes sur demande de ses clients. Il ne vend jamais de produits qu'il n'a pas lui-même créés. Par conséquent, l'activité du réclamant n'est pas de nature commerciale et relève de la CIPAV.

La caisse RSI a reconnu que l'activité exercée par Monsieur X. relevait du groupe des professions libérales et a transmis son dossier aux organismes concernés. Désormais, Monsieur X. relève de la caisse RSI au titre de l'assurance maladie, et de la CIPAV au titre de l'assurance vieillesse. Conservant son statut d'auto-entrepreneur, il versera ses charges sociales auprès d'un seul interlocuteur, en déclarant son chiffre d'affaires auquel il appliquera le taux des activités libérales relevant de la CIPAV. Une partie de la somme de 917 euros réglée par Monsieur X. lui sera versée en crédit sur son nouveau compte auto-entrepreneur.

Décision MLD-MSP-2014-200 du 27 novembre 2014. Allocation personnes âgées - discrimination en raison de la nationalité (observations en justice suivies)

Le Défenseur des droits a été saisi par une ressortissante algérienne, d'une réclamation relative au refus d'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) que les services de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) lui ont opposé au motif que la réclamante n'était pas titulaire depuis plus de 10 ans d'un titre de séjour l'autorisant à travailler, condition prévue à l'[article L.816-1 du code de la Sécurité sociale](#).

Le Défenseur des droits a estimé que la différence de traitement ainsi opérée constituait une discrimination fondée sur la nationalité prohibée par la [convention n° 97 de l'Organisation internationale du travail](#), le [Pacte international relatif aux droits civils et politiques](#) (PIDCP) et les stipulations de l'article 14 de la CEDH, combinées à celles de l'article 1^{er} du premier protocole additionnel à cette convention dans la mesure où elle ne repose sur aucun critère objectif et raisonnable, eu égard à l'objet de ladite prestation.

Le Défenseur a par ailleurs pointé que la condition d'antériorité de présence en France était particulièrement discriminatoire à l'égard des algériens au regard de l'article 7 de la déclaration de principe du 19 mars 1962 relative à la coopération entre la France et l'Algérie (partie des accords d'Evian) selon laquelle « les ressortissants algériens résidant en France et notamment les travailleurs auront les mêmes droits que les nationaux français, à l'exception des droits politiques ».

Le Défenseur a demandé à la CNAV communication d'une instruction qu'il savait en cours d'élaboration concernant l'inopposabilité de la condition dite de « stage préalable » pour le bénéfice de l'ASPA aux ressortissants algériens. La demande du Défenseur a accéléré la signature de cette instruction. Toutefois, la CNAV a décidé, dans un premier temps, de ne pas faire droit à la demande de la réclamante et ce, malgré la proposition de désistement de l'instance de son conseil.

Le Défenseur a décidé de présenter des observations devant le TASS de Créteil dans le cadre du contentieux introduit par la réclamante à l'audience du 3 décembre 2014.

Par courriel du 3 décembre 2014, la CNAV revenait sur sa décision initiale et, conformément au droit international, décidait de liquider les droits à l'ASPA de la réclamante, de nationalité algérienne.

Règlement amiable 14-002988. Protection sociale - minimum vieillesse

Monsieur X. s'est vu notifier en septembre 2013, une suspension de son allocation ASPA qu'il percevait depuis mai 2012, en raison d'une réévaluation de ses ressources prenant en compte des bénéfices industriels et commerciaux perçus en 2011.

Il a saisi le Défenseur des droits qui a demandé le réexamen de la situation en rappelant la réglementation selon

laquelle l'ASPA est calculée en tenant compte des revenus perçus durant les trois mois précédents l'attribution de la prestation.

La Carsat a restitué l'allocation de Monsieur X. à compter du 1^{er} septembre 2013, en effectuant un rappel de prestations non versées.

Règlement amiable 12-006472. Protection sociale - minimum vieillesse - assurance maladie

Au cours d'un séjour effectué à l'étranger, Monsieur X. a été contraint d'engager des frais de santé, dont il a ensuite sollicité le remboursement auprès du centre national des soins à l'étranger (CNSE). Le remboursement a été refusé car les durées cumulées des séjours effectués à l'étranger par l'intéressé étaient supérieures aux seuils de prise en charge. L'intéressé a contesté cette décision, estimant que la caisse n'aurait pas correctement décompté les durées de ses séjours respectifs conformément aux mentions apposées sur son passeport.

La décision de rejet ne pouvait pas faire l'objet d'un recours, Monsieur X. a donc saisi le Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits a demandé une nouvelle étude du dossier. Les durées cumulées des séjours de Monsieur X étant inférieures aux seuils fixés, l'organisme a décidé de procéder au remboursement partiel des frais de santé engagés à l'étranger.

C. PRESTATIONS FAMILIALES

Règlement amiable d'un délégué - Prestations familiales - kafala

M. et Mme A ont recueilli un enfant par kafala. Ils demandent le bénéfice des prestations familiales à la CAF qui refuse et demande un certificat médical de l'Office français de l'Immigration et de l'Intégration qu'ils ne peuvent produire, l'enfant n'étant pas entré par le biais du regroupement familial.

Le délégué met en avant une délibération de la Halde et l'intérêt supérieur de l'enfant.

Le médiateur de la CAF a révisé le dossier et versé les prestations familiales demandées avec un effet rétroactif.

Décision MLD-2014-067 du 9 avril 2014. Discrimination en raison de la nationalité - accès aux services publics - prestations familiales- convention bilatérale - Algérie (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi par un réclamant de nationalité algérienne, séjournant régulièrement en France, suite au refus de prestations familiales qu'une caisse des allocations familiales (CAF) lui a opposé pour ses enfants nés en Algérie, au motif qu'il n'était pas en mesure de présenter le certificat médical OFII faisant foi de l'arrivée des enfants dans le cadre du regroupement familial.

Le Défenseur décide de présenter des observations et réaffirme que l'exigence de production du certificat médical OFII est contraire à l'article 68 de l'accord bilatéral conclu entre l'Union européenne et l'Algérie. A l'appui de ses observations, il invoque l'arrêt de la Cour de cassation en date du 5 avril 2013, rendu postérieurement à la décision de la cour d'appel, et confortant le raisonnement développé par le Défenseur.

Décision MLD-MDE-MSP-2014-082 du 3 juin 2014 Droit de l'enfant - prestations familiales - discrimination en raison de la nationalité (Tierce intervention devant la CEDH)

À de nombreuses reprises, le Défenseur a souligné le caractère discriminatoire du refus de versement des allocations opposé par les CAF aux enfants entrés sur le territoire hors procédure de regroupement familial (OFII).

Deux requêtes ont été introduites devant la Cour européenne des droits de l'Homme contre la France par les époux O. et Mme S. Elles soulèvent la question de la conformité aux articles 8 et 14 ainsi qu'à l'article 1^{er} du protocole n° 1 de la Convention européenne des droits de l'homme des refus de prestations familiales opposés à leurs enfants entrés en France hors de la procédure de regroupement familial sur le fondement des [articles L.512-2](#) et [D.512-2 du code de la Sécurité sociale](#).

Le Défenseur des droits a été autorisé par la Cour à présenter une tierce intervention dans le cadre de la procédure. Il a formulé ses observations en s'appuyant sur les positions prises aussi bien par la Défenseure des enfants et la Halde que par le Médiateur de la République et en rappelant les divergences de la jurisprudence, source d'incohérences. C'est la première fois que le Défenseur des droits intervient devant la CEDH.

D. ASSURANCE MALADIE

Règlement amiable 14-001127. Prise en charge des frais de transports - CPAM

En raison de l'équipement particulier requis, le réclamant se rend en ambulance chez un kinésithérapeute à 20 km de chez lui, devant être transporté en position allongée.

Or, la caisse d'assurance maladie a limité la prise en charge de ses frais de transports à la distance entre son domicile et le centre de kinésithérapie le plus proche.

Le Défenseur des droits a fait valoir que le remboursement des frais de transport devait être calculé sur la base de la distance entre le domicile et le centre de soins, certes le plus proche, mais aussi le plus approprié, conformément à l'article R.322-10-5 du code de la Sécurité sociale.

La situation de Monsieur X. a été réexaminée et la caisse d'assurance maladie a admis la prise en charge totale des frais de transports pour son traitement.

Règlement amiable 14-002983. Protection sociale - CMU

Madame W. a saisi le Défenseur des droits des difficultés qu'elle rencontre avec sa caisse primaire d'assurance maladie (Cpam) pour obtenir le renouvellement de sa CMU-C au titre de l'année 2014. Elle a pourtant adressé à la Cpam l'ensemble des pièces requises.

Le Défenseur des droits et la conciliatrice de la Cpam sont intervenus, les droits à la CMU-C de Madame W. ont été renouvelés au titre de l'année 2014.

Décision MLD-2014-017 du 4 février 2014. Discrimination en raison du sexe - biens et services publics - congé d'adoption (Observations en justice suivies)

Le Défenseur des droits a été saisi du refus d'indemnisation du congé d'adoption opposé par la Cpam à un père adoptant dont l'épouse ne bénéficie pas de la qualité d'assurée sociale. La Cpam fonde sa décision sur l'article [L.331-7 du code de la Sécurité sociale](#) qui réserve ce droit aux mères, tout en leur permettant de le céder au père ou de le partager. Le Défenseur constate que ce texte instaure une différence de traitement discriminatoire à raison du sexe.

Le Défenseur a décidé de présenter ses observations devant le tribunal des affaires de Sécurité sociale.

Lors de l'audience, la Cam a demandé que la décision du Défenseur des droits soit écartée. Le réclamant ne s'y étant pas opposé, la décision a été écartée des débats. Estimant néanmoins que le refus opposé au réclamant

constitue une discrimination, [le TASS a condamné la caisse](#) à assurer à l'intéressé le paiement des indemnités journalières de congé d'adoption.

Règlement amiable 11-002159. Protection sociale - maternité

Madame B., créatrice de bijoux, est affiliée à la caisse du régime social des indépendants (RSI) depuis 2005. Elle a déménagé en avril 2008. Elle n'est pas parvenue à obtenir son enregistrement auprès de sa nouvelle caisse de rattachement et s'est inquiétée d'appels de cotisations réitérés, pour des montants qu'elle estime excessifs. Elle a saisi le Défenseur des droits.

Le dossier de Madame B. comportait de nombreuses anomalies, comme son maintien d'affiliation au régime des salariés et le transfert de son dossier inter-caisses différé jusqu'en septembre 2011. Un échéancier a été mis en place et la réclamante a soldé l'intégralité de sa dette mais s'est étonnée de percevoir des remboursements de frais de maternité par la Cnam alors qu'elle n'est plus salariée depuis 2005.

Le Défenseur des droits a attiré l'attention du RSI sur l'absence d'enregistrement de la réclamante au titre du risque maladie-maternité et a indiqué que si les prestations en nature liées à son accouchement au mois d'août 2011 ont été remboursées par la Cnam, Madame B. n'a reçu aucune information quant aux indemnités susceptibles de lui être allouées pour compenser la perte de revenus liée à la maternité. Le RSI a accepté, exceptionnellement et à titre rétroactif, d'accorder à Madame B. une aide de 3 000 euros équivalente à la prestation qui aurait dû lui être versée à l'occasion de sa maternité trois années auparavant.

Règlement amiable 14-005322. Assurance maladie - expatriation

Madame X. s'est installée en Italie en mars 2014. Avant son départ, la caisse primaire d'assurance maladie (Cnam) lui a indiqué que seule la carte européenne d'assurance maladie était nécessaire en cas de déménagement. Pourtant, en Italie, son inscription a été suspendue jusqu'à la réception du formulaire S1, qui devait être délivré par la Cnam. Elle a effectué plusieurs démarches renvoyant un formulaire de déménagement auprès de la Cnam, qui l'a par la suite radiée. N'ayant plus de numéro de Sécurité sociale valide, elle ne pouvait plus contacter l'organisme ni régulariser sa situation auprès de l'organisme d'affiliation italien, elle a saisi le Défenseur des droits. L'intervention du Défenseur des droits a permis à l'intéressée d'obtenir le formulaire S1 nécessaire pour faire valoir ses droits en Italie.

Règlement amiable 14-009962. Prise en compte d'un arrêt de travail en retard

La réclamante conteste le refus opposé par la Caisse primaire d'assurance maladie d'indemniser son arrêt de travail adressé hors délai, le médecin lui ayant remis l'avis d'arrêt de travail au-delà des quarante-huit heures légales prévues pour l'adresser à l'organisme.

Le Défenseur des droits a transmis une attestation du médecin indiquant que le retard était imputable à l'hôpital qui n'avait pas remis l'avis d'arrêt de travail. Le Défenseur a rappelé à la caisse que, conformément à la lettre réseau LR/DDO/130/2013, « si l'assuré établit l'impossibilité d'envoyer son avis d'arrêt de travail en temps utile », il bénéficie d'une dérogation à l'application de sanctions.

La Cnam a régularisé le dossier de la réclamante, son arrêt de travail a été pris en compte et a donc donné lieu à indemnisation.

E. PÔLE EMPLOI

Règlement amiable - CDD - emploi public - chômage

La réclamante, agent contractuel, indiquait n'avoir été destinataire d'aucune notification de renouvellement de son contrat dans le délai prescrit d'un mois avant le terme de son engagement et demandait, en conséquence, un certificat de travail pour son inscription auprès de Pôle Emploi. L'attestation employeur fournie à la réclamante mentionnait expressément que le motif de la rupture du contrat de travail correspondait à une « fin de CDD ».

En l'absence de notification par lettre recommandée avec accusé réception formalisée avant la fin du CDD de la réclamante, la fin naturelle du CDD à l'échéance du terme prévu au contrat constituait une perte involontaire de son emploi ouvrant droit aux indemnités de chômage.

Le Défenseur des droits a donc demandé à l'employeur un réexamen en droit de la situation de la réclamante qui a obtenu le versement des indemnités de chômage.

Règlement amiable 14-004432. Eloignement des agences Pôle Emploi - suivi téléphonique

Madame X, demandeur d'emploi, est contrainte à effectuer environ 100 km aller-retour, sur un itinéraire potentiellement dangereux et non desservi par les transports en commun, pour se rendre à son agence Pôle emploi. S'estimant victime d'un découpage territorial inadéquat, et souhaitant avoir accès à une agence plus accessible, Madame X a saisi le Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits a signalé les difficultés rencontrées par la réclamante au médiateur Pôle emploi. Compte tenu de l'éloignement des autres agences Pôle emploi du département, le médiateur Pôle Emploi a accepté la mise en place d'un suivi par entretiens téléphoniques.

Décision MLD-2014-069 du 7 avril 2014. Discrimination en raison du handicap - emploi public - retraite (observations de justice devant la cour d'appel)

Conformément aux dispositions de l'article [L.341-16 du code de la Sécurité sociale](#), une caisse de Sécurité sociale a procédé à la suppression du versement de la pension d'invalidité dont bénéficiait la réclamante au seul motif que celle-ci n'exerçait pas d'activité professionnelle au-delà de l'âge légal minimum de départ en retraite.

Le Défenseur des droits estime que les dispositions de l'article précité sont discriminatoires en raison de l'état de handicap d'une personne. En effet, ce texte prévoit que « [...] l'assuré qui exerce une activité professionnelle et qui, à l'âge prévu au premier alinéa de l'article L. 351-1, ne demande pas l'attribution de la pension de vieillesse substituée continue de bénéficier de sa pension d'invalidité jusqu'à la date pour laquelle il demande le bénéfice de sa pension de retraite et au plus tard jusqu'à l'âge mentionné au 1° de l'article L. 351-8 [...] ».

A contrario, à compter de l'âge légal minimum de départ en retraite (fixé à 60 ans pour la réclamante) lorsque l'assuré n'exerce pas d'activité professionnelle, sa pension d'invalidité est automatiquement convertie en pension de vieillesse.

Cette disposition a pour conséquence de porter atteinte au droit, pour les assurés handicapés privés d'emploi bien qu'étant en capacité d'exercer une activité professionnelle au-delà de l'âge légal de départ en retraite, de se constituer, dans les mêmes conditions que les assurés non-handicapés, des droits à une pension de retraite entière, sur le seul fondement de leur statut d'assurés invalides.

Le Défenseur des droits décide de présenter des observations devant la cour d'appel.

4. PROTECTION DES PERSONNES

Le département protection des personnes est composé de quatre pôles : Le pôle « affaires judiciaires » qui traite des dossiers relatifs au fonctionnement de la justice, à l'état civil, à la nationalité et au droit des étrangers, assure l'expertise en matière pénitentiaire, le traitement des réclamations relatives aux amendes et à la circulation routière, et l'appui aux différents services de l'institution dans le domaine pénal. Le pôle « défense des enfants » qui traite les dossiers relatifs aux droits et à l'intérêt supérieur de l'enfant, notamment dans le cadre de la protection de l'enfance et de l'éducation. Le pôle « déontologie de la sécurité » qui traite des dossiers relatifs aux manquements à la déontologie commis par des personnes en charge d'une mission de sécurité (policiers, gendarmes, personnels pénitentiaires, policiers municipaux, ...). Le pôle « santé » qui traite des dossiers relatifs aux droits des patients, à l'organisation et à la sécurité des soins, à la protection des personnes vulnérables et à la déontologie des professionnels de santé.

Certains axes forts peuvent être dégagés des domaines d'intervention étendus du département. Le Défenseur des droits porte une attention particulière aux personnes les plus vulnérables et intervient pour la protection de l'enfance, les mineurs étrangers, notamment quand ils sont isolés sur le territoire national, ou encore les enfants porteur d'un handicap.

Dans le domaine de la santé, il intervient dans des cas touchant au droit des malades (ce qui peut aller du simple accès au dossier médical jusqu'à la prise en compte de la réalité de la continuité des soins), à la sécurité des soins, au respect des personnes au cours de leur prise en charge médicale.

En deuxième lieu, le Défenseur des droits est amené à veiller au respect de la déontologie par les personnes, publiques ou privées, exerçant des activités de sécurité cela recouvre notamment les conditions de garde à vue, le bien-fondé des fouilles corporelles, ou la gestion des procédures d'ivresse publique manifeste.

L'application du droit des étrangers, sous le triple aspect de l'entrée sur le territoire, du maintien sur le territoire, et de l'asile relève aussi du Défenseur des droits. Il connaît des sujets aussi divers que le respect des conditions de délivrance des visas, des titres de séjour, ou des décisions relatives au regroupement familial.

En dernier lieu, il s'agit d'informer, d'orienter et d'aider les administrés dans leurs relations avec le service public de la justice. Dans ce champ d'action, le Défenseur des droits traite de réclamations émanant de détenus, d'erreurs sur les infractions à la sécurité routière, des règles applicables à l'état civil. De plus les parquets des juridictions, peuvent saisir le Défenseur afin d'obtenir un avis sur le caractère discriminatoire, ou non, de faits ou de situations dont une juridiction a à connaître.

Dans chaque pôle du département, le traitement des dossiers est fait au cas par cas, en déterminant les modalités d'intervention les plus adaptées et les plus pertinentes, le Défenseur des droits adoptera les moyens d'action les plus solennels et offensifs que la loi lui octroie si la situation le justifie. Dans d'autres cas, le Défenseur des droits sera un médiateur parvenant à dénouer une situation, un facilitateur permettant que des acteurs renouent le dialogue, ou encore un pédagogue délivrant de l'information juridique et orientant les réclamants.

A. AFFAIRES JUDICIAIRES

Créé le 1^{er} janvier 2014, le pôle affaires judiciaires regroupe plusieurs compétences qui étaient jusque-là traitées dans divers pôles. Son domaine d'action est désormais très large puisqu'il traite les réclamations concernant

les amendes et la circulation routières, l'état civil, les titres de séjour, les visas, la nationalité, le fonctionnement du service public de la justice, et les réclamations des détenus.

Il centralise les demandes d'instructions adressées aux juridictions et, lorsqu'il est sollicité par les parquets, leur adresse des avis juridiques sur l'infraction pénale de discrimination. Lorsque des faits, signalés au Défenseur des droits, donnent lieu à un procès devant le tribunal correctionnel pour des faits de discrimination, le pôle présente des observations devant la juridiction saisie.

Il s'agit donc d'un pôle dont l'essentiel de l'activité est tourné vers les juridictions, et notamment les juridictions pénales, et les administrations relevant du pouvoir régalién de l'état.

S'il peut naturellement exercer tous les pouvoirs dévolus au Défenseur des droits, son activité se heurte, de par la nature même des contentieux qu'il traite, à des limites. Certaines décisions, parfois durement ressenties par les réclamants, ne traduisent pas pour autant une violation des droits par l'administration ou un service public. Il en est ainsi par exemple des décisions de justice définitives, que le Défenseur des droits ne peut remettre en cause, ou des décisions relevant d'un pouvoir régalién, telles que celles refusant la naturalisation, par exemple.

Le pôle obtient un nombre significatif de règlements amiables. Il en est ainsi en particulier en ce qui concerne les réclamations relatives à la circulation routière et portant, par exemple, sur la contestation ou les modalités de paiement des amendes, la perte de points sur le permis de conduire, les échanges de permis étrangers, ou des difficultés liées à l'immatriculation d'un véhicule. En saisissant, suivant le cas, les préfetures, les officiers du ministère public, les parquets, ou le fichier national du permis de conduire, il parvient à résoudre des problèmes concrets se posant aux automobilistes. C'est le cas en particulier des automobilistes victimes d'usurpation d'identité ou de plaques d'immatriculation. Le pôle a en outre engagé des réflexions aux fins de porter à la connaissance des pouvoirs publics des difficultés se posant aux conducteurs, notamment s'agissant du délai avec lequel la perte de points est notifiée. Il arrive parfois que cette information soit portée à la connaissance des automobilistes plusieurs années après l'infraction.

Sans méconnaître le pouvoir d'appréciation des administrations concernées, le pôle peut apporter des informations nouvelles, mettre en lumière un aspect du dossier tel que l'intérêt de l'enfant, faire valoir qu'une règle de droit a été méconnue... et ainsi amener ces administrations à modifier leur position. Tel est le cas par exemple en ce qui concerne l'entrée ou le séjour des étrangers, ou encore l'acquisition de la nationalité française par naturalisation.

Il arrive parfois que le nombre important de dossiers conduise à des délais de traitement longs, voire que des pièces d'un dossier s'égarer. Si le Défenseur des droits ne peut intervenir dans l'ordre de traitement des dossiers, il peut cependant demander des explications au service concerné, ce qui permet a minima de connaître le numéro du dossier, mais aussi, bien souvent, de retrouver la pièce manquante, voire le dossier lui-même, et ainsi permettre au traitement de l'affaire de reprendre un cours normal. Il en est ainsi par exemple concernant les services de l'état civil, les demandes de documents d'identité, ou le suivi des plaintes déposées auprès des parquets. Le Défenseur des droits est alors un facilitateur, voire un « aiguillon ».

Lorsque le pôle ne peut intervenir parce que le fonctionnement du service public est parfaitement normal, il peut néanmoins apporter des informations extrêmement utiles au réclamant : exposer des règles de droit applicables, des explications quant au fonctionnement du service concerné, rechercher le service compétent et ses coordonnées, donner des explications quant aux démarches à accomplir, préciser les pièces à fournir...

Les questions posées au pôle concernant le droit des étrangers (20 % de ses saisines) portent pour l'essentiel sur l'obtention de visas, les titres de séjour, le regroupement familial...

Il appartient à l'État, dans le respect de la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme, de fixer les règles d'entrée et de séjour sur son territoire. Dans ce domaine régalién, l'intervention du Défenseur des droits est limitée par le large pouvoir d'appréciation des consulats et des préfetures, régulièrement rappelé par la jurisprudence du conseil d'état. Cependant, le Défenseur obtient des résultats. C'est ainsi qu'il a pu obtenir

que des visas ou des titres de séjour soient délivrés, ou tout au moins que l'instruction du dossier reprenne un cours normal, en faisant valoir des arguments liés, par exemple aux exigences de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme, à l'intérêt de l'enfant, à l'état de santé de la personne concernée ou de son conjoint français, aux pièces envoyées par le réclamant...

Il peut aussi intervenir devant les tribunaux pour présenter sa lecture des droits des personnes qui le saisissent ou présenter ses observations devant les plus hautes Cours. Cette année, il a présenté pour la première fois, trois tierces interventions devant la Cour européenne des droits de l'homme, et notamment dans un dossier mettant en cause le droit des demandeurs d'asile à bénéficier de conditions matérielles d'accueil décentes.

A. DROIT DES ÉTRANGERS

Décision MLD-2014-071 du 9 avril 2014. Discrimination en raison de l'origine et de la nationalité - accès au service public (recommandations)

Le Défenseur des droits a été saisi par des associations, notamment la CIMADE et « les amoureux au ban public » et plusieurs réclamants individuels de la situation que vivent les couples dont l'un des époux est français, l'autre de nationalité étrangère (tiers à l'Union européenne).

Le Défenseur estime que la situation moins favorable, au regard du séjour, des conjoints de français par rapport aux conjoints de ressortissants de l'Union européenne résidant en France est constitutive d'une discrimination à rebours fondée sur la nationalité prohibée par le droit européen. Il recommande au ministre de l'Intérieur de modifier plusieurs articles du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA) : - rétablir la délivrance de plein droit de la carte de résident au conjoint de Français marié depuis au moins deux ans - supprimer, pour les conjoints de Français, l'obligation de production d'un visa long séjour prévue pour l'obtention d'une carte de séjour temporaire « vie privée et familiale » - prévoir le renouvellement de droit du titre de séjour pour les personnes victimes de violence, même en l'absence d'ordonnance de protection - exonérer les conjoints de Français de toute taxe liée à la délivrance ou au renouvellement de leur titre de séjour. Le Défenseur des droits demande à être informé dans un délai de trois mois des suites données à ces recommandations. Le ministre n'a pas retenu l'argumentaire du Défenseur de droits.

Décision MLD-2014-100 du 29 juillet 2014. Discrimination en raison du handicap et/ou de l'origine - service public (observations en justice)

La Préfecture de police a refusé oralement une demande de carte de résident d'une validité de dix ans pour une personne malade et handicapée, refus motivé par le fait que les étrangers admis au séjour pour des raisons de santé n'auraient pas vocation, par principe, à séjourner durablement en France et ne pourraient donc pas bénéficier de carte de résident. La réclamante a saisi le Défenseur des droits. Le préfet de police, interrogé par le Défenseur des droits, a soutenu par la suite que le refus de carte de résident serait fondé sur l'insuffisance des ressources de la réclamante, qui perçoit l'allocation adulte handicapé (condition prévue par le CESEDA). Le Défenseur constate que si le refus est fondé sur l'état de santé de la réclamante, il est illégal et discriminatoire, excluant systématiquement du bénéfice de la carte de résident les étrangers admis au séjour pour des raisons de santé. Mais la décision est également discriminatoire si elle est motivée par l'insuffisance des ressources de la réclamante, insuffisance directement liée à son handicap. Pour ces motifs, le Défenseur des droits décide de porter des observations devant le tribunal administratif.

Décision MSP-2014-108 du 17 juillet 2014. CESEDA - CEDH - Mayotte.

Le Défenseur des droits a été saisi par des associations contestant l'article 14 II de l'ordonnance du 7 mai 2014 portant extension et adaptation à Mayotte du CESEDA en ce que ce texte n'instaure pas de recours suspensif contre les mesures d'éloignement prises à l'encontre des étrangers. A l'aune de la jurisprudence européenne, notamment de l'arrêt De Souza Ribeiro c/France du 13 décembre 2012, le Défenseur des droits observe que ces dispositions ne respectent pas les exigences européennes en matière de garanties procédurales, notamment de droit au recours effectif. Le Défenseur des droits fait valoir que, lorsque les griefs invoqués à l'appui de la contestation de la mesure sont fondés sur les articles 2 (droit à la vie) ou 3 (interdiction des traitements inhumains et dégradants) de la Convention des droits de l'homme, ou sur l'article 4 du Protocole n° 4 (expulsions collectives) le recours suspensif de plein droit s'impose. Par ailleurs, lorsque les griefs fondant la contestation de la mesure d'éloignement relèvent de l'article 8 (vie privée et familiale), la Cour européenne des droits de l'homme si elle n'impose pas de recours suspensif mais exige le respect des garanties procédurales importantes destinées à assurer l'effectivité du recours. Or à Mayotte, le préfet apprécie l'opportunité des recours et décide au cas par cas de suspendre ou non la mesure d'éloignement. Pour le Défenseur, le préfet ne peut effectuer un examen indépendant et impartial des requêtes dans la mesure où il est l'auteur de la mesure d'expulsion. Le Défenseur des droits déduit que l'absence de recours suspensif à Mayotte dans ces cas n'est pas conforme aux exigences de la Convention européenne des droits de l'homme. [Le juge des référés du Conseil d'État a rejeté la requête](#), estimant que la condition d'urgence n'était pas remplie

Règlement amiable 14-008088 du 23 septembre 2013. Service public

Madame D. rencontrait des difficultés, en raison de son état de santé, pour retirer sa carte de résident, détenue par la sous-préfecture depuis le mois d'octobre 2013. Etant dans l'incapacité physique de se rendre à la sous-préfecture, Madame D. a mandaté son fils afin qu'il récupère ce document. L'administration s'y est opposée, préconisant le placement de l'intéressée sous mesure de curatelle. Par l'intermédiaire de la CIMADE, Madame D. a saisi le Défenseur des droits qui a demandé un nouvel examen de la situation. Compte tenu des circonstances, la sous-préfecture a accepté que le fils de la réclamante puisse retirer le titre de séjour de sa mère.

Règlement amiable 14-11142. Difficultés à l'obtention d'un visa pour un enfant recueilli par Kafala - droit des enfants - droit des étrangers

Un couple de français a recueilli un enfant algérien de quelques mois, par un jugement de Kafala. Peu de temps après la prise de décision de délégation d'autorité parentale, l'enfant a été hospitalisé en urgence en Algérie, en raison d'une septicémie et d'un syndrome infectieux sévère. Les parents devaient rentrer en France mais ne pouvaient obtenir de visa pour l'enfant. Soucieux des conditions sanitaires inquiétantes, ils ont sollicité l'intervention du Défenseur des droits, qui a obtenu le visa de la sous-direction des visas du ministère de l'Intérieur, et les réclamants ont pu rentrer en France avec l'enfant.

Règlement amiable 14-7788. Difficultés à l'obtention d'un visa de retour en France - droit des étrangers

Madame X., titulaire d'une carte de résident algérien arrivant prochainement à échéance, a dû retourner en Algérie, pour des raisons familiales, avant même que son titre ait pu faire l'objet d'un renouvellement. Souhaitant revenir en France, Madame X. a rencontré des difficultés pour obtenir un visa de retour et s'est tournée vers le Défenseur des droits.

Saisies par le Défenseur, les autorités consulaires ont proposé à l'intéressée de solliciter la délivrance d'un visa, en qualité de conjointe étrangère d'un ressortissant français.

Madame X. a pu ainsi revenir et obtenir le renouvellement de sa carte de résident pour une durée de 10 ans.

Règlement amiable 13-9121. Refus de regroupement familial - droit des étrangers

Madame X. a déposé une demande de regroupement familial en faveur de ses deux enfants mineurs. Son fils a obtenu rapidement un visa et est venu la rejoindre en France. En revanche, un refus de visa a été opposé à sa fille par les autorités consulaires, certaines données du document d'état civil ne permettant pas d'établir avec certitude la filiation.

En dépit de la production d'éléments complémentaires attestant de sa filiation, Madame X. a déclaré n'avoir aucun retour des suites données à sa demande, et a saisi le Défenseur des droits.

Après enquête, le Défenseur s'est vu confirmer la bonne réception des nouvelles pièces adressées par la réclamante au consulat général de France à Dakar. Le ministère de l'Intérieur a toutefois demandé à Madame X. de transmettre un nouvel élément, attestant de l'identité de sa fille, et de redéposer une nouvelle demande de regroupement familial, au bénéfice de son enfant.

Le consulat général de France à Dakar a délivré le visa à l'enfant.

B. REGROUPEMENT FAMILIAL

Décision MLD-MSP-MDE-2014-122 du 30 juillet 2014. Discrimination en raison du handicap et/ou de l'origine - service public (observations en justice)

Une mère, de nationalité malienne, accompagnant sa fille lourdement handicapée, s'est vu refuser un titre de séjour d'un an, au motif qu'elle aurait vocation à retourner dans son pays une fois sa fille soignée, alors même que la guérison est exclue et la prise en charge au Mali impossible. Elle a saisi le Défenseur des droits. Le Défenseur constate que depuis 2011, la réclamante s'est vu accorder douze autorisations provisoires de séjour. Il estime que le refus d'accorder un titre de séjour vie privée et familiale d'un an porte atteinte au droit au respect de la vie privée et familiale de la réclamante, et qu'il est contraire à l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme. Il contrevient à l'intérêt supérieur de l'enfant et revêt un caractère discriminatoire car fondé uniquement sur l'état de santé de la fille de la réclamante. Le Défenseur des droits décide de présenter des observations devant le tribunal administratif.

Par jugement du 19 septembre 2014, le tribunal administratif de Paris rejetait la requête de la réclamante au motif de la non-violation de l'article 8 de la CEDH dans la mesure où la mère ne dispose pas de logement, a un époux résidant au Mali de nationalité malienne et n'a pas de liens personnels et familiaux suffisamment intenses en France ; que par ailleurs l'article 3-1 CIDE dans la mesure où la décision est sans incidence tant sur le droit au séjour de l'enfant que sur sa prise en charge par un centre hospitalier et n'a pas pour effet de priver l'enfant de la présence de sa mère.

L'avocate de la réclamante a informé le Défenseur des droits qu'elle interjetait appel de cette décision devant la cour administrative d'appel.

Décision MLD-2014-168 du 17 octobre 2014. Discrimination en raison du handicap - regroupement familial (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à un refus de regroupement familial opposé à la réclamante, ressortissante éthiopienne bénéficiaire de l'allocation aux adultes handicapés (AAH), en raison de l'insuffisance de ses ressources. Cette décision de refus de regroupement familial fondé sur la condition de ressources stables et suffisantes revêt un caractère discriminatoire à raison du handicap, contraire aux articles 14 et 8 de la Convention européenne des droits de l'homme. Elle porte également une atteinte disproportionnée

au droit au respect de la vie privée et familiale de la réclamante. Le Défenseur des droits décide de porter des observations devant le tribunal administratif dans le cadre d'un recours en annulation de la décision de refus exercé par le réclamant.

Règlement amiable d'un délégué - Regroupement familial - enfant majeur - handicap

Le Défenseur des droits a été saisi du refus de regroupement familial au bénéfice de son fils majeur handicapé, opposé à un ressortissant algérien par la préfecture de la Vienne. En parallèle, le réclamant a saisi la déléguée du Défenseur des droits. A trois reprises, le préfet a rejeté les demandes de regroupement familial du réclamant au bénéfice de son fils au motif que ce dernier était majeur. Il précisait que seule son épouse pouvait bénéficier du regroupement familial et que son fils devait quant à lui solliciter un visa en qualité de visiteur. Or, le fils du réclamant, handicapé mental avec un taux d'incapacité de 100 %, est totalement dépendant de ses parents. Il n'était donc pas envisageable pour l'épouse de venir en France sans son fils.

La déléguée, est intervenue à plusieurs reprises auprès de la préfecture et de l'OFII, par courriers et courriels afin de les alerter sur la situation du réclamant. Elle s'est appuyée sur les recherches juridiques faites au siège et a fait valoir notamment une décision de la cour administrative de Versailles du 5 décembre 2006, dans laquelle le juge annulait la décision de refus de regroupement familial au bénéfice de deux enfants majeurs, compte-tenu de ce que ces derniers étaient à charge des parents. La préfecture a émis à titre exceptionnel un avis favorable à la demande de regroupement familial compte-tenu des informations relatives au handicap du fils du réclamant et à ce jour, la famille est arrivée sur le territoire français.

Règlement amiable 13-002894. Regroupement familial - droit des enfants

Le Défenseur des droits a été saisi par un enfant âgé de 11 ans de la situation de son petit frère, âgé de 3 ans et demeurant au Pakistan. Les parents des deux frères avaient entamé une procédure de regroupement familial. Le Défenseur a demandé au préfet un examen bienveillant de la demande de regroupement familial, qui a été accordée quelques mois plus tard. Le Défenseur a accompagné cette famille tout au long des procédures jusqu'à l'obtention du visa d'entrée en France pour le plus jeune frère notamment en facilitant les échanges entre la famille et le consulat de France au Pakistan. La mère et l'enfant ont pu rejoindre le reste de la famille en France.

C. ACCÈS AU MARIAGE

Décision MLD-2014-072 du 9 avril 2014 Discrimination en raison de l'origine et de l'orientation sexuelle - accès au service public (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à la décision d'opposition formée par un procureur de la République contre la célébration d'un mariage homosexuel entre un Français et un ressortissant marocain. Selon le procureur, en application du principe de hiérarchie des normes, l'exception à la règle de conflits de loi, permettant d'écarter la loi personnelle de l'un des époux lorsque celle-ci s'oppose au mariage des couples de même sexe, ne pouvait trouver à s'appliquer en l'espèce dès lors que la convention bilatérale prévoit que, s'agissant des conditions de fond du mariage, la loi personnelle de chacun des époux ressortissants des États parties à la convention doit s'appliquer.

Le tribunal de grande instance puis la cour d'appel avaient fait droit à la demande des requérants, considérant que la loi du 17 mai 2013 ouvrant le mariage aux couples de même sexe a fait naître un nouvel ordre public international. Le procureur général a formé un pourvoi en cassation contre l'arrêt rendu par la cour d'appel.

Le Défenseur décide de porter des observations devant la Cour de cassation. Il estime que la loi personnelle applicable à l'un des époux contrevient au principe d'égalité et aux stipulations de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme proscrivant toute discrimination fondée sur la nationalité et l'orientation sexuelle, constitutifs de l'ordre public international français.

D. CURATELLE

Règlement amiable 14-005519. Curatelle

Placé sous curatelle renforcée, Monsieur X. rencontrait des difficultés avec l'association en charge de sa protection notamment concernant l'état de son logement et l'absence de communication de ses comptes de gestion. Plusieurs courriers avaient été envoyés au juge des tutelles afin de demander le changement d'association tutélaire. Ces courriers étaient restés sans réponse. Le Défenseur saisi par la famille de Monsieur X. a obtenu un rapport précis de l'association sur sa situation, également transmis au juge des tutelles, qui a convoqué Monsieur X et l'association tutélaire à une audience afin de les entendre.

E. TRANSMISSION AU PROCUREUR

Décision MLD-2014-098 du 23 décembre 2014. Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public (demande d'avis du Parquet)

Le procureur de la République a demandé au Défenseur des droits un avis juridique sur une plainte pénale pour discrimination à raison de l'état de santé.

Un fonctionnaire de police s'est vu refuser la « prime de résultat exceptionnel à titre collectif », en raison de ses absences pour congés maladie. Cette prime est versée selon les termes de la circulaire à « tous les personnels affectés dans les services sélectionnés (...) si ils ne font pas l'objet d'une exclusion pour l'un des motifs prévus par la circulaires dont : l'indisponibilité médicale de plus de 60 jours durant la période de référence »

Le Défenseur constate que le fonctionnaire a privilégié la voie pénale ; or la discrimination en raison de l'un des critères définis par l'article 225-1 du code pénal suppose que la distinction ait été opérée dans le cadre des conditions posées par l'article 225-2. Or, le refus de versement d'une prime, dans le cadre d'une activité professionnelle, n'entre pas dans le champ des conditions posées par l'article 225-2 du code pénal.

Un des éléments constitutifs de l'infraction n'étant pas rempli, les faits ainsi dénoncés ne constituent pas le délit de discrimination, au sens des articles 225-1 et 225-2 du code pénal.

Décision MLD-2014-084 du juin 2014. Discrimination en raison de l'origine et de la religion - Transmission au procureur (observations en justice devant la cour d'appel)

Le Défenseur des droits s'est saisi d'office d'un dossier relatif à une procédure de recrutement discriminatoire à raison de l'origine et/ou des convictions religieuses. Le Défenseur des droits a transmis ses observations au procureur de la République près le tribunal de grande instance, concluant à l'existence d'une discrimination. Informé par le procureur de la République de la fixation d'une audience correctionnelle, il a décidé de présenter des observations. Aux termes d'une décision rendue le 20 juin 2013, le tribunal correctionnel a condamné le mis

en cause. Ce dernier et le ministère public ayant interjeté appel de cette décision le 28 juin 2013, le Défenseur des droits a décidé de renouveler ses observations devant la cour d'appel.

La cour d'appel a confirmé le jugement de première instance et la condamnation à une amende de 5 000 euros.

F. AMENDES - CIRCULATION ROUTIÈRE

Règlement amiable 13-12671 - Usurpation de plaque d'immatriculation et défaut d'accès au juge

A son retour de congés, Madame X. a reçu plusieurs avis d'amendes forfaitaires majorées à la suite d'infractions relevées dans sa ville, avec un véhicule de même marque et portant la même immatriculation que le sien. L'intéressée se trouvant sur son lieu de travail aux dates et heures des infractions, a déposé plainte pour usurpation de plaque d'immatriculation, et demandé l'exonération auprès de l'officier du ministère public (OMP). L'OMP a rejeté sa réclamation, au motif que les procès-verbaux font foi jusqu'à preuve du contraire et l'a informée de son droit à demander d'être citée à comparaître devant la juridiction de proximité. Madame X. a saisi le Défenseur des droits qui a demandé le réexamen de la contestation et transmis son dossier au juge.

La réclamante a été citée à comparaître devant la juridiction de proximité et a pu présenter ses arguments dans le cadre d'un débat contradictoire.

Règlement amiable 13-9009. Demande de remboursement des frais de garde d'un véhicule mis en fourrière

Ne trouvant pas son véhicule à l'endroit où il l'avait garé, Monsieur X. interroge les services de police sur son éventuelle mise en fourrière. Le véhicule n'étant pas en fourrière, l'intéressé dépose plainte pour vol. Quelques semaines plus tard, Monsieur X. apprend que son véhicule avait été mis en fourrière à la suite d'une infraction de stationnement gênant constatée quatre jours après son dépôt de plainte. Monsieur X. a dû s'acquitter de frais d'enlèvement et de garde à hauteur de 386 euros. Le Défenseur des droits a demandé à la préfecture de rembourser les frais de garde.

Le réclamant a obtenu le remboursement des frais de garde de son véhicule, soit 260 euros.

Règlement amiable 13-14612. Retrait de points sur le permis de conduire d'un homonyme

Monsieur X. a été informé de ce qu'il ne lui restait qu'un point sur son permis de conduire. N'ayant commis aucune infraction depuis 2007 Monsieur X. s'est cru victime d'une usurpation d'identité et a déposé plainte auprès des services de police. A la suite d'autres retraits de points, le permis de Monsieur B. a été invalidé pour solde de points nul. Le Défenseur des droits a demandé au service du fichier national des permis de conduire (FNPC) de mener une enquête qui a permis d'établir que Monsieur X. avait un homonyme. Le permis de conduire de Monsieur X. a été de nouveau validé.

Règlement amiable 14-6703. Amendes - retrait de points - cession de véhicule

Monsieur X. avait vendu son véhicule mais n'avait pu procéder à l'enregistrement de la déclaration de cession car il avait perdu le document portant le nom de l'acheteur. Par la suite, il a été verbalisé pour de nombreuses infractions. L'une d'entre elles ayant entraîné l'immobilisation du véhicule, l'acheteur a été identifié. Cependant, entre temps, le permis de conduire de Monsieur X. a été invalidé suite à la perte de tous ses points.

Le Défenseur des droits a obtenu permis l'abandon des poursuites à l'encontre du réclamant et le permis de conduire de Monsieur X. a été crédité de tous ses points.

Règlement amiable 13-14061. Permis de conduire - permis italien

Monsieur X., titulaire d'un permis de conduire italien arrivant à échéance, avait sollicité l'obtention d'un permis de conduire français. Or, lorsqu'il avait reçu le document, il s'était aperçu d'une erreur, celui-ci ne l'autorisant pas à conduire certains véhicules, alors que son permis italien le lui permettait.

L'intervention du Défenseur des droits auprès des services consulaires italiens a confirmé qu'il pouvait conduire ce type de véhicule et les services préfectoraux en ont été informés.

Il a été procédé à la réédition d'un permis de conduire comportant les mentions exactes, qui a été mis à disposition du réclamant.

Règlement amiable 13-9024. Amendes - usurpation de plaques

Monsieur X. avait été destinataire de 3 avis de contraventions concernant des infractions commises à 850 km de son domicile. Sa contestation avait permis de faire annuler une seule des contraventions, malgré sa plainte pour usurpation de plaques d'immatriculations.

Le Défenseur des droits a fait valoir auprès du ministère public la distance entre le domicile de Monsieur X. et le lieu des infractions, ainsi que les témoignages apportés par le réclamant.

Le Défenseur des droits a obtenu l'annulation de toutes les contraventions.

B. DROITS DE L'ENFANT

Le Défenseur des droits porte une attention particulière à la question de la protection de l'enfance. Dans l'exercice de sa mission de protection des droits, il constate une augmentation des saisines dans ce domaine en raison d'une plus grande visibilité, notamment depuis la décision rendue par le Défenseur des droits le 14 mars 2014, portant sur le travail de collaboration entre les différents professionnels chargés d'une situation et l'effectivité des différentes mesures éducatives.

Le Défenseur des droits a également utilisé son pouvoir de se saisir d'office de situations d'enfants en danger à trois reprises en 2014 sur des faits relatifs à des situations de maltraitance ou de négligence.

Fréquemment saisi concernant la situation d'enfants placés, et agissant souvent en qualité de médiateur entre les familles et les services socio-éducatifs, le Défenseur s'attache au respect des préconisations contenues dans la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007, notamment sur la mise en place du projet pour l'enfant.

Acteur impartial, mû par la volonté de faire progresser les pratiques dans le souci constant de défendre et promouvoir les droits et l'intérêt supérieur de l'enfant, le Défenseur a présenté en juin 2014, à l'occasion des assises nationales de la protection de l'enfance, un rapport faisant suite à la mission d'expertise menée à sa demande par M. Grevot.

Les investigations menées ont permis de reconstituer et d'analyser la chaîne des événements et des fragilités des dispositifs existants ayant abouti au décès de la petite Marina, âgée de 8 ans, en août 2009 au Mans, à la suite de maltraitance de ses parents.

Nourri de ce rapport, le Défenseur des droits a invité les organes de l'État (parlement et gouvernement) à envisager un pilotage national de la protection de l'enfance qui garantirait davantage la mise en œuvre optimale de la loi du 5 mars 2007 précitée.

Son audition à l'Assemblée nationale sur la protection de l'enfance et le bilan de la loi de 2007, le 24 septembre 2014, par le rapporteur Siruge, vice-président de l'Assemblée nationale, membre de la commission des affaires sociales, a été suivie de l'audition de Mme Avenard, Défenseuse des enfants, au Sénat le 27 novembre 2014, par M. Pillet et Mme Meunier, rapporteurs, sur la proposition de loi relative à la protection de l'enfant.

En outre, saisi de réclamations relatives à l'accueil d'enfants placés sur décision de juges des enfants auprès de personnes désignées tiers digne de confiance, le Défenseur des droits a participé à un groupe de travail regroupant les services de la protection judiciaire de la jeunesse et ceux de la direction générale de la cohésion sociale et, parallèlement, il a confié à Mme Sellenet une étude portant sur « l'évaluation qualitative d'une expérience de mise en place d'un service tiers digne de confiance ». Sur la base de ces réflexions, le Défenseur des droits a adressé à la Garde des sceaux et à la ministre de la Santé et des Affaires sociales, une série de recommandations visant à améliorer les conditions d'accueil de ces enfants par les tiers dignes de confiance.

25^e anniversaire de la convention des droits de l'enfant (CDE) et 3^e protocole

Le Défenseur des droits, rappelant l'enjeu majeur que constituent les droits de l'enfant et la priorité qui doit lui être accordée du fait de sa vulnérabilité, a, à l'occasion du 25^e anniversaire de la CDE, lancé une action de labellisation pour les projets de manifestations, colloques, rencontres, concours et projets divers qui visent à célébrer ce 25^e anniversaire. Les projets, examinés par un comité ad-hoc présidé par la Défenseuse des enfants, reçoivent un label de soutien du Défenseur des droits. Un logo, spécialement créé pour cette occasion, est mis à la disposition des lauréats pour illustrer leurs supports de communication et les projets sont relayés sur le site internet de l'institution. Cette opération connaît un franc succès et à ce jour plus de 35 projets ont reçu le label de soutien du Défenseur des droits.

Par ailleurs, le Défenseur des droits, qui est l'organe de contrôle de l'application de la convention relative aux droits de l'enfant, est chargé par le comité des droits de l'enfant de l'ONU du suivi de son application par la France. En juin 2009, ce comité a formulé un certain nombre de recommandations à la France, à l'issue de l'examen des troisième et quatrième rapports remis par l'État français. Le cinquième rapport périodique de la France sera examiné à la 70^e session du comité en 2016.

En mars 2015, le Défenseur des droits remettra au comité des droits de l'enfant des Nations unies un rapport recensant les mesures mises en œuvre depuis 2009 et évaluant le suivi des recommandations finales formulées par le comité des droits de l'enfant. Il émettra des recommandations en cas d'insuffisance des mesures adoptées. Ainsi, il s'est particulièrement réjoui de la signature par la France, le 20 novembre 2014 à New York, du 3^e protocole de la Convention des Droits de l'enfant. Lorsque ce texte aura été ratifié par le Parlement français, tout enfant -ou son représentant- estimant que l'un de ses droits fondamentaux protégé par la Convention a été violé pourra, si sa plainte n'a pas abouti devant les juridictions nationales, saisir le comité des droits de l'enfant de l'ONU qui procèdera alors à sa propre enquête. Dès sa prise de fonction en juillet dernier, Jacques Toubon avait alerté le Président de la République sur la nécessité d'adopter rapidement ce protocole, relayant ainsi le combat qu'avait entrepris son prédécesseur, Dominique Baudis.

Mineurs étrangers et centres de rétention administrative (CRA)

Toujours saisi de la situation de très nombreux mineurs isolés étrangers en difficulté pour accéder au dispositif de protection de l'enfance et trouver un accompagnement adéquat, le Défenseur des droits a poursuivi ses actions, à la fois individuelles et collectives.

Il est intervenu auprès des conseils généraux, parquets, juges pour enfants, associations, tout en poursuivant son action auprès des juridictions en présentant des observations.

En outre, le travail de fond sur la situation parisienne a conduit le Défenseur des droits à adopter une recommandation générale ([MDE 2014-127 du 29 août 2014](#)) constatant que les mineurs isolés étrangers en errance sur le territoire parisien peinaient à être pris en charge et ne bénéficiaient pas des mesures de protection et d'accompagnement prévues par la Convention des droits de l'enfant et recommandées par le Défenseur dans sa décision du 19 décembre 2012.

De plus en plus fréquemment, le Défenseur des droits est saisi de situations de jeunes, parfois munis d'un acte de naissance, se disant mineurs isolés, placés en centre de rétention administrative à la suite d'un contrôle d'identité et d'un examen osseux, en vue de leur éloignement.

Pour nombre d'entre eux, les placements en rétention font suite à des interpellations pour infractions constatées ou à des contrôles d'identité. Ces jeunes n'ont pas été évalués selon le protocole établi par la circulaire du 31 mai 2013, et ont fait l'objet d'un examen d'âge osseux, sans qu'il soit toujours préalablement procédé à l'authentification des actes d'état civil en leur possession. D'après l'ensemble des procédures et informations qui ont été portées à l'attention du Défenseur des droits à la suite de l'instruction de ces situations, il s'avère que dans plusieurs cas, ces jeunes étaient suivis par un juge des enfants, qui avait prononcé une mesure de placement à l'Aide sociale à l'enfance.

Très attaché au respect du principe défini par l'article 3 de la CDE, le Défenseur des droits considère que le placement en rétention de familles avec enfants est contraire à l'intérêt supérieur de l'enfant. A l'instar de l'agence européenne des droits fondamentaux, il rappelle que « le droit international décourage fortement la privation de liberté quelle qu'en soit la raison ». Il existe toujours des placements en rétention d'enfants avec leurs parents, même s'il avait été relevé une baisse significative de ces placements à la suite de l'adoption de la circulaire du 6 juillet 2012 demandant à privilégier les assignations à résidence. L'année 2014 révèle une nette reprise des placements en rétention d'enfants avec leurs parents. Le Défenseur des droits est saisi par les associations présentes en CRA et intervient chaque fois qu'il est possible, auprès du préfet en demandant l'assignation à résidence des familles et les raisons pour lesquelles cette solution n'a pas été choisie prioritairement. En outre, le Défenseur s'est inquiété de la présence éventuelle de familles avec enfants et des conditions de leur prise en charge dans les locaux de rétention administrative auxquels les associations n'ont pas accès.

Enfin, le Défenseur des droits est alerté depuis plusieurs mois du placement en rétention de parents séparés de leurs enfants, pouvant être confiés à un service de l'aide sociale à l'enfance, et de l'expulsion du territoire de ces parents avec maintien des enfants à l'aide sociale à l'enfance. A ce titre, il a récemment adopté une décision visant notamment à rappeler au préfet que, dans le cadre de l'exercice de son pouvoir d'appréciation, l'autorité administrative doit être impérativement informée de l'existence d'enfants sur le territoire national pour toute personne qui serait placée en centre de rétention administrative, de façon à lui permettre d'en tirer toutes les conséquences utiles, dans l'intérêt supérieur de ces enfants. Il a recommandé aux préfets de rappeler à leurs services d'accorder une attention primordiale à l'intérêt supérieur des enfants dans toutes les décisions les concernant, notamment lorsque la situation d'enfants est portée à leur attention au cours des procédures d'éloignement ([décision MDE-MSP-2014-187 du 29 août 2014](#)).

Enfants porteurs de handicaps

La question des enfants handicapés sans solution d'accueil en établissement ou service médico-social est une constante préoccupation du Défenseur des droits et s'inscrit au cœur de ses missions, qu'il s'agisse de la défense de l'intérêt supérieur et des droits de l'enfant, de la lutte contre les discriminations ou encore, de la défense des droits et libertés des usagers dans leurs relations avec les services publics. Il a d'ailleurs été saisi par un tribunal administratif dans le cadre d'un contentieux en référé afin de rendre un avis sur l'absence de prise en charge d'une jeune enfant autiste. Cette dernière a finalement été accueillie dans un IME peu de temps après la saisine du Défenseur des droits.

Fort des nombreuses saisines qui lui ont été adressées par les associations et les familles, le Défenseur des droits avait interpellé, à l'occasion de la rentrée scolaire de 2013, le ministre de l'Éducation nationale et la ministre chargée des personnes handicapées, sur le fait que plusieurs milliers d'enfants handicapés se trouvaient, faute de réponses adaptées à leurs besoins de compensation, privés de leur droit fondamental à l'instruction.

Le Défenseur des droits a pu identifier les points de blocage qui sont sources de difficultés pour les personnes handicapées et leur famille, dans leur recherche d'une solution d'accompagnement adaptée à leurs besoins. Ces constats lui ont également permis de formuler des préconisations en vue d'une évolution de la réglementation, de l'accompagnement et de la prise en charge des personnes handicapées dans le cadre du rapport de M. Piveteau « Zéro sans solution », rendu public le 10 juin 2014. Le Défenseur des droits reste mobilisé afin que ce rapport ne reste pas lettre morte et souhaite contribuer à la mission confiée à Mme Desaulle par la ministre des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes et la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion.

A. MISE EN DANGER DE L'ENFANT

Règlement amiable 12-010341. Droit de l'enfant - enlèvement international

Le Défenseur des droits a alerté le procureur de la République, ainsi que le procureur général de la situation de ces deux enfants. Jusqu'alors sans nouvelle de l'enquête pénale, Monsieur P. a été reçu par le procureur, en présence de son avocat, afin de faire le point sur celle-ci. En outre, l'auteur de la saisine a pu rencontrer ses enfants lors d'un voyage à Taïwan et a engagé des procédures concernant la mise en place d'un droit de visite à son bénéfice dans le nouveau pays de résidence de ses enfants.

B. MINEUR ÉTRANGER

Décision MDE-2014-176 du 30 octobre 2014. Mineur étranger isolé - âge osseux - présomption de minorité (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi par une association, de la situation d'un mineur isolé sur le territoire français, né le 25 décembre 1999, de nationalité malienne.

Accueilli dans un premier temps par les services de l'aide sociale à l'enfance du département dans lequel il est arrivé, le jeune a été évalué mineur, ses papiers ont été jugés authentiques et le test physiologique qu'il a subi a estimé son âge entre 17 et 19 ans. Il a donc bénéficié d'une ordonnance de placement provisoire. Il a été envoyé, quelques semaines plus tard, dans un autre département.

Le juge des enfants du département d'accueil a ordonné un test d'âge osseux à l'issue duquel il a été estimé majeur. Le juge des enfants a alors prononcé la mainlevée de son placement. Le juge n'aurait pas reçu ce jeune et n'a pas pris en considération ses documents d'état civil. Le jeune a fait appel de cette décision.

Le Défenseur des droits a décidé de présenter ses [observations devant la cour d'appel](#), rappelant d'une part la nécessité d'auditionner l'enfant dans toute procédure le concernant et d'autre part la présomption de régularité des actes d'état civil ainsi que le caractère très aléatoire des expertises d'âges osseux.

Décision MDE-MSP-2014-157 du 26 novembre 2014. Liberté de circulation - titre de séjour - DCEM (recommandations)

Le Défenseur des droits a été saisi de la situation de deux enfants mineurs âgés de 10 et 12 ans.

Reconnus réfugiés en France, ils étaient partis, avec leurs parents et frères, à l'étranger. Au moment de rentrer en France, la compagnie aérienne empruntée a refusé leur embarquement au motif qu'ils ne justifiaient que d'un titre de voyage pour réfugié, et non d'un document de circulation pour étranger mineur (DCEM). Pourtant, le titre de voyage pour réfugié précisait que « le titulaire est autorisé à retourner en France pendant la validité de ce document ».

Après avoir interrogé plusieurs préfectures ainsi que le ministère de l'Intérieur, le Défenseur des droits a formulé des recommandations quant à cette double exigence de présentation d'un titre de voyage pour réfugié et d'un document de circulation pour étranger mineur. Il préconise tout d'abord la nécessité d'une information systématique des représentants légaux par les services préfectoraux de l'obligation légale de présenter, à l'appui du titre de voyage pour réfugié, un DCEM. Le Défenseur des droits recommande également que la mention prévoyant que le titulaire d'un titre de voyage pour réfugié « est autorisé à retourner en France pendant la validité de ce document », soit complétée par la précision « muni des documents complémentaires nécessaires (titre de séjour, titre d'identité républicain, DCEM) ».

Décision MDE-2014-127 du 29 août 2014. Mineurs isolés étrangers (recommandation)

Le Défenseur est fréquemment saisi de la situation de mineurs étrangers isolés. Il est conscient des difficultés rencontrées pour faire face au flux de jeunes arrivants dans la capitale, mais au vu des dossiers qui lui ont été soumis, il formule des recommandations pour améliorer l'accueil offert à ces jeunes souvent en danger.

L'accueil de ces jeunes est confié à « France terre d'asile », qui agit pour le compte du département de Paris.

Le Défenseur des droits rappelle que la décision d'admission au dispositif de protection de l'enfance ou de refus d'admission relève, hors compétence judiciaire, exclusivement du conseil général. Il recommande que les évaluations de tous les jeunes qui se présentent à la PAOMIE doivent être transmises au BASE qui prendra, seul, la décision d'admission ou de non admission.

Le Défenseur des droits déplore que pendant des mois, de nombreux jeunes de plus de 17 ans, dont la minorité n'était pas contestée, aient été laissés à la rue sans prise en charge. Ces pratiques constituent une atteinte grave aux droits de l'enfant à bénéficier d'une mesure de protection. Le Défenseur des droits rappelle que la majorité est fixée à 18 ans, et qu'aucun jeune ne peut être écarté du dispositif de protection de l'enfance au motif que son âge est proche de la majorité.

Le Défenseur recommande, s'il existe un doute sur la minorité, une double évaluation par des évaluateurs de profils professionnels différents, dont au moins un travailleur social diplômé d'État.

Décision MDE-MSP-2014-185 du 14 novembre 2014. Droit de l'enfant - excision (recommandations)

Le retour de certaines jeunes filles dans le pays d'origine de leurs parents constitue un moment propice aux risques d'excision et/ou de mariage forcé, qui peuvent être imposés par leur famille. L'institut Pasteur a fait part de ses inquiétudes au Défenseur des droits.

Le 18 octobre 2013, le Défenseur s'est autosaisi de cette situation.

Au terme de nombreux échanges avec les différents représentants des principaux centres des vaccinations internationales (Institut Pasteur, Institut Alfred Fournier, Aéroports de Paris), de la Société de médecine des voyages, de la Cellule de Recueil de traitement et d'évaluation des Informations Préoccupantes (CRIP) de Paris et du

Parquet des mineurs de Paris, il a été convenu que l'accueil des mineurs dans les centres des vaccinations internationales (CVI) pouvait donner lieu à la transmission d'une information préoccupante à la CRIP ou à un signalement au procureur de la République. Un protocole a été élaboré permettant aux soignants de mieux connaître les professionnels chargés de la protection de l'enfance et la façon de les solliciter.

Décision MDE-MSP-2014-187 du 22 décembre 2014. Réten-tion administrative - rétention administrative des mineurs étrangers (recommandations)

Une mère de famille a été placée en centre de rétention avant sa reconduite vers la Roumanie, son pays d'origine. Ses deux enfants ont été confiés au service d'aide à l'enfance de leur département de résidence. Alerté par une association, le Défenseur des droits rappelle au préfet que :

- l'autorité administrative doit être impérativement informée de l'existence d'enfants pour toute personne qui serait placée en centre de rétention administrative ;
- il faut accorder une attention primordiale à l'intérêt supérieur des enfants dans toutes les décisions les concernant ;
- les forces de l'ordre qui procèdent aux auditions des personnes en situation irrégulière, se doivent d'accorder une attention particulière aux déclarations concernant la présence d'enfants de l'aide sociale à l'enfance peuvent signaler à la préfecture et recueillir toutes informations.

C. DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ

L'année 2014 a été marquée par une forte implication du Défenseur des droits sur la question des contrôles d'identité. Au-delà des saisines individuelles qu'il a reçues, et qu'il a traitées ([décision MDS-2014-036 du 31 mars 2014](#)), le Défenseur des droits poursuit sa réflexion sur ce sujet, au cœur de la relation police-citoyens. C'est ainsi que les membres du groupe de travail mis en place par le Défenseur des droits, ayant mandat de réfléchir à l'encadrement juridique des contrôles d'identité, prévu à l'article 78-2 du code de procédure pénale, se sont réunis plus d'une dizaine de fois, afin de procéder aux auditions de tous les acteurs concernés et afin de poursuivre leurs réflexions. Les conclusions du groupe de travail seront rendues publiques au premier semestre 2015. Par ailleurs, le Défenseur des droits et le directeur général de la police nationale ont mis en place un partenariat dans le cadre duquel les agents de l'institution interviennent devant les élèves gardiens de la paix pour les sensibiliser à la question des contrôles d'identité et aux risques que ces contrôles soient réalisés de manière discriminatoire. C'est ainsi que trois promotions d'élèves gardiens de la paix, suivant leur formation dans une dizaine d'écoles de formation ont bénéficié d'une présentation par les agents du Défenseur. Ce partenariat se poursuivra en 2015.

L'institution s'est également beaucoup investie sur la question du maintien de l'ordre. C'est ainsi que trois décisions ont été rendues sur le sujet (notamment [MDS-2014-099 du 11 juillet 2014](#), [MDS-2014-096 du 9 juillet 2014](#)) et plusieurs affaires sont en cours. La plus grave a fait l'objet d'une saisine d'office du Défenseur des droits et concerne le décès d'un jeune homme dans la nuit du 25 au 26 octobre 2014, dans un contexte d'opposition à la construction du barrage de Sivens. Trois autres affaires concernent des blessures graves occasionnées à trois personnes au cours d'une manifestation qui a eu lieu à Nantes le 22 février 2014, contre la construction d'un aéroport à Notre-Dame-des-Landes. Le Défenseur des droits a également été saisi d'une trentaine de réclamations concernant les circonstances dans lesquelles les forces de l'ordre sont intervenues dans le cadre des « Manif pour tous » qui se sont déroulées en France en 2013 et 2014. Le Défenseur des droits a été invité par le préfet de Police de Paris à participer à un groupe de travail sur les méthodes de comptage des manifestants, dont les

conclusions n'étaient pas publiques au moment de la rédaction du présent rapport. Le Défenseur des droits a enfin contribué à un séminaire « maintien de l'ordre : sous la contrainte, la liberté ? » organisé par le centre national d'entraînement de la gendarmerie nationale. A cette occasion, il a notamment fait connaître ses positions concernant l'usage d'armes de force intermédiaire, et tout particulièrement de deux modèles de flashball, dont le cadre d'emploi vient d'être harmonisé par une circulaire commune à la police nationale et à la gendarmerie nationale. Cette circulaire fait notamment suite à un rapport du Défenseur des droits de mai 2013 sur les armes de force intermédiaire, qui n'a été que partiellement suivi. L'action du Défenseur sur la question du maintien de l'ordre se renforcera en 2015.

Dans le domaine pénitentiaire, le Défenseur continue d'être régulièrement saisi d'allégations de violences, qu'elles se produisent entre détenus (MDS-2014-181), ou qu'elles soient commises par des personnels ([MDS-2014-083](#) et [MDS-2014-053](#)), qu'il s'agisse de fouilles intégrales ([MDS-2013-267](#) et [MDS-2014-052](#)), à la fois de leur caractère systématique et des modalités de leur mise en œuvre, ainsi que de litiges relatifs à la discipline. Dans le cadre du traitement de ces affaires, le Défenseur des droits a constaté que les personnes détenues se plaignent de s'être vu refuser l'accès aux enregistrements vidéo de l'établissement lors des procédures disciplinaires engagées contre elles. Dans la perspective de l'élaboration du décret d'application de l'article 11 - relatif précisément à l'accès au dossier de procédure disciplinaire pénitentiaire - de la [loi n° 2014-535 du 27 mai 2014](#) portant transposition de la directive 2012/13/UE, le Défenseur des droits a ainsi formulé plusieurs recommandations auprès du ministre de la Justice ([MDS-2014-118](#)).

A. INTERPELLATION, MENOTTAGE ET GARDE À VUE

Décision MDS-2014-160 du 29 décembre 2014. Interpellation - garde à vue - prise en charge médicale - manque de discernement (recommandations et transmission au CGPL)

Le réclamant, âgé de 17 ans, a été interpellé par des fonctionnaires d'une brigade anti-criminalité départementale puis aurait été violenté et insulté avant d'être placé en garde à vue dans des conditions ne permettant pas une prise en charge médicale de son diabète insulinodépendant et de sa mucoviscidose.

Le Défenseur des droits constate qu'un fonctionnaire de police a agi sans discernement et au mépris de ses obligations professionnelles en faisant chuter le réclamant alors que celui-ci circulait à scooter à vive allure et sans casque de sécurité. Le Défenseur relève un manquement à la déontologie de la sécurité.

Le Défenseur des droits recommande au ministre de l'Intérieur de rappeler solennellement à ce fonctionnaire l'obligation de discernement.

Par ailleurs, le Défenseur des droits a transmis à la Contrôleure générale des lieux de privation de liberté les informations du réclamant sur l'état particulièrement dégradé de la cellule de garde à vue.

Décision MDS-2014-162 du 9 décembre 2014. Gendarmerie nationale - manque de discernement (rappel à la loi)

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances dans lesquelles un militaire de la gendarmerie nationale, en tenue civile et en dehors du temps de service, est intervenu auprès d'un automobiliste dont il jugeait la conduite dangereuse puis a dirigé l'enquête qu'il a fait ouvrir sur les faits qu'il avait lui-même constatés.

Le Défenseur des droits constate que le militaire de la gendarmerie nationale mis en cause a manqué de discernement dans l'exercice de sa profession et recommande qu'il soit rappelé à ses obligations professionnelles en la matière.

Décision MDS-2014-004 du 28 janvier 2014. Contrôle d'identité - menottage - garde à vue (rejet)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative aux circonstances du contrôle d'identité, du menottage puis du placement en garde à vue d'une personne sans domicile fixe installée dans l'enceinte de l'aéroport de M.

Le Défenseur des droits constate que le contrôle d'identité et la tentative de palpation étaient justifiés, tout comme son menottage, son transfert au poste de police et son placement en garde à vue. Il relève que la méthode employée pour amener le réclamant jusqu'au poste de police était inappropriée mais qu'aucun autre moyen, en l'occurrence, ne pouvait être employé.

Décision MDS-2014-003 du 28 janvier 2014. Interpellation - coups - absence de brassard (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances dans lesquelles le réclamant a été interpellé puis placé en garde à vue à la suite à une altercation qu'il a eue avec un individu qui s'est avéré être un policier en tenue civile ne portant pas le brassard « police ». Le réclamant aurait été violenté, à coups de matraque sur tout le corps, par plusieurs policiers en uniforme immédiatement après l'altercation, aurait eu la tête maintenue au sol par un genou et, alors qu'il était toujours au sol et menotté, d'avoir reçu un coup de pied au visage de la part du policier en civil. Il aurait également été victime de nouvelles violences lors du transport au commissariat et de provocations verbales au sein du commissariat.

Les investigations menées par le Défenseur des droits n'ont pas permis d'établir le caractère proportionné ou non de l'usage de la force compte tenu des blessures que le réclamant présentait déjà avant d'être interpellé. L'enquête a permis de relever que le brigadier-chef A.L. et le gardien de la paix S.D. ne portaient pas leurs brassards au moment où ils ont appréhendé le réclamant, ce qui avait pu légitimement l'induire en erreur. Par conséquent, le Défenseur des droits recommande que les termes de la loi soient rappelés aux fonctionnaires concernés sur ce point.

Décision MDS-2013-257 du 28 janvier 2014. Interpellation - garde à vue - manque de discernement (transmission au Parquet)

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances de l'interpellation et de la garde à vue de M.C.L., blessé.

Le Défenseur des droits a constaté que les policiers ont manqué de discernement et fait un recours excessif à la force et à la contrainte, et que la notification des droits afférents au placement en garde à vue de ce dernier s'est faite trop tardivement.

Le Défenseur des droits recommande, à tout le moins, de rappeler aux trois policiers leurs obligations concernant le discernement lors d'interventions, le recours au menottage et à la force.

Le Défenseur des droits transmet également cette décision au procureur général près la cour d'appel de Paris, au regard de sa compétence concernant les officiers de police judiciaire.

Décision MDS-2014-050 du 18 mars 2014. Interpellation - état d'ivresse - menottage - accès aux soins (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances dans lesquelles une personne a été interpellée pour des faits de vol en réunion, en état d'ivresse publique et manifeste, et des suites données à cette interpellation, la nuit du 17 au 18 octobre 2012.

L'enquête menée par le Défenseur n'a pas permis d'établir la réalité des violences alléguées par le réclamant ni lors de son transport en véhicule vers le commissariat de police ni dans l'ascenseur ni lorsqu'il était installé sur un banc.

En revanche, le Défenseur des droits déplore que le réclamant ait été retenu dans les locaux du commissariat, installé sur un banc, pendant une durée comprise entre, au minimum 2 h 30 et au maximum 5 h 30, dans l'attente d'être conduit à l'hôpital pour être examiné par un médecin, et tient pour établi que le réclamant a été menotté au banc sur lequel il était installé durant ce laps de temps.

Il recommande que le menottage d'une personne à un banc ne soit pas systématique mais limité aux seules situations de risque de fuite ou de danger pour soi-même ou pour autrui, et dans ces situations, d'en limiter la durée.

Il regrette que l'examen médical du réclamant, visant à statuer sur la nécessité de son hospitalisation eu égard à son état d'ivresse, ait été effectué si tardivement. Il déplore également le fait que le réclamant n'ait pas été placé en cellule de dégrisement. Au-delà de la situation de ce réclamant, le Défenseur des droits constate qu'il est régulièrement saisi de griefs concernant diverses carences relatives au traitement de l'ivresse publique et manifeste. Considérant que la prise en charge des personnes placées en cellule de dégrisement n'apparaît pas suffisamment encadrée par les textes, le Défenseur des droits a décidé d'initier une réflexion à ce sujet et rendra ses conclusions prochainement.

Décision MDS-2014-078 du 8 avril 2014. Interpellation - menottage (rejet)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation concernant les conditions d'interpellation de Mme X. à son domicile marseillais le 2 décembre 2009.

Le Défenseur des droits ne constate pas de manquement à la déontologie de la sécurité en raison de versions contradictoires concernant l'usage de la coercition.

Décision MDS-2014-040 du 8 avril 2014. Interpellation - garde à vue - enregistrement audiovisuel - accès aux soins – mineur (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi des conditions dans lesquelles trois membres d'une même famille ont été interpellés, le 5 juin 2010, à Paris 10e, des violences et insultes qu'ils auraient subies, ainsi que du déroulement de la garde à vue à laquelle ils ont été soumis du 5 au 6 juin 2010.

Le Défenseur :

- constate qu'un policier a fait un usage excessif de la force, par l'utilisation de son bâton de défense, et qu'il a manqué à son devoir de rendre compte à sa hiérarchie.
- recommande, concernant cet usage de la force, qu'il lui soit notifié les actuelles dispositions du code de déontologie de la police nationale et de la gendarmerie nationale sur ces questions,
- constate que l'enregistrement audiovisuel de l'audition du jeune A., mineur, n'a pu être visionné en raison d'un problème technique,
- constate que l'examen médical des trois membres de la famille A., dont celui d'un mineur, a été réalisé quinze heures après le début de la garde à vue, en raison de problèmes de ressources humaines et matérielles.

Le Défenseur des droits souhaite être tenu informé des mesures prises pour remédier aux manquements constatés concernant l'enregistrement des auditions de mineurs mis en cause au commissariat de police du 10^e arrondissement, la mise en place d'un officier de garde à vue et des unités médico judiciaires mobiles.

Décision MDS-2014-035 du 8 avril 2014. Interpellation - ivresse publique - manquement à la déontologie (demande sans objet)

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances dans lesquelles le réclamant a été interpellé et retenu dans un commissariat de police pour ivresse publique et manifeste. Les investigations n'ont pas permis de corroborer les griefs du réclamant s'agissant du lieu de son interpellation et de sa retenue au titre de l'ivresse publique manifeste.

A l'inverse, le Défenseur a constaté qu'un fonctionnaire de police avait commis un manquement à la déontologie de la sécurité en maintenant en cellule de dégrisement pendant près de quatre heures le réclamant alors que le procès-verbal de son audition mentionnait qu'il était laissé libre à l'issue de celle-ci. Le Défenseur des droits prend acte des suites disciplinaires données à ces faits par la hiérarchie du fonctionnaire mis en cause et décide de ne pas recommander d'autres mesures individuelles.

Décision MDS-2014-106 du 15 juillet 2014. Interpellation - mineur - procédure - menottage (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances dans lesquelles un mineur a été interpellé par des fonctionnaires de police et des suites données à cette interpellation.

L'enquête menée par le Défenseur des droits n'a pas permis de confirmer les plaintes du réclamant s'agissant des propos déplacés qui auraient été tenus par les policiers. De la même manière, il n'a pas été possible d'établir la réalité des violences alléguées par celui-ci au cours de son contrôle d'identité, avant son interpellation.

En ce qui concerne l'opportunité du contrôle d'identité et de la palpation de sécurité, si le Défenseur des droits déplore le manque de courtoisie du brigadier-chef, il ne constate pas de manquement à la déontologie de la sécurité.

En ce qui concerne l'interpellation, le Défenseur des droits constate qu'aucun élément ne permet d'affirmer que les blessures du réclamant ne sont pas accidentelles et, dans ces circonstances, ne constate pas de manquement à la déontologie de la sécurité. En revanche, il constate un manque de rigueur de la part de l'officier de police judiciaire qui était en charge de la procédure et recommande qu'il lui soit rappelé l'obligation de diligence avec laquelle il doit remplir les actes de procédure concernant les personnes interpellées, ces actes étant ensuite transmis à l'autorité judiciaire, qui apprécie la légalité de la procédure.

Le Défenseur des droits constate également un usage disproportionné de la force de la part du brigadier-chef lors de l'arrivée du réclamant au commissariat et recommande donc que les dispositions du code de déontologie lui soient solennellement rappelées. Enfin, le Défenseur des droits tient pour établi le fait que le réclamant ait été menotté d'une main à un banc lors de son arrivée au commissariat de police. Il recommande que le menottage d'une personne à un banc ne soit pas systématique mais qu'il soit limité aux seules situations de perception d'un risque de fuite ou de danger pour elle-même ou autrui, et dans ces situations, qu'il soit limité dans la durée.

Décision MDS-2014-099 du 11 juillet 2014. Interpellation - garde à vue - droit des personnes (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances dans lesquelles deux frères et sœur ont été interpellés, en marge d'une manifestation, le 31 mai 2010 et des circonstances dans lesquelles s'est déroulée leur garde à vue, du 31 mai 2010 au 2 juin 2010.

L'enquête menée n'a pas permis d'établir le déroulement de l'interpellation, le Défenseur des droits ne peut donc pas se prononcer sur d'éventuelles violences commises par les fonctionnaires de police.

Le Défenseur des droits constate que le comportement des fonctionnaires de police fait désormais l'objet d'un encadrement plus approfondi avec l'adoption du nouveau code de déontologie entré en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

Le Défenseur des droits regrette les aléas constatés dans le déroulement de la garde à vue de ces deux personnes. Il constate néanmoins l'adoption de la loi n° 2011-132 du 14 avril 2011 qui prévoit une réglementation plus précise et protectrice des droits des personnes, notamment sur la durée de la garde à vue, les droits des gardés à vue tels que l'assistance d'un avocat et l'examen par un médecin, la rédaction des procès-verbaux relatifs à la garde à vue, les mesures de sécurité dont la confiscation d'objets dangereux.

Le Défenseur des droits recommande que dans l'attente de la présentation d'une personne interpellée devant un officier de police judiciaire compétent pour lui notifier ses droits, l'agent de police judiciaire interpellateur informe sans délai l'intéressé des motifs du placement en garde à vue. En effet, une telle communication pourrait contribuer au bon déroulement de l'interpellation et à la compréhension de la mesure par l'intéressé.

Le Défenseur des droits constate l'adoption de la circulaire du 23 mai 2011 et l'arrêté du 1^{er} juin 2011 en application de la loi du 14 avril 2011 qui encadre désormais le recours aux mesures de palpation et de fouille.

Le Défenseur des droits recommande une meilleure organisation au sein des commissariats des 7^e et 13^e arrondissements de Paris afin que toute personne gardée à vue puisse bénéficier d'un repas le soir même de son interpellation.

Décision MDS-2014-096 du 9 juillet 2014. Interpellation - garde à vue

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances de l'interpellation de Mme X. le 19 mars 2009 à Bordeaux alors qu'elle manifestait pacifiquement son soutien aux occupants sans titre d'un immeuble appartenant à la commune. Mme X. se plaignait notamment d'avoir été violentée lors d'une charge de police, puis d'avoir été conduite au commissariat et placée en garde à vue pour des faits de dégradation de bien public et d'intrusion illégale.

En l'absence d'identification des fonctionnaires de police, le juge d'instruction saisi de la plainte avec constitution de partie civile de Mme X. a rendu une ordonnance de non-lieu. Compte tenu de cette décision judiciaire qu'il ne peut remettre en cause, le Défenseur des droits ne peut se prononcer sur ce grief.

Il est établi que Mme X. se trouvait parmi les manifestants et qu'elle ne devait être ni interpellée ni placée en garde à vue pour des faits qu'elle ne pouvait avoir commis, étant à l'extérieur de l'immeuble.

L'enquête de l'Inspection générale de la police nationale (IGPN) a révélé une absence flagrante d'organisation des opérations du 19 mars 2009, le Défenseur des droits relève l'existence d'un manquement collectif à la déontologie de la sécurité. Il ne relève cependant pas de manquement individuel des fonctionnaires de police – qui n'ont pu être identifiés – ni de l'officier qui a décidé de la mesure de garde à vue de Mme X.

Compte tenu du constat similaire auquel est parvenu le procureur de la République de Bordeaux qui en a fait part au directeur départemental de la sécurité publique (DDSP) de Bordeaux, le Défenseur des droits ne donne pas d'autre suite à cette réclamation.

Décision MDS-2014-132 du 24 novembre 2014. Police nationale - interpellation - garde à vue - menottage - dépôt de plainte (recommandation)

La réclamante a été interpellée à son domicile, le 11 septembre puis le 3 octobre 2012, et a saisi le Défenseur des droits relativement au déroulement des deux gardes à vue qui ont suivi son interpellation, et, plus généralement au comportement des fonctionnaires de police à son encontre dans la conduite des procédures la concernant.

Le Défenseur des droits a constaté que la réclamante avait été menottée, par intermittence, au banc de vérification, alors que les critères permettant de recourir à ce moyen de contrainte n'étaient pas réunis et que cette mesure de contrainte n'avait pas été mentionnée.

Il recommande que les principes relatifs au menottage dans l'enceinte des locaux de police, et à leur mention dans un document, soient rappelés au brigadier-chef ainsi qu'aux autres fonctionnaires de police du poste de police de P. mais également, à titre général, qu'une note de portée nationale soit diffusée, rappelant les principes relatifs au menottage dans l'enceinte d'un commissariat ou d'une brigade de gendarmerie, tels qu'énoncés notamment par la note du 9 juin 2008, les recommandations du comité de prévention de la torture du conseil de l'Europe (CPT) et la réponse du gouvernement au CPT sur la question du menottage à un point fixe, ainsi que l'obligation de mentionner le menottage des personnes gardées à vue, à tout le moins dans l'un des registres relatifs à la garde à vue, au vu de la nature attentatoire à la dignité humaine de cette mesure de contrainte, et de la nécessité de contrôler la réalité des critères en permettant le recours.

Il a également constaté que le brigadier-chef avait manqué de rigueur en validant deux mentions erronées dans le logiciel de rédaction des procédures et recommande que son obligation de rigueur dans la rédaction des procès-verbaux lui soit rappelée.

Le Défenseur des droits a, enfin, constaté que plusieurs griefs n'étaient pas établis, tels que la pénétration irrégulière dans le domicile de la réclamante par les policiers, un éventuel harcèlement des policiers afin de faire interner la réclamante, ou encore des atteintes à l'exercice du droit à faire prévenir un proche de sa garde à vue.

Décision MDS-2014-186 du 24 novembre 2014. Interpellation - manifestation - rébellion (rejet)

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances dans lesquelles une personne a été interpellée au cours d'une manifestation à Paris, le 29 mai 2013, pour les infractions d'organisation d'une manifestation non déclarée et de rébellion à l'encontre d'une personne dépositaire de l'autorité publique. Au cours de son enquête, le Défenseur des droits n'a pu que constater l'existence de versions contradictoires qu'aucun élément de preuve objectif n'a permis de corroborer. Dans ces conditions, le Défenseur des droits n'a pu relever un quelconque manquement à la déontologie de la sécurité.

B. CONTRÔLE D'IDENTITÉ

Décision MDS-2014-161 du 29 décembre 2014. Contrôle d'identité - manque de discernement - violation du CPP (rappel à la loi).

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances dans lesquelles une personne a fait l'objet d'un contrôle d'identité suivi d'une vérification d'identité, selon elle en raison de la nature politique des autocollants et affiches présents sur son stand de vente de muguet, le 1^{er} mai 2011.

Le Défenseur des droits a constaté que le contrôle et la vérification d'identité litigieuses ont été accomplis en méconnaissance des dispositions des articles 78-2 et 78-3 du code de procédure pénale et que les fonctionnaires de police mis en cause avaient agi sans discernement au mépris de leurs obligations professionnelles, justifiant que celles-ci leur soient solennellement rappelées. Les autres griefs de la réclamation, et notamment les allégations de surveillance de l'entité politique à laquelle appartient la réclamante, n'ont pour leur part pas pu être corroborés.

Décision MDS-2014-159 du 26 novembre 2014. Contrôle d'identité - interdiction de tout support de revendication (recommandation)

Une personne assistant au défilé militaire du 14 juillet 2013 a été soumise à un contrôle d'identité et s'est vue retirer son fanion en tissu floqué du logo du mouvement « La Manif' pour tous ».

Elle a saisi le Défenseur des droits des conditions de ce contrôle ainsi que de l'interdiction qui avait été faite au public qui assistait à l'évènement depuis les périmètres contrôlés de ne détenir aucune affiche, banderole ou tout autre support de revendication et des consignes que les forces de l'ordre devaient mettre en œuvre à l'égard des personnes assistant au défilé militaire ne semblant pas jouir de toutes leurs facultés mentales.

Le Défenseur des droits n'a pas relevé de manquement à la déontologie de la sécurité à l'encontre de la fonctionnaire de police mise en cause par la réclamante. Il a toutefois constaté que la consigne selon laquelle il était interdit pour les personnes présentes dans les périmètres contrôlés de détenir un quelconque objet de revendication n'était pas conforme au droit, faute d'une appréciation objective de la capacité des revendications mises en cause à générer un risque sérieux et avéré de trouble à l'ordre public.

Par ailleurs, le Défenseur des droits a identifié d'autres problèmes issus des consignes données aux forces de l'ordre (concernant les fouilles, la restitution des objets prélevés à l'entrée des périmètres contrôlés ou encore la présence de personnes dont les facultés mentales semblent altérées) pour lesquelles il a formulé des recommandations afin de permettre le respect des droits des citoyens qui assistent à ce type d'évènement.

Décision MDS-2014-036 du 31 mars 2014. Contrôle routier- contrôle d'identité - voile intégral (rejet)

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances dans lesquelles une personne aurait été contrainte d'ôter son voile intégral à l'occasion d'un contrôle d'identité opéré à la suite de l'interception, pour non-respect de la signalisation tricolore, du véhicule dans lequel elle se trouvait ainsi que des propos déplacés qui auraient été tenus par les fonctionnaires de police à l'occasion de leur intervention. L'enquête diligentée faisant ressortir l'existence de versions contradictoires, le Défenseur des droits n'a pu, en l'absence de tout élément objectif probant, constater l'existence d'un manquement à la déontologie de la sécurité.

Décision MDS-2014-150 du 24 novembre 2014. Police nationale - Calais - contrôle d'identité - étrangers - atteinte à la dignité (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi du filtrage de l'accès au site de distribution des repas aux migrants, à Calais, entre le 7 et 15 juillet 2013. Il faisait suite à une violente bagarre entre migrants, la veille, sur le même site, et s'inscrit dans un contexte d'incidents qui se produisent de manière récurrente dans le Calaisis, liés aux rivalités qui existent entre migrants et entre les réseaux de passeurs.

Ce dispositif de sécurisation consistait en la mise en œuvre de palpations de sécurité sur toutes les personnes se présentant à l'intérieur du point de distribution, un comptage exhaustif avec distinction des nationalités présentes, ainsi que le filtrage et la canalisation des personnes entrant sur le site. La direction centrale de la police aux frontières a expliqué que ce dispositif était nécessaire afin d'assurer la sécurité des membres associatifs et des migrants, dont certains sont susceptibles d'être armés.

Le Défenseur des droits, s'il admet la légitimité d'un dispositif de sécurité renforcé, considère que ses modalités de mise en œuvre sont disproportionnées. Il porte non seulement atteinte à la dignité des migrants, qui sont des personnes vulnérables, à leur liberté d'aller et venir et surtout à leur droit d'accéder au seul lieu de distribution de nourriture à Calais.

Le Défenseur des droits recommande au ministre de l'Intérieur de rappeler à la direction départementale de la police aux frontières à Calais, ainsi qu'aux compagnies républicaines de sécurité, de veiller à ce qu'il ne soit pas porté atteinte à la dignité des migrants, à leur liberté d'aller et venir et à l'exercice de l'action humanitaire.

C. CONTRÔLE À DOMICILE

Décision MDS-2013-274 du 28 janvier 2014. Contrôle à domicile - liberté d'aller et venir (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances dans lesquelles le réclamant a été arrêté et retenu au commissariat de P, le 15 février 2008, lors d'une visite du Président de la République, et aux circonstances dans lesquelles des gendarmes se sont rendus à son domicile, le 12 septembre 2010, afin de s'assurer qu'il y était présent au moment d'une nouvelle visite du Président de la République.

Le Défenseur des droits constate que le major a pris l'initiative de se rendre au domicile du réclamant pour s'enquérir de son emploi du temps et s'assurer qu'il n'allait pas se rendre dans les lieux visités par le Président de la République. Il considère que cette démarche peut en effet être considérée comme une atteinte à la liberté d'aller et venir.

Considérant que le major a outrepassé les pouvoirs qu'il tire de la loi, le Défenseur des droits recommande qu'il lui soit fait des observations en ce sens.

D. REFUS DE PLAINTE

Décision MDS-2014-051 du 18 mars 2014. Refus de plainte - manquement à la déontologie (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi du refus qui a été opposé à la réclamante qui souhaitait déposer plainte dans un commissariat. Après avoir pris connaissance du registre d'accueil de ce commissariat pour les journées des 25 et 26 septembre 2013 et des rapports circonstanciés des trois agents qui ont accueilli la réclamante détaillant les motifs explicites du refus d'enregistrement de la plainte de cette dernière, à savoir le fait qu'elle avait consommé de l'alcool, le Défenseur conclut à un manquement à la déontologie. Le Défenseur des droits recommande qu'il soit rappelé aux fonctionnaires de police, qu'en vertu de leur obligation de recevoir les plaintes des victimes d'infraction prévue à l'article 15-3 du code de procédure pénale et à l'article 5 de la charte de l'accueil du public et de l'assistance des victimes, le fait d'avoir consommé de l'alcool dans une quantité qui ne justifie pas un placement en cellule de dégrisement, n'est pas un motif de refus d'enregistrement d'une plainte. Le ministre de l'intérieur a suivi les recommandations du Défenseur.

E. RÉTENTION

Décision MDS-2013-273 du 28 janvier 2014. Centre de rétention - coups - manquement à la déontologie (recommandation)

Saisi d'un incident entre une personne retenue M. A et un fonctionnaire de police d'un centre de rétention administrative, le Défenseur des droits constate des manquements à la déontologie.

Il recommande qu'une lettre d'observations soit adressée au brigadier de police O.

- pour avoir procédé à une palpation de sécurité dans l'infirmerie,
- pour ne pas avoir évité la mise en présence du réclamant et du gardien de la paix S.,

- pour avoir ordonné une mesure non fondée, en décidant de changer M.A. de centre de rétention, au milieu de la nuit,
- et, enfin, pour avoir visé un rapport présentant les faits de façon erronée.

Le Défenseur recommande qu'une lettre d'observations soit adressée au commandant de police M. pour ne pas avoir évité la mise en présence de M.A. et du gardien de la paix S. le temps de l'enquête préliminaire.

Le Défenseur a pris connaissance de la mise en garde du Directeur de l'ordre public et de la circulation adressée au gardien de la paix S. Le Défenseur des droits ne demande pas d'autres mesures individuelles à l'encontre de ce fonctionnaire.

Décision MDS-2013-218 du 24 novembre 2014. Rétenion administrative - privation arbitraire de liberté - étranger - police nationale - ordre manifestement illégal (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative au maintien en rétention d'un étranger jusqu'à sa reconduite aux frontières, le 1^{er} août 2011, malgré le prononcé d'une ordonnance de fin de mise en rétention par le juge des libertés et de la détention, le 30 juillet 2011.

La décision de maintenir le réclamant en rétention, malgré l'ordonnance judiciaire de mise en liberté, a été prise oralement, par un fonctionnaire de permanence du service des étrangers de la préfecture de la Gironde, avec l'aval de son supérieur hiérarchique direct, qui n'était pas en service et sans que l'autorité préfectorale de permanence en soit avisée. Les agents ont estimé que la décision judiciaire était illégale, car le juge judiciaire n'aurait pas dû se prononcer avant l'écoulement d'un délai de cinq jours à compter du placement en rétention.

Le Défenseur rappelle que la seule voie légitime de contestation de la décision judiciaire était l'appel. Aucun appel n'ayant été interjeté, la décision du juge des libertés et de la détention était exécutoire.

En conséquence, le maintien du requérant en rétention constitue une privation arbitraire de liberté, prise en violation de l'article 66 de la Constitution du 4 octobre 1958, et est également susceptible de caractériser une voie de fait.

Le Défenseur des droits recommande donc de signifier la présente décision à toutes les personnes intervenues et/ou informées de la décision de maintien de l'étranger en rétention, dont les autorités préfectorales, de rappeler aux fonctionnaires de police intervenus les dispositions du code de déontologie de la police nationale relatives aux ordres manifestement illégaux.

Le Défenseur des droits transmet la présente décision pour information au président du tribunal de grande instance de Bordeaux, ainsi qu'au procureur de la République près le tribunal de grande instance de Bordeaux. Il transmet également cette décision, pour réponse, au ministre de l'Intérieur.

F. FOUILLE

Décision MDS-2013-267 du 28 janvier 2014. Violences - fouille intégrale (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi des violences commises par un surveillant à la maison centrale d'E.

Le réclamant se plaint également de n'avoir pu assister à la commission de discipline et de n'avoir pu s'entretenir dans des conditions normales avec son avocat, faute d'avoir accepté de se soumettre à une fouille intégrale préalable. Enfin, s'agissant de ce type de fouille, le réclamant se plaint de leur caractère systématique puisque pratiquée à chaque déplacement d'un détenu placé au quartier disciplinaire. L'enquête du Défenseur des droits n'a pas permis, en présence de versions contradictoires et en l'absence de tout élément probant, de confirmer la réalité des violences alléguées.

En revanche, il a constaté que la mise en prévention du réclamant à la suite des faits dont il se plaint, n'était pas opportune. S'agissant de la fouille intégrale, le Défenseur des droits a constaté que celle-ci ne présentait pas de caractère déraisonnable compte tenu des faits qui étaient reprochés au réclamant, dans un contexte où la pratique des fouilles à nu n'était pas encore strictement encadrée. Pour cette dernière raison, le Défenseur des droits n'a pas relevé de manquement à la déontologie de la sécurité s'agissant du caractère systématique des fouilles intégrales lors des déplacements des détenus placés au quartier disciplinaire, ajoutant toutefois qu'il restait vigilant quant au respect des nouvelles règles législatives.

Décision MDS-2014-052 du 18 mars 2014. Fouilles systématiques (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi des fouilles à répétition dont un détenu faisait l'objet de la part des surveillants pénitentiaires, lorsqu'il était détenu à la maison d'arrêt de S notamment à l'issue des parloirs.

Le Défenseur a constaté qu'un régime de fouilles systématiques post-parloir était en vigueur au centre pénitentiaire de S jusqu'en août 2013 et que les justificatifs des fouilles antérieures à cette date avaient été détruits. Il observe l'évolution récente des modalités de fouilles applicables dans l'établissement tout en regrettant son caractère tardif.

Le Défenseur des droits recommande qu'une lettre d'observation soit adressée au directeur de la maison d'arrêt.

Décision MDS-2014-053 du 18 mars 2014. Intervention ERIS - violences - fouille intégrale (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi par l'Observatoire International des Prisons de la situation d'un détenu à la maison centrale de C, qui se plaint d'avoir été victime de violences lors d'une intervention de fonctionnaires de l'ERIS de X, dans la nuit du 8 mars 2012. Il fait notamment grief aux agents de lui avoir asséné deux coups de bouclier ainsi qu'un coup de tonfa après avoir fait irruption dans sa cellule, puis de l'avoir conduit jusqu'à la salle de douches de l'étage inférieur menotté et tête baissée pendant tout le trajet. Il se plaint également d'avoir subi une fouille intégrale « à l'ancienne » dans la salle de douches avant d'y être enfermé seul. Au bout de trois heures d'attente, il aurait été reconduit, dans les mêmes conditions qu'à l'aller, jusqu'à sa cellule où il aurait constaté du désordre et des dégâts matériels importants.

Compte tenu du caractère contradictoire entre la version du réclamant et les déclarations des agents, aucun manquement n'a pu être établi s'agissant du coup de tonfa et du trajet effectué tête baissée entre la cellule et la salle de douches.

Les éléments recueillis ont néanmoins permis de relever différentes irrégularités s'agissant notamment du cadre juridique de l'opération de fouille, du menottage et des conditions matérielles des fouilles intégrales.

Le Défenseur des droits recommande qu'il soit rappelé fermement au principal mis en cause les termes du code de procédure pénale ainsi que du code de déontologie.

G. DÉTENUS

Détention (délégué d'Aquitaine)

Le détenu, M. T., s'est plaint auprès du délégué de ne plus recevoir sa dose régulière de « Subutex » (produit pour sevrage de stupéfiants) au motif qu'il aurait échangé des mots désobligeants avec une infirmière, qui l'aurait surpris à échanger un paquet de cigarettes contre une dose de cannabis. M. T. serait contraint d'acheter au

marché noir sa dose de « Subutex ». La privation de ce substitut paraît être assimilée à une punition. Le délégué est intervenu auprès de la direction de l'établissement pénitentiaire qui l'a assuré qu'elle allait intervenir. A la suite d'une nouvelle demande du détenu, le délégué constatait que son état de santé s'était aggravé du fait de la privation de « Subutex » depuis plusieurs semaines. La direction a confirmé que le médecin addictologue avait constaté que le requérant trafiquait du cannabis, malgré plusieurs rappels à l'ordre. La privation était bien utilisée comme punition. Le délégué a fait remarquer que la privation de médicaments ne figurait pas dans l'échelle des sanctions et a demandé à ce que le traitement soit rétabli sous surveillance, ce qui n'excluait pas l'engagement corrélatif d'une procédure disciplinaire. Aucune réponse écrite, mais oralement le délégué a été informé du rétablissement du traitement.

Transfert (délégué de Midi-Pyrénées)

M. B. a été interpellé et incarcéré à la Maison d'arrêt d'A le 16 avril 2011. Il a été jugé le 28 mars 2012 et condamné à 6 ans de détention.

Il a fait une demande de transfert pour le centre pénitentiaire de Maubeuge.

Il a saisi la déléguée du Défenseur des droits qui a écrit au Directeur interrégional des services pénitentiaires à Toulouse en développant les arguments suivants : sa mère, qui est atteinte de sclérose en plaque, maladie sans risque vital mais invalidante et ses deux frères et ses deux sœurs qui habitent et travaillent là-bas. Il ne reçoit pas de visite au parloir compte tenu de la grande distance qui les sépare.

Le Directeur interrégional a répondu à la déléguée que M. B. rejoindrait cet établissement courant février 2014 lors du prochain passage du service national des transfèrements en justifiant que ces délais avaient été dus à la situation de surencombrement de cette région pénitentiaire.

Décision MDS-2014-083 du 9 juillet 2014. Détenus de la maison d'arrêt de Valenciennes - violences de la part de surveillants pénitentiaires (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation sur les violences dont dix détenus de la maison d'arrêt de X auraient été victimes de la part de surveillants pénitentiaires entre 2008 et 2009.

Cinq ans se sont écoulés entre la saisine et l'obtention des pièces réunies par les magistrats, le Défenseur des droits s'est donc trouvé dans l'impossibilité de mener ses propres investigations, en dehors de trois auditions.

Le Défenseur se fonde donc principalement sur les éléments réunis au cours des enquêtes conduites par l'Inspection des services pénitentiaires et par les différents magistrats saisis des mêmes faits.

Le Défenseur des droits constate que le chef de détention et l'un des surveillants ont fait un recours illégitime à la force à l'encontre de deux détenus ; ils ont été condamnés pénalement par le tribunal de grande instance de X.

Le Défenseur des droits demande à Madame la Garde des Sceaux de le tenir informé des suites disciplinaires envisagées.

Le Défenseur des droits déplore vivement l'absence de suites données aux investigations menées par l'Inspection des services pénitentiaires (ISP) relatives aux refus opposés à un détenu de voir un médecin, de poster ses lettres et de téléphoner à sa concubine, ainsi qu'à la procédure disciplinaire dont il a fait l'objet. Le rapport de l'ISP, en date du 6 juillet 2009, concluait que des sanctions disciplinaires s'imposaient à l'encontre de plusieurs membres du personnel pénitentiaire.

Le Défenseur des droits demande à Madame la Garde des Sceaux de bien vouloir lui préciser les raisons de cette inaction.

Par ailleurs, le rapport de l'ISP soulignait l'existence de pratiques de sanctions infra disciplinaires courantes à la maison d'arrêt de X.

Le Défenseur des droits demande à Mme la Garde des Sceaux de bien vouloir lui indiquer si des mesures de contrôle ont été mises en œuvre.

Décision MDS-2014-181 du 31 octobre 2014. Surveillance des détenus dans la cour de promenade (vérification sur place)

Le Défenseur des droits a été alerté par un détenu de la maison d'arrêt de T agressé par des codétenus dans la cour de promenade sans que les surveillants n'interviennent. Le Défenseur a décidé de procéder à une vérification sur place sur les conditions de surveillance des détenus dans la cour de promenade, et dans l'établissement en général.

Décision MDS-2014-136 du 24 novembre 2014. Prison - non-respect de la procédure - procédure arbitraire - obligation de rendre compte (recommandation)

Le réclamant, incarcéré à M. a subi, par mesure de rétorsion, une sanction de fait consistant en une coupure de courant de sa cellule, en raison du volume sonore de sa chaîne hi-fi, jugé excessif.

Le Défenseur des droits a constaté que deux surveillants ont décidé de leur propre initiative, sans demander l'aval de leur hiérarchie, de sanctionner le comportement de deux personnes détenues, et de mettre fin à une nuisance sonore, par l'utilisation d'une méthode irrégulière, une coupure totale de courant dans deux cellules, pendant une durée d'au moins trois heures trente minutes, ce qui constitue une sanction déguisée et contrevient aux devoirs d'exemplarité et de respect de la légalité imposés aux surveillants par le code de déontologie du service public pénitentiaire.

Le Défenseur des droits a constaté que les deux surveillants ont fait l'objet d'un entretien et d'un rappel à l'ordre par un officier de détention et déploré que le directeur n'ait pas procédé lui-même à cette mesure.

Le Défenseur des droits a recommandé la diffusion d'une note, de portée nationale, posant un principe général d'interdiction du recours à la coupure de courant en cas de nuisance sonore.

Décision MDS-2014-037 du 18 mars 2014. Auto-saisine - décès d'une détenue - négligences (recommandation)

Le Défenseur des droits s'est saisi d'office des circonstances du décès d'une jeune femme âgée de 34 ans, le 2 novembre 2012, à la maison d'arrêt pour femmes de F. Alors qu'elle se plaignait depuis la veille en milieu d'après-midi de douleurs à la poitrine et de difficultés à respirer, le médecin qui a été contacté par le personnel pénitentiaire ne s'est pas déplacé.

Au-delà de la prise en charge strictement médicale qui relève de la responsabilité de l'équipe médicale dans l'établissement, l'ensemble des fonctionnaires de l'administration pénitentiaire, surveillants ou gradés, ont l'obligation de prendre, dans le cadre de leur mission, toute mesure tendant à la sauvegarde de la vie et de la santé des personnes.

Le Défenseur des droits a constaté des lacunes dans la transmission des informations entre les surveillants, les premiers surveillants et le médecin de permanence. Eu égard aux contradictions entre les différentes versions, le Défenseur des droits n'est pas en mesure de se prononcer sur la responsabilité des uns et des autres quant à la bonne transmission des informations, qui aurait amené à la prise en charge la mieux adaptée.

Le Défenseur des droits déplore que le médecin ne se soit pas déplacé lui-même et qu'il ait fait un diagnostic par téléphone.

Cependant, il considère en premier lieu que le premier surveillant de permanence l'après-midi du 1^{er} novembre a manqué de diligence en ne consultant pas le dossier informatique de la détenue sur lequel figurait une mention sur des problèmes cardiaques et en ne se rendant pas lui-même auprès de la détenue.

Le Défenseur des droits recommande que les deux premiers surveillants fassent l'objet de lettres.

Le Défenseur des droits regrette vivement qu'un seul médecin assure la permanence la nuit pour l'ensemble de l'établissement, soit le centre des jeunes détenus, le quartier maison d'arrêt hommes et le quartier maison d'arrêt femmes, d'une capacité théorique d'environ 2 900 places, mais qui accueille régulièrement plus de 3 600 personnes détenues.

Le Défenseur des droits estime regrettable que la mention de problèmes cardiaques ne figure que sur le cahier de transmission, qui n'est accessible qu'aux premiers surveillants. Il recommande que les informations sur l'état de santé des détenus, susceptibles d'influencer la conduite à tenir à l'égard d'une personne détenue, fassent l'objet d'un document consultable par tous les personnels pénitentiaires, à chaque prise de poste.

B. SANTÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Le Défenseur des droits apparaît comme un acteur clé en tant que facilitateur de l'accès aux droits pour les usagers du système de santé et protecteur des droits et libertés des usagers et professionnels de santé.

On observe une multiplication des réclamations liées à l'accès à l'information médicale et notamment au dossier médical. Dans ses recommandations visant à améliorer le dispositif d'indemnisation amiable des accidents médicaux, le Défenseur des droits a rappelé sa volonté de voir le concubin ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité accéder au dossier médical, à l'instar des autres ayants droit.

De plus, l'année 2014 a été marquée par un accroissement des réclamations et demandes d'informations relatives aux droits des patients en fin de vie. On constate que les dispositions de la loi Léonetti sont méconnues, tant par les patients que par les professionnels de santé. Le recours aux directives anticipées est rare ; la personne de confiance, lorsqu'elle est désignée, est trop peu sollicitée.

On constate par ailleurs une remise en cause plus fréquente de la déontologie des professionnels de santé. Certains patients estiment que le secret professionnel n'a pas été respecté. D'autres sont victimes d'abus de cotations. En France, il existe une nomenclature destinée à coter les gestes pratiqués par les médecins. L'erreur volontaire dans la désignation et la cotation des actes constitue un abus de cotation. Les comportements déviants de certains professionnels de santé sont parfois associés à un abus de faiblesse du patient, lié à son âge.

Si les réclamations liées au refus de soins pour discrimination persistent, le renoncement aux soins est tout aussi problématique, notamment pour les populations fragiles, en situation de précarité ou vulnérables par leur âge.

Les contestations de facture, pour des sommes parfois relativement modiques naissent de la situation économique difficile des patients, avec des contraintes financières toujours plus fortes pour les établissements de santé.

Au-delà des simples demandes de réparation liées à des accidents d'origine médicale ou chirurgicale, et de versement d'une indemnisation en raison du préjudice subi, il apparaît que de plus en plus de patients sont à la recherche de sanctions (disciplinaires, pénales) qui pourraient être infligées aux professionnels de santé.

Le pôle santé déplore encore la quasi inexistence des organes de médiation dans les établissements médico-sociaux en dépit du [décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003](#) relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'[article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles](#).

Les litiges au sein des établissements médico-sociaux interviennent presque exclusivement entre les directions d'établissements et les familles de résidents (personnes âgées ou personnes en situation de handicap). Au cours de l'année 2014, le Défenseur des droits a constaté que les limitations de visites ou interdictions, ainsi que les ruptures de contrats de séjour perdurent, voire s'intensifient.

A. INDEMNISATION

Décision MSP-2014-109 du 29 juillet 2014. Défaut d'information du patient (transaction civile)

Une patiente a subi une première intervention de chirurgie ophtalmologique dont elle s'est montrée très satisfaite. Au cours de la visite de contrôle, a été évoquée une autre intervention que la patiente a tout de suite sollicitée. Si d'un point de vue technique, cette deuxième intervention a été parfaitement réussie, la patiente n'a pas ressenti d'amélioration dans la mesure où le défaut désormais supprimé ne la gênait absolument pas. A posteriori, l'intervention lui apparaît inutile donc superflue.

Elle a saisi le Défenseur des droits.

Dans un premier temps, le Défenseur des droits a obtenu que la réclamante puisse être entendue par le médecin médiateur de l'établissement. Puis, après instruction complémentaire, le Défenseur des droits a constaté un défaut d'information vu l'absence de toute mention explicite dans le dossier médical de la patiente d'une information donnée ou remise sous la forme d'un document (fiche d'information de la société française d'ophtalmologie) sur l'intervention chirurgicale proposée, ses résultats et ses risques. Il a permis un accord sur une indemnisation du préjudice subi par la réclamante à hauteur de 450 euros.

Règlement amiable 13-007356. Indemnisation de la perte des effets personnels dans un établissement de santé

Après le décès de son épouse, le réclamant a demandé la restitution des effets personnels de son épouse. L'établissement de santé admet la perte des effets personnels mais s'oppose à toute offre d'indemnisation. Le réclamant saisit le Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits a demandé une transaction financière et l'assureur de l'établissement de santé a accepté d'indemniser la perte des effets personnels à hauteur de 250 euros.

B. ACCIDENTS MÉDICAUX

Décision MSP-2014-093 du 30 juillet 2014. Santé - accident médical (recommandation)

Le Défenseur des droits a souhaité mener une réflexion sur l'amélioration du dispositif d'indemnisation amiable des accidents médicaux, mis en place par la [loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé](#).

Il a mis en place et animé un groupe de travail, réunissant l'Office national d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (ONIAM), les présidents des commissions de conciliation et d'indemnisation (CCI), la Commission nationale des accidents médicaux (CNAMed), le Collectif inter-associatif sur la santé (CISS) pour les associations des usagers du système de santé, ainsi que les assureurs dont la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA).

A l'issue de huit réunions, le Défenseur des droits formule 29 recommandations portant sur l'amélioration de l'accompagnement du demandeur dans le processus amiable, la suppression des disparités de traitement et la facilitation de l'aboutissement de l'indemnisation amiable des victimes.

Règlement amiable 13-13426. Complications - accident médical

Une patiente est victime de brûlures à la suite d'une séance d'épilation au laser achetée sous forme de forfait de cinq séances sur un site Internet d'achat groupé et réalisée au sein d'une société commerciale se présentant comme une clinique.

Le Défenseur des droits est intervenu et a signalé cette affaire au conseil national de l'Ordre des médecins (CNOM).

La réunion de conciliation organisée devant le conseil départemental de l'Ordre des médecins a permis d'aboutir à une transaction financière.

La patiente a obtenu une indemnisation d'un montant de 1 200 euros en réparation des souffrances endurées et de son préjudice esthétique temporaire.

Règlement amiable 14-1012. Perte de chance - accident médical

Une personne se plaint de douleurs abdominales, d'une constipation et de vomissements. Dans la nuit, son état de santé s'aggrave. Un médecin urgentiste arrive à son domicile pour l'examiner et conclut à un syndrome d'occlusion intestinale. Cette personne est alors admise au service des urgences de l'hôpital le plus proche. Après plusieurs heures au cours desquelles ont été réalisées des examens médicaux en vue d'une intervention chirurgicale, ce patient décède. Son fils estime que son père a été mal soigné et sollicite l'aide du Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits estime que ce patient a été victime d'une perte de chance de survie. La gravité potentielle de l'état de santé de ce patient n'a pas été correctement évaluée. Ce dernier aurait dû bénéficier d'une surveillance continue et de moyens de diagnostic en urgence. Le fils de ce patient a pu obtenir des explications sur la prise en charge médicale de son père et bénéficier d'une évaluation quant à l'opportunité d'une action en responsabilité médicale.

C. RESPECT DES PERSONNES

Décision MSP-2013-258 du 31 juillet 2014. Biens et services privés - respect des défunts (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi par la réclamante des conditions de prise en charge de sa mère et du comportement du personnel soignant lors de son hospitalisation dans un établissement gérontologique.

La réclamante s'interroge sur la dégradation de l'état de santé de sa mère âgée de 84 ans, ainsi que sur la qualité des soins qui lui ont été prodigués.

De plus, certains faits lui ont semblé peu respectueux de la dignité humaine et assimilables à des actes de maltraitance (insultes, brutalités, présentation du corps de la défunte non préparé...). Le Défenseur des droits a demandé à l'établissement gérontologique d'organiser une médiation sur les faits qui lui ont été rapportés. A l'occasion de cette médiation, des mesures correctives ont été proposées par l'établissement dont le Défenseur des droits a souhaité être informé, il s'est rendu sur place afin de constater l'impact des actions ainsi engagées.

Règlement amiable 12-006203. Etablissement gérontologique - comportement du personnel soignant (vérification sur place et recommandations)

Le Défenseur des droits a été saisi par Madame X des conditions de prise en charge de sa mère et du comportement du personnel soignant lors de son hospitalisation dans un établissement gérontologique et médico-social jusqu'à son décès.

Madame X s'interroge sur la dégradation de l'état de santé de sa mère âgée de 84 ans, ainsi que sur les soins qui lui ont été prodigués. Elle rapporte au Défenseur des faits qui lui ont semblé peu respectueux de la dignité humaine et assimilables à des actes de maltraitance (insultes, brutalités, présentation du corps de la défunte non préparé...).

Sans pouvoir juger si sa mère aurait pu vivre de nombreuses années supplémentaires ou si la dégradation de son état était inéluctable, Madame X a tenu cependant à signaler ces éléments, qui selon elle, ont pu aggraver l'état de santé de sa mère et lui ôter l'envie de lutter pour se rétablir.

Le Défenseur a demandé à l'établissement d'organiser une médiation avec Madame X sur les faits qui lui ont été rapportés. A l'occasion de cette médiation, des mesures correctives ont été proposées par l'établissement dont le Défenseur a souhaité être informé, il s'est rendu sur place afin de constater l'impact des actions ainsi engagées.

A l'issue de cette visite, le Défenseur des droits :

- constate avec satisfaction l'engagement de l'établissement à veiller à ce qu'un traitement adapté, dans un délai approprié, soit apporté aux réclamations et plaintes qui lui sont adressées.
- recommande à l'établissement la mise en place d'indicateurs de suivi du délai de réponse aux réclamations et de suivi des mesures prises suite aux signalements.
- recommande à l'établissement de continuer à développer son implication dans le signalement de la maltraitance en s'attachant notamment à lever les craintes qui peuvent être évoquées comme un obstacle au signalement tant de la part des patients et familles que de la part des professionnels eux-mêmes.
- prend note des travaux effectués par l'établissement quant à la « procédure décès » et de son engagement à la diffuser auprès des personnels concernés.

Règlement amiable 14-000933. Gynécologie - propos déplacés

La réclamante estime que la sage-femme a tenu des propos insultants en raison de son surpoids et que l'annonce de son interruption de grossesse n'a pu se faire dans des conditions conformes aux bonnes pratiques. Elle a alors saisi la déléguée du Défenseur des droits. La réclamante n'a pas accepté de rencontrer le médiateur de l'établissement.

Sa réclamation a néanmoins été examinée par la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) de l'établissement qui a pu prendre connaissance des éléments de réponse apportés par l'équipe médicale.

L'hôpital a alors présenté ses excuses. La CRUQPC a souhaité que les bonnes pratiques soient rappelées à la sage-femme. Le Défenseur des droits a par ailleurs pu organiser un entretien avec le chef de service de gynécologie-obstétrique, qui a apaisé la réclamante. Enfin, par l'intermédiaire de la déléguée du Défenseur des droits, la sage-femme a personnellement transmis ses excuses.

D. DOSSIER MÉDICAL

Règlement amiable 14-6505. Refus de transmission du dossier médical

La réclamante est atteinte d'une maladie dégénérative grave et semble-t-il peu connue. Son médecin traitant l'a envoyée auprès de plusieurs spécialistes qui l'ont hospitalisée pendant plusieurs mois afin de réaliser des examens médicaux. Malheureusement, aucun traitement approprié ne semble soulager la patiente. Elle consulte alors d'autres médecins qui, pour se prononcer, ont besoin de l'intégralité de son dossier médical. La réclamante a donc fait plusieurs demandes à l'établissement de santé pour récupérer son dossier, en l'absence de toute réponse elle a saisi le Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits a demandé à l'établissement de santé quels éléments pouvaient empêcher la communication du dossier médical. La réclamante a réussi à obtenir copie de son dossier médical, élément essentiel pour poursuivre les investigations médicales relatives au traitement de sa maladie.

Règlement amiable 13-12858. Ayant droit - accès information médicale

Dans le cadre d'une succession, Madame X souhaite prouver que sa grand-mère a été victime d'un abus de faiblesse. Elle saisit alors la juridiction de droit commun compétente. Afin d'apporter les preuves suffisantes pour appuyer sa demande, la réclamante tente de récupérer le dossier médical de sa grand-mère auprès de l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) au sein duquel elle résidait.

N'obtenant pas satisfaction, la réclamante saisit le Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits a enjoint à l'EHPAD de respecter la législation relative à l'accès au dossier médical : grâce à l'intervention du Défenseur des droits, la réclamante a pu obtenir le dossier médical de sa grand-mère et poursuivre son action judiciaire.

Règlement amiable 14-6729. Accès aux soins - détenus

Une personne incarcérée au sein d'une maison d'arrêt se plaint de troubles sensitivomoteurs affectant son bras et sa main qui seraient la conséquence d'une interpellation « musclée ». Selon sa mère, il ne bénéficierait pas d'un traitement médicamenteux et d'une rééducation fonctionnelle adaptés.

Inquiète de possibles séquelles, la mère de ce détenu a saisi le Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits a demandé à l'UCSA l'ensemble des pièces médicales lui permettant d'évaluer la prise en charge médicale de ce détenu, qui avait bénéficié de plusieurs avis spécialisés à l'hôpital et de soins consciencieux et diligents. L'évolution était favorable avec une disparition totale des troubles constatés.

La mère du détenu a pu ainsi obtenir des explications rassurantes sur la prise en charge médicale de son fils.

E. CONTINUITÉ DES SOINS

Règlement amiable 14-011025. Continuité des soins - personne âgée dépendante

Depuis plus de 10 ans, Monsieur X présente le syndrome de Benson et son état de santé se dégrade.

Au terme d'une nouvelle hospitalisation, l'établissement de santé évoque le retour à son domicile. Pourtant, le

médecin traitant certifie l'impossibilité pour son épouse de l'accueillir et de lui assurer une prise en charge adaptée à son état de santé. L'hôpital refuse d'accorder un délai qui permettrait à Madame X de trouver une autre structure adaptée pouvant accueillir son mari et garantir ainsi la continuité des soins. Elle saisit le Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits a rétabli le dialogue entre l'hôpital, le patient et sa famille, ce qui a permis au patient de rester dans l'hôpital jusqu'au transfert de ce dernier dans une structure adaptée, le patient a bénéficié d'une prise en charge continue et a été transféré dans un EHPAD.

Règlement amiable 13-008685. Autisme - défaut d'établissement spécialisé

Monsieur X, autiste dès la petite enfance, a été pris en charge dans différentes structures dans différents départements. Au fil du temps, son état de santé s'est dégradé avec des manifestations d'agressivité. L'absence de structures adaptées a nécessité son hospitalisation dans un centre hospitalier spécialisé en Moselle (57). Depuis son entrée dans cet établissement, le patient a alterné les séjours en unités pour malades difficiles (UMD) et les retours au centre hospitalier spécialisé, le plus souvent en chambre d'isolement.

Le Défenseur des droits est entré en contact avec les deux centres hospitaliers, l'Agence Régionale de Santé, l'association France autisme et l'association Envol Isère autisme.

Cette collaboration a permis de concilier les différentes approches médicales et sociales de cette pathologie et finalement le transfert du patient dans une structure adaptée à sa pathologie, susceptible d'améliorer son état de santé et située près de sa famille.

Décision MSP-2014-202 du 4 décembre 2014 - Information - orientation - continuité des soins (recommandations)

Le Défenseur des droits a été saisi de la situation des patients hospitalisés au sein de l'unité d'oncologie pédiatrique de l'hôpital, dont la cessation d'activité était prévue le 21 août 2014. L'Assistance publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) a décidé d'anticiper la fermeture de cette unité. Une association a saisi le Défenseur des droits, dénonçant la fermeture de cette unité et considérant que les enfants concernés seraient victimes d'une discrimination. Le Défenseur porte une appréciation générale sur le dispositif mis en place :

- l'information des responsables légaux des enfants concernés ;
- l'orientation, la prise en charge et le suivi des enfants concernés ;
- les obstacles rencontrés à l'occasion de la cessation d'activité.

Le Défenseur des droits propose trois recommandations visant à tirer les enseignements de ce type de situation de crise.

F. ABUS DE FAIBLESSE

Règlement amiable 14-0780. Déontologie médicale - abus de faiblesse

Une personne estime que sa mère a été victime d'un abus de faiblesse par son médecin traitant conventionné secteur 1. Elle constate que sa mère a bénéficié de nombreuses consultations dont certaines ont donné lieu

à un double paiement par carte bancaire, avec dépassements d'honoraires, sans établissement de feuille de soin. Suivant les relevés bancaires de la mère de la réclamante, les consultations ont été facturées entre 23 et 129,12 euros; pour un montant total de 8816,12 euros.

Le Défenseur des droits est intervenu et a signalé ce dossier au conseil national de l'Ordre des médecins et à l'assurance maladie. La réunion de conciliation organisée devant le conseil départemental de l'Ordre des médecins a permis d'aboutir à une transaction financière.

Le médecin mis en cause a remboursé à la victime la somme de 8415 euros.

G. VIOLENCES À L'ENCONTRE DU PERSONNEL SOIGNANT

Règlement amiable 14-7806. Violence - soins (médiation)

Une personne a été victime d'une chute d'un toit dans le cadre de son activité professionnelle, occasionnant un traumatisme crânio-encéphalique sévère avec coma. Tétraplégique, dans un état de conscience minimal (état pauci-relationnel), ce patient a été hospitalisé pour une prise en charge médicale au long cours.

L'ensemble de l'équipe médicale a rencontré continuellement de graves difficultés relationnelles avec ses parents, qui n'ont eu de cesse de manifester des critiques sur les soins prodigués et de proférer des menaces à l'adresse du médecin responsable. Ce médecin a saisi le Défenseur des droits, dénonçant l'attitude d'opposition systématique et le comportement agressif des parents qui maintiennent les soignants dans un climat de crainte très préjudiciable à la qualité et à la sécurité des soins du patient concerné.

Le Défenseur des droits s'est rapproché, à plusieurs reprises, du directeur de l'établissement, du médecin responsable de l'unité spécialisée et de la délégation départementale de l'Agence régionale de santé. Les parents ont finalement accepté de participer régulièrement à des réunions avec l'équipe soignante en présence du directeur, visant à faire un point régulier sur les soins et d'éventuelles difficultés rencontrées.

5. LA PROTECTION DES BIENS

Le département « Protection de l'accès aux biens et services » (PABS) traite des réclamations individuelles adressées au Défenseur des droits. Il instruit les dossiers intéressant les biens et les services au sens large, dès lors qu'il relève de la défense des droits et libertés des usagers des services publics, de la lutte contre les discriminations, et/ou de la protection des droits et de l'intérêt supérieur de l'enfant. Il s'agit principalement de réclamations dans les domaines suivants :

- **Logement et habitat** (accès au logement, urbanisme, réseaux d'eau et d'électricité, impôts et taxes, habitat précaire, hébergement d'urgence...);
- **Enseignement supérieur et formation professionnelle;**
- **Activité professionnelle** (marchés publics, aides économiques, fiscalité des entreprises, professions réglementées...);
- **Commerce** (tourisme, loisirs, vente en ligne, téléphonie, crédit, banque, assurances...).

L'année 2014 marque une étape importante de l'organisation du département qui, dans un souci de mutualisation des compétences et de rationalisation, se structure depuis le 1^{er} septembre 2014 autour de deux pôles, « Accès aux services publics – affaires publiques » (ASPAP) et « Accès aux biens et services privés » (ABSP).

A. LES SERVICES PUBLICS

Au cours de l'année 2014, le Défenseur des droits a été saisi de nombreuses réclamations traduisant les difficultés de prise en compte du handicap dans l'enseignement supérieur, qu'il s'agisse d'un refus d'admission en raison du handicap, d'une carence en matière d'aménagement des conditions d'accueil, ou encore d'une défaillance dans l'organisation des épreuves. Les affaires traitées concernent tous les niveaux de l'enseignement supérieur, qu'ils soient sélectifs ou non.

L'attention du Défenseur des droits a également été attirée, au cours de cette année, sur des litiges relatifs à la délivrance des cartes « Familles Nombreuses » par la SNCF. En effet, plusieurs réclamations émanant de parents à la tête de familles recomposées, ou comprenant un enfant « naturel », ont fait état de refus de délivrance de cette carte, qui ne sont pas justifiés, tant au regard de la réglementation en vigueur que des exigences liées à la prohibition de la discrimination à raison de la situation de famille.

Par ailleurs, des réclamations nombreuses ont été adressées au Défenseur des droits, mettant en cause ERDF et GRDF pour des situations récurrentes liées à des traversées de propriétés privées par des ouvrages de distribution de gaz et/ou d'électricité, en l'absence de conventions de servitudes régulièrement conclues avec les propriétaires. A cet égard, il souhaite rappeler que l'implantation d'ouvrages publics de distribution de gaz et/ou d'électricité doit respecter la réglementation en vigueur et préserver les droits des propriétaires à disposer de leurs biens. Or, en l'état actuel, les réponses adressées par ERDF et GRDF aux services du Défenseur des droits, admettant l'impossibilité de produire les conventions de servitudes demandées mais présumant la régularité des ouvrages du seul fait de leur implantation, ne peuvent emporter la conviction.

a. Les transports

Règlement amiable d'un délégué. Accessibilité - transports urbains - promotion de l'égalité

Mme N. se déplace en fauteuil roulant, pour aller à l'université elle doit prendre le bus. Elle saisit le délégué car elle s'est heurtée à des refus d'accès répétés dans les bus : soit le bus ne s'arrête pas, soit il s'arrête mais la palette ne fonctionne pas, soit il s'arrête, prend des passagers et refuse le « fauteuil ».

Le délégué prend alors contact avec l'entreprise.

Une analyse de la ligne de bus est réalisée avec Mme N. Des adaptations d'accès aux stations sont aussitôt engagées, les palettes fonctionnent à nouveau et les chauffeurs de bus sont accompagnés pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

Par ailleurs, le directeur met le délégué en contact avec le directeur du projet d'établissement pour organiser une exposition d'affiches du Défenseur des droits dans le hall d'accueil du public. Cette action de sensibilisation de la promotion de l'égalité s'accompagnera d'un forum organisé pour sensibiliser les personnels de conduite à la question de la différence.

Décision MDS-MLD-2013-176 du 27 mars 2014. Discrimination en raison de l'origine - contrôle aéroportuaire (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi des circonstances du contrôle subi par le réclamant lors de l'embarquement pour un vol à destination des États-Unis, en plus de l'inspection habituelle.

Le réclamant avance le caractère discriminatoire de cette mesure de sécurité supplémentaire en ce qu'elle n'a visé que des personnes ayant des noms à consonance maghrébine, alors que selon lui, les autres passagers qui n'ont pas été appelés n'étaient pas d'origine maghrébine.

À l'issue de ses investigations et, en particulier, après la communication de la liste de l'ensemble des passagers et de la liste de ceux qui ont fait l'objet d'une inspection filtrage complémentaire, le Défenseur des droits ne constate pas de discrimination.

Cependant, le Défenseur comprend que cette fouille complémentaire, effectuée dans les circonstances telles que décrites par le réclamant : sur une sélection de personnes via un appel micro et réalisée à la vue des autres passagers, soit stigmatisante et infamante. Ainsi, il recommande à la compagnie aérienne que les fouilles se déroulent à l'abri des regards, dans un local spécialement prévu à cet effet.

Décision MSP-2014-091 du 29 août 2014. Discrimination en raison de la situation de famille (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à un refus de délivrance de carte « Familles Nombreuses » pour un père divorcé, dont les enfants sont en résidence alternée.

Le Défenseur des droits recommande que les critères d'attribution de la carte « Familles Nombreuses » soient modifiés pour permettre la délivrance de celle-ci aux parents séparés, divorcés ou aux familles recomposées, dès lors que les deux parents assument la charge effective de leurs enfants.

Règlement amiable d'un délégué - litige - transport urbain

Monsieur V. est en litige avec la société des transports urbains au sujet d'un procès-verbal d'infraction dont il a fait l'objet dans un bus du réseau pour « refus d'obtempérer ». Après avoir examiné son dossier, le délégué

relève une omission essentielle puisque ni la date ni l'heure de l'infraction ne figurent sur le procès-verbal. Il en informe la société de transports.

Le délégué est averti du classement sans suite du procès-verbal.

b. Le logement public

Règlement amiable 12-002596. Handicap - accès au logement social

Lourdement handicapé, M. X se trouvait dans l'impossibilité de payer son loyer et faisait l'objet d'une mesure d'expulsion. Il réclamait l'octroi d'un logement social adapté à son handicap.

Le Défenseur des droits a considéré que les temps d'attente pour le logement social étaient anormalement longs. Le Défenseur des droits a proposé une résolution amiable du conflit. La mairie a pu prendre connaissance des difficultés rencontrées par le réclamant et constater l'urgence de la situation. Elle s'est engagée à fournir un logement social adapté à l'état physique du réclamant avant toute expulsion.

Le réclamant a pu obtenir un logement social pour personnes à mobilité réduite (PMR). En attendant l'octroi de ce logement, il a accepté de se rendre temporairement dans un Foyer résidence pour personnes âgées.

Décision MDE-MSP-MLD-2014-123 du 1^{er} août 2014. Hébergement d'urgence - demandeur d'asile (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative au refus des pouvoirs publics d'accorder à une famille demandeuse d'asile comptant 3 enfants mineurs, arrivée en France le 10 juillet 2014 et sans solution d'hébergement, l'accès à un hébergement d'urgence. La famille, convoquée le 13 août 2014 à la préfecture, n'est de ce fait pas encore détentrice d'une autorisation provisoire de séjour, préalable à toute demande d'asile, et se voit donc privée de son statut de demandeur d'asile et de la possibilité de faire valoir les droits attachés à ce statut. L'affaire, qui a fait l'objet d'un rejet par ordonnance du juge des référés, est portée en appel devant le Conseil d'État. Le Défenseur des droits a décidé de présenter ses [observations devant la Haute juridiction](#). La famille a finalement été hébergée avant l'audience.

Décision MSP-2014-087 du 19 juin 2014. Condition d'accueil des demandeurs d'asile - précarité (tierce intervention devant la CEDH)

Le droit des demandeurs d'asile à bénéficier de conditions matérielles d'accueil décentes est garanti aussi bien par le droit de l'Union européenne que par la jurisprudence de la CEDH.

Les conditions d'accueil minimales sous-entendent un niveau de vie adéquat pour leur santé et assurer leur subsistance. Si l'État décide de verser des allocations financières ou des bons, il faut que le montant de l'aide financière soit suffisant, et qu'il leur permette de disposer d'un logement le cas échéant, sur le marché privé de la location.

Le Défenseur des droits note que l'absence de délivrance de l'autorisation provisoire de séjour dans un bref délai suivant la présentation en préfecture prive le demandeur d'asile de l'accès aux conditions matérielles d'accueil, le contraignant à vivre dans une situation d'extrême précarité. Par ailleurs, on peut se demander si le recours au juge administratif des référés du demandeur d'asile en attente de prise en charge est encore effectif au sens de l'article 13 de la Convention.

Décision MDE-MLD-MSP-2014-194 du 26 novembre 2014. Précarité- expulsion - droits de l'enfant (observations en justice)

Le Défenseur des droits a été informé de la saisine du juge de l'exécution du tribunal de grande instance de Créteil dans le cadre d'une procédure d'expulsion d'occupants sans droit ni titre qui est en cours et pour laquelle a été rendue le 9 septembre 2014 une décision ordonnant aux occupants de quitter les lieux dans un délai de 48 heures.

Les parcelles occupées depuis le début de l'année 2014 appartiennent à une société privée. Parmi les personnes installées sur le terrain, environ 70 bénéficient d'un suivi socio-médical régulier. De nombreuses personnes sont traitées pour des pathologies chroniques, tandis que quelques enfants, atteints de la mucoviscidose, reçoivent des soins à l'hôpital le plus proche. Tous les jeunes en âge d'être scolarisés ont été inscrits à l'école grâce aux actions d'un collectif local.

Le Défenseur des droits a décidé de présenter ses observations devant le tribunal.

Plusieurs normes européennes et internationales liant la France impliquent – sauf faits d'une exceptionnelle gravité – de surseoir à l'évacuation d'un terrain occupé illégalement et ce, dans le but d'accorder un délai minimum de 3 mois nécessaire à ce que les occupants puissent quitter les lieux dans des conditions décentes et être accompagnés par les autorités dans le cadre du dispositif préconisé par la circulaire du 26 août 2012 (recherche d'une solution d'hébergement, continuité de la scolarisation et de l'accès aux soins).

c. L'éducation

Règlement amiable 13-005941. Discrimination en raison du handicap - service public - éducation - baccalauréat

Une jeune fille rencontre des difficultés pour passer ses examens, en raison d'un handicap l'obligeant à être accompagnée d'un auxiliaire de vie scolaire. À l'approche des épreuves du baccalauréat, elle se trouve confrontée à un manque d'accessibilité des salles et à l'inadaptation à sa condition physique des horaires des épreuves. Dès lors, la mère de la jeune fille, estimant que son enfant est victime de discrimination dans le cadre de l'accès aux épreuves du baccalauréat en raison de son handicap, saisit le Défenseur des droits.

À la suite de l'intervention en urgence du Défenseur des droits, l'accessibilité des salles, l'octroi du tiers temps et l'assistance d'une tierce personne durant l'examen ont été mis en place pour les épreuves du baccalauréat.

Règlement amiable 13-006484. Discrimination en raison du handicap - service public - enseignement supérieur

Une femme rencontre des difficultés d'accès à un concours d'internat médical, en raison d'un handicap l'obligeant à disposer d'un ordinateur spécifique. L'inaccessibilité des salles et l'absence de tiers temps adapté sont autant d'obstacles auxquels elle doit faire face du fait de son handicap et qui diminuent ses chances de réussite.

Après l'intervention en urgence du Défenseur des droits, l'accessibilité des salles, l'octroi du tiers temps et l'accès à un ordinateur adapté durant l'examen ont été prévus et mis en place pour les épreuves du concours, auxquelles la réclamante a pu participer dans de meilleures conditions.

Règlement amiable 13-013911 du 17 avril 2014. Discrimination en raison du handicap - accès à un service public- éducation

Le Défenseur des droits a été saisi par les parents d'un enfant trachéotomisé. Ils souhaitent que leur fils soit scolarisé dans une école ordinaire mais accompagné par un auxiliaire de vie scolaire formé aux soins nécessaires. Ils ont déposé une demande auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et de l'Education nationale sans obtenir de réponse

Il s'est avéré que l'autorisation d'accompagnement par un auxiliaire de vie scolaire avait été donnée mais non notifiée. Dès lors, l'auxiliaire de vie scolaire n'avait pu suivre la formation nécessaire.

Les notifications ont été faites et l'auxiliaire de vie scolaire a pu être formée, comme l'a demandé le Défenseur.

Règlement amiable 11-018618. Discrimination en raison de la nationalité - enseignement supérieur

M. X est résident de longue durée en France. Il a débuté ses études de médecine en France et les poursuit en Croatie. Il souhaite s'inscrire dans une université française afin d'y débiter son 3^e cycle d'études médicales. L'inscription lui est refusée, car il ne jouit pas de la nationalité d'un État-membre de l'Union européenne. Les étudiants souhaitant s'inscrire doivent en effet cumuler deux conditions : jouir de la nationalité d'un État-membre et détenir un diplôme de formation médicale de base européen. La seconde condition va être remplie, dans la mesure où M. X est sur le point d'être diplômé de l'Université de Zagreb, au moment où la Croatie va entrer dans l'Union.

Selon l'article 11 de la [directive 2003/109/CE du 25 novembre 2003](#), le résident de longue durée bénéficie de l'égalité de traitement avec les nationaux en ce qui concerne les conditions d'accès à un emploi salarié, à l'éducation et à la formation professionnelle. Le Défenseur a interrogé à plusieurs reprises l'université, le ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche puis le secrétariat général des Affaires européennes (SGAE).

A la suite des interventions du Défenseur des droits et du SGAE, M. X a pu s'inscrire dans l'université de son choix.

Règlement amiable 14-011973. Demande de bourse au CROUS

Monsieur X est étudiant et compte tenu de sa précarité sociale et financière, il a déposé une demande de bourse à caractère social. Les services du CROUS ne lui ont transmis aucune réponse. Il a saisi le Défenseur des droits. Le Défenseur des droits a proposé de résoudre le conflit par la voie amiable. Le CROUS a réexaminé en toute urgence la demande et a attribué une bourse à caractère social de 1 007 euros.

Décision MDE-MLD-MSP-2014-163 du 1^{er} octobre 2014. Discrimination en raison de l'origine - refus de scolarisation (Recommandation et transmission à la CNIL et au procureur de la République)

Entre juillet et octobre 2013, le Défenseur des droits a été saisi par des parents, en situation régulière ou non, de refus de scolarisation et d'inscription scolaire de leurs enfants opposés par la maire. Ils estiment ces refus discriminatoires car fondés sur leur origine et/ou leur situation administrative au regard du droit au séjour.

Le Défenseur rappelle à la maire ses obligations en matière de scolarisation effective et d'inscription, au sein des écoles communales, des enfants résidant dans la ville, quelles que soient la nationalité, l'origine, ou la situation administrative des parents et/ou de leurs enfants.

Le Défenseur des droits recommande à la maire de mettre fin aux refus d'inscription des enfants des demandeurs d'asile, de parents en situation irrégulière et étrangers en situation administrative précaire et de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Le Défenseur des droits recommande au préfet du Tarn-et-Garonne de procéder à l'inscription des enfants en lieu et place de la mairie dans tous les cas de refus d'inscription illégal ou discriminatoire.

Le Défenseur décide d'adresser les pièces du présent dossier à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) afin que celle-ci puisse apprécier l'opportunité de procéder à tout contrôle qu'elle estimerait utile.

Le Défenseur des droits décide d'informer le procureur de la République des faits constatés qui lui apparaissent constitutifs de délits de discrimination.

La mairie mise en cause a répondu au Défenseur que tous les enfants concernés avaient été scolarisés pour la rentrée 2013/2014 et que tous les demandeurs d'asile seraient scolarisés en 2014/2015. Par ailleurs la mairie a été entendue par la CNIL qui a transmis son compte rendu au Défenseur.

Règlement amiable 13-014728. Discrimination en raison du genre - refus de transcription du nouveau prénom

Le Défenseur des droits est saisi par une personne transsexuelle du refus de lui délivrer un diplôme prenant en compte son nouvel état civil.

De sexe masculin et sous son prénom initial (masculin), elle obtient en 1994 un certificat d'aptitude aux fonctions d'aide médico-psychologique. A la suite d'une opération de réassignation sexuelle, son acte de naissance est rectifié : l'intéressée y est désormais déclarée comme étant de sexe féminin et désignée par un nouveau prénom. Elle demande au ministère des Affaires sociales la réédition de son diplôme sous son nouveau prénom, la direction régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale refuse cette réédition.

A la suite à l'intervention du Défenseur des droits dans une affaire similaire ([décision MLD-2012-111 du 27 juillet 2012](#)), une [circulaire n° 2012-0015 du 22 août 2012](#) prévoit expressément que toute personne ayant bénéficié d'un changement d'état civil (nom, prénom, sexe, etc.) peut obtenir la délivrance d'un diplôme conforme à son nouvel état civil, selon certaines conditions.

A la demande du Défenseur, le directeur régional a accepté la réédition du diplôme de la réclamante sous son prénom.

d. La fiscalité

Règlement amiable 12-011889. TVA - exonération

Une société spécialisée dans la formation professionnelle a saisi le Défenseur des droits des rappels de TVA afférents à des prestations réalisées dans le cadre de marchés conclus avec Pôle Emploi.

L'administration a considéré que ces prestations ne relevaient pas des dispositions du code du travail relatives à la formation professionnelle continue pouvant bénéficier de l'exonération de TVA.

La société a fait valoir son désaccord sur les rectifications envisagées. L'administration n'a pas répondu aux observations du contribuable et a procédé directement à la mise en recouvrement des rappels de TVA.

Au vu des pièces du dossier, le Défenseur des droits a estimé qu'en ne répondant pas aux observations de la société requérante, le service avait commis une erreur de procédure de nature à entraîner la décharge des rappels de TVA en cause.

Règlement amiable 12-006275. Discrimination en raison du sexe - déclaration fiscale

La réclamante, qui est mariée et a gardé son nom de naissance comme nom d'usage, fait l'acquisition d'un appartement avec des fonds propres et en réemploi de fonds venant de la succession de ses parents. Cet achat a

pourtant été enregistré uniquement sous le nom de son époux. Elle a saisi le Défenseur des droits qui a rappelé que l'obligation réglementaire de mentionner le nom de l'époux n'imposait pas d'enregistrer les acquisitions immobilières sous ce nom, a fortiori lorsque l'épouse a choisi de conserver son nom de naissance comme nom d'usage. La correspondante Informatique et Libertés de l'organisme chargé de créer, organiser et gérer tous les fichiers informatiques et banques de données des notaires a indiqué que la fiche client dépendait du logiciel utilisé par l'étude notariale. Cette fiche a été remplie manuellement de manière erronée. L'erreur d'enregistrement liée au nom de la réclamante a été rectifiée au sein de l'étude concernée.

Le ministère de l'Économie et des Finances a également fait savoir que les rectifications nécessaires ont été faites dans les « bases foncières ». Les avis concernant la taxe foncière de 2014 ne comporteront ainsi que le nom de naissance de la réclamante.

e. Urbanisme et réseaux

Décision MSP-2014-208 du 30 décembre 2014. Trop perçu après une décision de la cour d'appel (recommandation en équité)

Le tribunal administratif a accordé aux réclamants une indemnité de 66 086,65 euros en réparation des préjudices subis du fait des inondations successives de leur propriété. Le tribunal a relevé que ni le certificat d'urbanisme, ni le permis de construire ne mentionnaient que leur terrain était situé en zone inondable. Le tribunal a retenu l'entière responsabilité de l'État.

L'État a fait appel de ce jugement et la cour administrative d'appel a ramené l'indemnité à 5 869,29 euros.

Les réclamants doivent donc rembourser à l'État de la somme de 41 531,94 euros.

Leur situation financière ne leur permet pas de s'acquitter de leur dette. Ils ne disposent, pour vivre, que d'une pension d'invalidité d'un montant de 957,46 euros brut mensuel dont il faut déduire et leurs charges d'environ 330 euros.

Le Défenseur des droits a recommandé en équité d'annuler leur dette.

MSP-2014-197 du 4 décembre 2014. Enclavement de propriété - pose de canalisations - urbanisme (recommandation)

La réclamante indique que, depuis que la commune a autorisé son frère à déplacer les deux sentiers communaux qui traversaient sa propriété, sa parcelle se trouve enclavée.

Elle affirme, par ailleurs, que des canalisations et des câbles ont été enfouis dans le tréfonds de ses parcelles à la demande de la commune, sans qu'elle lui en ait donné l'autorisation.

Elle a saisi le Défenseur des droits.

La commune n'a répondu ni à ses démarches ni aux questions du Défenseur, qui recommande à la commune :

- de prendre toutes les mesures nécessaires afin de désenclaver la propriété concernée ;
- de régulariser la servitude de canalisation conformément aux termes de l'article L. 152-1 du code rural et de la pêche maritime ou de procéder à la dépose de ces ouvrages.

Décision MSP-2014-193 du 1^{er} décembre 2014. Servitude illégale (recommandations non suivies et rapport spécial)

A l'occasion d'un séjour dans son chalet à la montagne, la réclamante s'est rendu compte que des travaux de déplacement d'une piste de ski avaient été réalisés sur sa propriété en son absence. Cette piste passe dorénavant

à moins de 10 mètres de son chalet, le réseau neige coupe sa propriété, les arbres et le portique de jeux ont été arrachés et le ruisseau a été busé.

Les travaux n'avaient pas été précédés par l'ouverture d'une enquête parcellaire ni d'une notification préalable, aucun arrêté préfectoral n'avait institué la servitude de piste de ski. Elle était donc illégale. Le Défenseur des droits avait recommandé à la commune de procéder à des travaux de reprise de la piste de ski, prenant en compte les préoccupations de la propriétaire (décision MSP-2013-144 du 25 juillet 2013).

Cette recommandation n'a pas été suivie d'effets, le Défenseur a donc décidé d'adopter un rapport spécial.

Règlement amiable 11-008109. Indemnisation suite au remembrement foncier

Lors de la mise en vente de sa parcelle, le réclamant a découvert qu'il en avait perdu la propriété, à la suite du remembrement foncier de la commune ayant attribué celle-ci à un autre propriétaire. La direction départementale de l'Équipement et de l'Agriculture (DDEA), a soumis un protocole d'accord transactionnel au ministère de l'Agriculture, afin d'indemniser le réclamant de la perte de son terrain. Néanmoins, aucune suite n'a été donnée à l'établissement de ce protocole. Le Défenseur des droits a saisi conjointement la préfecture et le ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt, pour obtenir le versement de d'indemnisation prévue.

Décision MSP-2014-167 du 22 octobre 2014. Implantation irrégulière d'un poteau électrique (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative au refus de la société ERDF de procéder au déplacement d'un poteau électrique, implanté sur un terrain privé, en l'absence de titre d'occupation régulièrement établi.

Le Défenseur des droits recommande qu'il soit mis fin à l'implantation irrégulière d'un ouvrage public sur cette propriété privée.

Règlement amiable 12-002116. Extension du réseau électrique

Le réclamant a obtenu en 2006 un permis de construire pour des bâtiments d'élevage. Ce permis prévoit qu'une extension du réseau électrique est nécessaire, pour procéder aux constructions envisagées. Toutefois, le réclamant ne parvenait pas à obtenir du syndicat d'électrification, un devis correspondant à sa demande. Le Défenseur des droits a saisi le syndicat mixte départemental d'électricité, la mairie ainsi que la sous-préfecture. À la suite de son intervention, les travaux demandés ont été initiés.

f. Les autres services publics

Règlement amiable 14-003415. Domiciliation de familles bulgares et roumaines par un Centre Communal d'Action sociale

Des ressortissants bulgares et roumains se sont vu refuser, oralement, leur domiciliation auprès du centre communal d'action sociale (CCAS) d'une commune. L'association suivant ces familles, ayant alerté le maire de la ville sans succès, a sollicité l'aide du Défenseur des droits. Le Défenseur a saisi le maire de la ville pour solliciter le réexamen des demandes de ces familles, conformément aux dispositions des articles L.264-1, L.264-4 et R.264-4 du code de l'action sociale et des familles, en vertu desquelles toute personne sans domicile stable ayant de fait, un lien avec la commune, a un droit à une domiciliation par le CCAS. À la suite de l'intervention du Défenseur

des droits, les familles bulgares et roumaines ont été reçues par les services de la mairie et ont bénéficié d'une adresse stable conformément aux dispositions du code de l'action sociale et des familles.

Règlement amiable 14-002989. Non publication au Journal Officiel de la modification du nom de l'association

L'association réclamante a adressé à la préfecture de police une déclaration de modification de son titre, de l'adresse de son siège social et de son adresse de gestion, en sollicitant la publication de ces modifications au journal officiel. La modification de l'adresse du siège social a bien été publiée au journal officiel du 15 juin 2013, mais le changement de nom de l'association n'a pas été pris en compte. A la suite d'une réclamation, un récépissé de déclaration de modification a bien été délivré à l'association mais cette dernière ne parvenait pas à obtenir une nouvelle insertion au journal officiel comportant son nouveau titre. Le Défenseur des droits a saisi la préfecture de police afin d'obtenir la publication du nouveau nom de l'association ou de connaître les motifs qui s'y opposaient. En réponse, la préfecture de police a précisé que la modification du titre de l'association avait bien été prise en compte dès le 18 juin 2013 mais qu'en raison d'un problème informatique, la parution n'avait pu être effectuée à cette date. Une nouvelle publication au journal officiel, mentionnant le nouveau titre de l'association, a été réalisée le 28 juin 2014.

Règlement amiable 12-007474. Handicap - accès au service public - piscine municipale

Un homme et son fils, tous deux atteints d'un handicap moteur, rencontrent des difficultés pour accéder à la piscine municipale. Le réclamant déplore le manque d'accessibilité des locaux, l'absence de matériel adapté aux personnes handicapées et les propos déplacés tenus à leur rencontre par les agents d'accueil. Il s'estime victime d'une discrimination fondée sur son handicap, dans l'accès à un service public.

Une résolution amiable du conflit a dès lors été proposée par le Défenseur des droits et acceptée par chaque partie.

La municipalité s'est engagée à rendre le lieu plus accessible et à le doter du matériel suffisant. Désormais, la piscine est entièrement équipée pour accueillir les personnes handicapées. Une lettre d'excuse a également été adressée au réclamant.

Règlement amiable 14-007165. Ticket modérateur

Victime d'un incendie criminel, Monsieur X et sa famille sont évacués de leur domicile par le SMUR. L'hôpital réclame le paiement du ticket modérateur correspondant à cette intervention, soit un montant de 525 euros.

Monsieur X demande alors à l'hôpital de bénéficier de la procédure permettant la télétransmission de la créance pour que sa mutuelle effectue le paiement. L'hôpital décide de surseoir au recouvrement de la créance.

Le Défenseur des droits a obtenu le remboursement de la somme de 79,06 euros correspondant aux frais d'huissier.

Règlement amiable 14-001593. Nuisances d'une station essence

Le réclamant a alerté à plusieurs reprises, mais sans succès, les services de la mairie et de la préfecture sur les nuisances provoquées par l'utilisation d'une station-service (fuites de carburant et ancienneté des équipements). Le Défenseur des droits a saisi le maire afin qu'il fasse cesser ces nuisances sur le fondement de ses pouvoirs de police. Ce dernier est intervenu auprès de l'exploitant de la station-service qui s'est engagé à transférer ses installations avant le 31 décembre 2014.

B. LES BIENS ET SERVICES PRIVÉS

L'origine reste, cette année encore, le premier critère de discrimination soulevé devant le Défenseur des droits en matière d'accès aux biens et services. Les réclamations traitées comme les opérations de « testing », telle que celle menée par l'INC « 60 millions de consommateurs », confirment la persistance des refus abusifs de location. Le Défenseur des droits observe par ailleurs que ces discriminations liées à la nationalité ou l'origine réelle ou supposée des personnes portent sur tous les aspects du quotidien : ouverture de comptes bancaires, commerce sur Internet dont le développement rapide s'accompagne de dérives discriminantes, et même dans le sport où, alors que les quotas d'étrangers dans le basket dénoncés en 2013 perdurent, la France fait l'objet d'une procédure de manquement devant la Commission européenne, il observe par ailleurs que la délivrance de licences de football aux mineurs étrangers est parfois abusivement refusée.

Les commerçants en sont également parfois victimes : ainsi par exemple, sur proposition du Défenseur des droits, le Code du commerce, qui comportait des dispositions discriminatoire envers les commerçants étrangers en matière de droit au renouvellement du bail commercial, a été réformée par la loi n° 2014-626 du 18 juin 2014 relative à l'artisanat, au commerce et aux très petites entreprises.

Pour lutter contre le racisme, une vigilance accrue et une mobilisation forte de tous les acteurs est donc indispensable tant sur les pratiques individuelles qu'en matière de réforme.

Concernant les autres critères de discrimination, le Défenseur a été amené à traiter en 2014, de plusieurs réclamations relatives à des pratiques abusives d'établissements bancaires ou de crédit relatives au patronyme. En premier lieu, cela concerne les femmes mariées qui refusent que sur leurs dossiers personnels, contrats et moyens de paiement ne figure que le nom de leur conjoint et non leur propre nom, couramment désigné comme « nom de jeune fille ». L'argument, souvent avancé, d'une prétendue impossibilité technique liée à la configuration des bases informatiques n'est désormais plus acceptable alors que les mentalités, elles, ont depuis longtemps évolué sur ce sujet.

En second lieu, ce sont des personnes transsexuelles qui saisissent le Défenseur car malgré, la modification officielle de leur état civil, elles sont également confrontées à des refus ou obstructions pour en obtenir la prise en compte sur leurs documents bancaires.

Enfin, l'année 2014 aura vu aboutir une recommandation ancienne portée par la Halde puis le Défenseur des droits, consistant à ajouter dans la loi relative aux rapports locatifs l'interdiction des discriminations fondées sur l'âge, afin à la fois de mieux protéger les jeunes, mais également les seniors qui sont également très fortement victimes de discriminations dans l'accès au logement.

a. Le sport et les loisirs

Règlement amiable d'un délégué - Discrimination en raison de l'état de santé - biens et services privés

Un enfant participe aux activités périscolaires d'une association, il a été déclaré par les médecins comme apte à pratiquer ces activités mais en précisant qu'il était « potentiellement épileptique ».

Les parents ont donc remis une fiche comportant les éléments utiles en cas de malaise. L'association décide d'exclure l'enfant, après deux séances, alors que la cotisation trimestrielle a été perçue.

La déléguée contacte l'association qui fait valoir le risque pour les animateurs bénévoles qui ne sont pas formés aux premiers soins. Devant l'insistance de la déléguée, l'association s'engage à accueillir tous les enfants qui présentent un certificat médical d'aptitude aux activités proposées, dont dispose l'enfant.

Décision MLD-2014-204 du 22 décembre 2014. Discrimination en raison de la religion - centre de fitness - biens et services privés (transmission au Parquet)

Le Défenseur des droits a été saisi de l'exclusion d'un centre de fitness d'une femme musulmane portant un foulard. Cette exclusion serait fondée sur un argument de neutralité et un argument de sécurité. Le Défenseur des droits rappelle que le principe de neutralité des agents publics n'est pas applicable aux organismes privés. Concernant la sécurité, il estime que d'autres moyens appropriés et proportionnés auraient pu être prévus, comme un foulard adapté à la pratique sportive. Le gérant de cet établissement a déjà fait l'objet d'un rappel à la loi pour des faits similaires en 2010. Une affaire analogue a récemment donné lieu à une condamnation définitive par un tribunal correctionnel, le Défenseur décide donc de transmettre le dossier au parquet.

Décision MLD-MDE-2014-048 du 27 mars 2014 Discrimination en raison de l'origine - biens et services privés - football - droits de l'enfant (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation de la Ligue des droits de l'homme relative aux difficultés rencontrées par des mineurs de nationalité étrangère résidant en France pour obtenir la délivrance d'une licence « Loisir » dans un club de football.

L'enquête menée auprès du ministre des Sports, de la Fédération française du football et de la FIFA a confirmé que l'adoption de règles strictes par la FIFA en 2009, visant légitimement à lutter contre le trafic de joueurs mineurs, a entraîné des refus abusifs de délivrance de licence. Depuis, le dispositif a évolué ce qui a permis de faciliter la procédure de délivrance de premières licences loisir aux mineurs.

Toutefois, certaines difficultés demeurent en termes de discrimination et de risques d'atteintes aux droits de l'enfant.

En conséquence, le Défenseur des droits recommande à la FFF de réformer les règles concernant l'attribution des licences pour les mineurs et le contrôle des clubs professionnels.

Décision MLD-2014-084 du 6 juin 2014. Discrimination en raison de la religion - biens et services privés - sports et loisirs (observations en justice)

Le Défenseur des a été saisi d'une réclamation relative à l'exclusion d'une salle de fitness d'une femme musulmane en raison du port du foulard. Le gérant invoque le non-respect du règlement intérieur selon lequel « les tenues vestimentaires ne devront pas avoir de signe ou message à caractère raciste, politique ou religieux ». Le gérant ne peut se prévaloir d'aucune autorisation de la loi ni d'aucun motif légitime juridiquement recevable pour imposer une telle restriction à la liberté d'exprimer sa religion qui apparaît comme contraire au code pénal. Le Défenseur a présenté ses observations devant le tribunal correctionnel qui, dans son jugement du 17 juin 2014, a condamné le gérant sur le fondement des articles 225-1 et 225-2 du code pénal, à une amende avec sursis de 500 euros et à 250 euros en réparation du dommage moral causé à la victime.

b. Les banques et assurances

Décision MLD-2014-203 du 9 décembre 2014. Discrimination en raison du lieu de résidence - e-banque - biens et services privés (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi du refus d'ouverture d'un compte bancaire opposé au réclamant par une banque en ligne en raison de son lieu de résidence, en outre-mer.

Le groupe bancaire a confirmé l'exclusion des personnes résidant dans les départements et régions d'Outre-mer de ses offres en ligne. Il met en avant que le statut de ses filiales ultramarines ainsi que la particularité des systèmes informatiques en Outre-mer, ne permettent pas d'y délivrer la totalité des services de la convention de compte.

Il a indiqué qu'il serait remédié à cette différence de traitement en 2015.

Le Défenseur des droits décide de recommander à la Fédération bancaire française (FBF) et à l'Association française des sociétés financières (ASF) de rappeler à leurs adhérents que les articles 225-1 et 225-2 du code pénal interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur le lieu de résidence d'une personne.

Le Défenseur des droits demande au groupe bancaire de l'informer de la mise en conformité de la convention de compte de sa filiale avec l'interdiction des discriminations fondées sur le lieu de résidence, ainsi que des mesures alternatives qui seront mises en œuvre pour pallier aux difficultés techniques en cours dans les départements, régions et pays d'Outre-mer dans un délai de six mois.

Décision MLD-2013-117 du 14 avril 2014. Discrimination en raison du handicap - biens et services privés- assurance (recommandation)

M.X, sourd de naissance, avait fait assurer son prêt immobilier. Si l'assureur acceptait de garantir les risques invalidité et incapacité totale de travail en raison d'un accident, il refusait d'assurer ces risques en cas de maladie, quelle qu'elle soit. L'assureur fondait cette décision sur la déclaration par l'assuré de la perception d'une allocation aux adultes handicapés et la reconnaissance d'un taux d'incapacité égal à 80 %.

Dans sa [décision MLD-2013-117](#), le Défenseur des droits a considéré que le refus d'assurance fondé sur la seule constatation du handicap, sans qu'il ait été procédé par ailleurs à une analyse de l'état de santé, caractérise une discrimination fondée sur le handicap au sens des articles 225-1 et 225-2 du code pénal et n'entre pas dans le champ d'application de l'exception prévue par l'article 225-3-1 du code pénal. Il a notamment recommandé à l'assureur de réexaminer, pour la durée du contrat restant à courir, la situation du réclamant en procédant à une évaluation objective de son état de santé.

L'assureur a indiqué au Défenseur des droits avoir procédé à une nouvelle évaluation de l'état de santé du réclamant. A l'issue de cet examen, l'assureur a décidé de garantir le réclamant pour la durée résiduelle du prêt en cas de perte totale et irréversible d'autonomie, en cas d'invalidité spécifique (garantie inexistante lors de la demande d'adhésion de 2008) et en cas d'incapacité totale de travail.

Décision MLD-2014-058 du 27 mars 2014. Discrimination en raison du sexe et du genre - biens et services privés (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi des difficultés rencontrées par une personne transgenre dans la prise en compte de son nouvel état civil pour ses activités bancaires courantes. La réclamante obtient en justice le changement de son prénom qui est désormais féminin. Sa banque refuse de retirer son titre de civilité sur ses carnets de chèques, relevés de compte bancaire etc.

Or, le titre de civilité n'est pas un élément de l'état civil et aucun obstacle technique ou juridique ne s'oppose à ce que cette mention soit retirée des actes bancaires courants. Ces éléments caractérisent un harcèlement discriminatoire fondé sur le sexe et l'identité sexuelle au sens de la loi du 27 mai 2008.

Lors de l'enquête, la banque mise en cause s'est engagée à modifier ses systèmes d'information de manière à ce que la réclamante puisse voir figurer le titre de civilité de « Madame » sur l'ensemble de ses opérations bancaires courantes.

Décision MLD-2014-033 du 27 mars 2014. Discrimination en raison de la nationalité - biens et services privés - banque (recommandation)

L'ouverture d'un compte bancaire est refusée à la réclamante de nationalité algérienne parce qu'elle ne disposait pas d'un titre de séjour en cours de validité. La banque indique également que le document d'identité présenté par la réclamante était périmé.

Avant l'ouverture d'un compte, une obligation de vérification de l'identité et de la domiciliation du client est mise à la charge de la banque, par conséquent la non-présentation des documents exigés oblige l'établissement bancaire à refuser l'ouverture du compte. Or, la réclamante a présenté un passeport algérien en cours de validité. Seul son visa était périmé.

La pratique des établissements bancaires qui consiste à exiger des ressortissants étrangers la présentation d'un visa en cours de validité, comme celle d'un titre de séjour français en cours de validité, revient à contrôler la régularité de leur séjour, posant ainsi une condition supplémentaire pour l'ouverture d'un compte bancaire fondée sur la nationalité étrangère des demandeurs.

Le Défenseur des droits décide de rappeler à la banque les termes de la loi.

Il lui recommande de rappeler à l'ensemble de ses collaborateurs qu'un passeport étranger en cours de validité est un document officiel, qui permet à son titulaire de justifier de son identité dans le cadre de l'ouverture d'un compte bancaire.

Enfin, il lui recommande de rappeler dans ses règles de procédures internes le caractère discriminatoire des pratiques consistant à subordonner l'ouverture d'un compte bancaire à des conditions de régularité du séjour du demandeur au compte.

A lire également sur ce sujet :

Décision MLD-2014-088 du 29 juillet 2014. Discrimination en raison de la nationalité - biens et services privés - banques (recommandation)

Décision MLD-2014-101 du 2 septembre 2014. Discrimination en raison du lieu de résidence - Crédit (rapport spécial).

Dans sa décision [LCD-2011-59 du 31 octobre 2011](#), le Défenseur des droits avait estimé que la pratique d'un établissement de crédit consistant à refuser des crédits à la consommation à des demandeurs domiciliés dans les départements et régions d'outre-mer, caractérisait une discrimination indirecte à l'encontre des populations ultramarines.

Le Défenseur des droits lui avait recommandé d'ouvrir ses crédits aux départements et régions d'outre-mer.

Au vu des refus répétés de l'établissement de crédit de suivre la recommandation du Défenseur des droits, il décidait d'établir un rapport spécial et l'invitait à présenter ses observations avant sa publication, en soulignant que les articles 225-1 et 225-2 du code pénal interdisent désormais de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur le lieu de résidence d'une personne.

L'établissement a alors informé le Défenseur qu'il avait décidé d'ouvrir ses procédures aux départements d'outremer.

Règlement amiable 12-008814. Assurance (transmission au délégué à la sécurité routière)

Lorsqu'elle a souhaité faire assurer sa voiture sans permis, la réclamante a rencontré des difficultés avec son assureur, qui a exigé un certificat médical en raison de son âge de 77 ans. La souscription d'un contrat d'assurance véhicule est obligatoire.

A défaut de certificat médical, l'assureur a résilié l'assurance.

A la demande du Défenseur des droits, la réclamante a été indemnisée par l'assureur de l'ensemble des sommes qu'elle avait engagées.

Cette réclamation soulève la question de l'utilisation du critère de l'âge dans l'appréciation du risque automobile par les assureurs. Une demande d'avis a été adressée au délégué interministériel à la sécurité routière afin de poursuivre cette réflexion.

c. Le logement privé

Décision MLD-2014-178 du 8 décembre 2014. Logement privé - location - état de santé (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi par un couple, travaillant à mi-temps et bénéficiaires d'une pension invalidité, relative au refus opposé par une agence immobilière de louer à leur fille, dont ils sont les garants, un appartement en raison de la nature de leurs revenus. Cette politique est constitutive d'une discrimination fondée sur le handicap et l'état de santé. Le Défenseur des droits recommande au groupe immobilier de réformer ses pratiques et de modifier les consignes données aux agences de son réseau ainsi que de verser la somme de 1 000 euros à la réclamante en réparation du préjudice subi en raison des frais engagés.

Décision MLD-2014-183 du 1^{er} décembre 2014. Logement privé - location - origine (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi d'un refus de location. L'agence immobilière conteste avoir opposé un tel refus, elle indique simplement que face à l'insistance des réclamants qui souhaitaient une réponse immédiate et devant l'impossibilité de le faire dans la mesure où les candidatures continuaient à être examinées par les propriétaires, elle avait dû leur répondre par la négative. L'enquête a révélé plusieurs incohérences dans les réponses fournies par l'agence. Il s'est également avéré que c'est la gérante de l'agence qui est propriétaire du bien concerné, ce qui rend suspect l'argument tiré par l'agence de l'absence de réponse du propriétaire, et par ailleurs que les locataires retenus ultérieurement ont un dossier similaire à celui du réclamant. Ces éléments sont insuffisants pour caractériser pénalement le délit de discrimination mais sont de nature à engager la responsabilité civile de l'agence et du propriétaire. Le Défenseur des droits recommande en conséquence la réparation civile du préjudice subi par les réclamants.

d. Le transport et les voyages

Décision MLD-2014-198 du 16 décembre 2014. Discrimination en raison de l'âge - location de véhicules - biens et services privés (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi du refus de location d'un véhicule opposé au réclamant en raison de son âge. Le réclamant âgé de 24 ans et titulaire du permis B depuis six années, a souhaité louer une voiture de catégorie C. Cette location lui a été refusée car il ne remplissait pas la condition d'être titulaire d'un permis depuis au moins trois ans et être âgé d'au moins 25 ans pour louer un véhicule de cette catégorie.

Les règles internes du loueur comportent bien des limites d'âge, qu'il s'agisse de conditions d'âge pour accéder aux services ou de différences tarifaires fondées sur l'âge, appelées surcharge jeune conducteur.

Le Défenseur des droits recommande au conseil national des professionnels de l'automobile et à la Fédération

nationale des loueurs de véhicules de rappeler à leurs adhérents que les articles 225-1 et 225-2 du code pénal interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur l'âge d'une personne.

Décision MLD-2014-138 du 23 septembre 2014. Handicap - voyage - vente Internet (recommandation)

M. et Mme A. ont acheté sur internet un voyage d'une semaine en Égypte auprès d'une agence de voyages spécialisée dans le « sur-mesure », en mentionnant le handicap de Mme A. Au cours du séjour, ils ont rencontré des difficultés en raison du handicap de Mme A. et n'ont pu avoir accès à l'ensemble des prestations composant le séjour.

En application de l'[article L.211-16 du code du tourisme](#), les agences de voyages sont responsables de l'exécution des obligations résultant du contrat de séjour.

L'agence invoque la faute des acheteurs qui ne l'auraient jamais informée du handicap de Mme A. Or, les réclamants apportent la preuve de la communication de cette information dès la pré-réservation.

Alors qu'elle n'a pas mis en œuvre les moyens nécessaires pour permettre la bonne exécution des prestations composant le forfait touristique vendu, l'agence de voyage pourrait voir sa responsabilité civile engagée en application de l'article L.211-16 précité.

Le Défenseur des droits a proposé à l'agence de voyages et aux réclamants de conclure une transaction afin de réparer les dommages qu'ils ont subis.

Il a recommandé au syndicat national des agences de voyages d'adopter des mesures pour assurer la prise en compte par les agences de voyages des besoins particuliers des clients en situation de handicap en matière de vente à distance de forfaits touristiques.

Décision MLD-2014-041 du 17 mars 2014. Discrimination en raison du handicap - biens et services privés - transport aérien (transmission du dossier au procureur de la République)

Le Défenseur des droits a été saisi du refus d'embarquement opposé par une compagnie aérienne via le sous-traitant en raison du handicap de la personne qui n'était pas accompagnée d'une personne valide.

La réclamante avait indiqué son besoin d'assistance lors de sa réservation et l'a confirmée, conformément au règlement européen, 48 heures avant le départ.

Lorsque la réclamante s'est présentée au comptoir d'enregistrement, elle a été enregistrée et a obtenu sa carte d'embarquement. Dans un deuxième temps, après avoir répondu par la négative à la question si elle pouvait se lever et attendre seule une issue de secours, la personne au guichet a repris la carte d'embarquement et a indiqué à la réclamante qu'elle ne pouvait pas embarquer.

Le bagage de la réclamante a été restitué et elle a été accompagnée au guichet de la compagnie pour un remboursement. La réclamante n'a pas porté plainte.

La compagnie, invoquant des règles de sécurité et le code britannique de bonnes pratiques pour justifier le refus d'embarquement, fait un usage de ces règles de sécurité qui va à l'encontre du règlement européen. La compagnie commet ainsi le délit de discrimination.

Le Défenseur des droits transmet cette décision ainsi que le dossier de la réclamante au procureur de la République.

e. Les autres services privés

Règlement amiable d'un délégué - Discrimination en raison de la nationalité - biens et services privés

Mlle R. souhaite passer l'examen du permis de conduire. De nationalité roumaine, elle réside en France avec ses parents depuis 5 ans.

L'auto-école lui demande un titre de séjour qui serait nécessaire pour passer l'examen. Or, la jeune fille est mineure (les mineurs n'ont pas de titre de séjour) et de nationalité roumaine, donc un pays membre de l'UE, dont les résidents n'ont pas l'obligation de détenir un titre de séjour.

La déléguée contacte l'auto-école et lui transmet la circulaire du ministère de l'Intérieur portant sur la fin des mesures transitoires concernant les roumains. Au vu de cet échange et de la communication de ce document, l'auto-école a inscrit la jeune fille au permis de conduire.

Décision MLD-2014-042 du 1^{er} avril 2014. Discrimination en raison de l'origine - biens et services privés - camping (Demande d'avis Parquet)

Le procureur de la République a saisi le Défenseur des droits pour avis à la suite d'une plainte déposée par une association pour discrimination à raison de l'origine. L'association a effectué un testing auprès d'un camping. Les réponses aux personnes seules faisaient état de la vocation familiale du camping ; pour les couples, selon l'association seuls les couples d'origine européenne auraient été accueillis. Toutefois, la liste des clients obtenus par les services de police fait apparaître des noms à consonance étrangère parmi les clients, de plus les faits sont anciens, les témoignages incertains et enfin la société mise en cause est en liquidation. Le Défenseur des droits considère que le dossier est, en l'état, insuffisant pour caractériser l'infraction de discrimination fondée sur l'origine.

Décision MLD-2014-021 du 26 mars 2014. Discrimination en raison de l'état de santé - biens et services privés - micro crèche (recommandation)

Le Défenseur des droits a été saisi de l'exclusion d'une micro-crèche d'une enfant de moins d'un an en raison de ses allergies alimentaires.

Le Défenseur des droits recommande, d'une part, d'aménager le dispositif relatif au rôle du médecin concernant l'élaboration et la mise en œuvre du Protocole d'accueil individualisé (PAI) et d'autre part, de clarifier les droits, les devoirs et les obligations des personnels d'accueil lorsqu'un médicament doit être administré dans le cadre d'un PAI.

Le Défenseur demande au ministère de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Faute de réponse du ministère de la santé dans les délais impartis, une relance est en cours.

Règlement amiable 13-009976. Biens et services - paiement par chèque - outremer

Le réclamant a été victime d'un refus de paiement par chèque dans la station-service d'une enseigne de supermarché, au motif que son compte bancaire est domicilié dans une agence bancaire en Martinique. Suite à l'intervention des services de police, qui a relevé que l'identité sur le chèque correspond bien à celle figurant sur la carte nationale d'identité, et a rappelé au responsable que la Martinique est un département français, le réclamant a été autorisé « à titre exceptionnel » à régler par chèque. Quelques jours après, une affiche a été

apposée précisant que seuls les chèques provenant de banques situées en « France métropolitaine » étaient acceptées. Le refus ainsi opposé caractérise une pratique systématique de discrimination indirecte à raison de l'origine ultramarine, et une discrimination directe à raison du lieu de résidence. Le Défenseur des droits est intervenu auprès de la direction nationale de l'enseigne. En réponse, le directeur a répondu en présentant ses excuses et en soulignant qu'il s'agissait d'une pratique isolée non conforme aux règles commerciales du groupe. Il précise que les règles applicables aux personnes dont les comptes bancaires sont domiciliés dans un DOM ont été rappelées au magasin concerné. Il ajoute enfin qu'un rappel a également été adressé à l'ensemble des magasins.



Promotion de l'égalité et accès aux droits

Consacrée à l'[article 34 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011](#), la mission de promotion des droits est le pendant de la mission de protection des droits et libertés du Défenseur des droits. Elle participe d'une approche pédagogique et préventive qui entend par la promotion de contribuer à l'effectivité des droits et à l'accès aux droits.

Les politiques de promotion des droits et de l'égalité du Défenseur prennent appui sur les études qu'il commande, la prise en compte du droit positif en constante évolution, l'analyse des saisines et décisions du Défenseur et la connaissance des pratiques des professionnels et des politiques publiques déployées.

Enfin, le Défenseur des droits intervient auprès du gouvernement et du Parlement pour préconiser des évolutions législatives et réglementaires dans le cadre de sa mission de réforme.

La mission de promotion des droits se déploie sur l'ensemble du territoire, par l'intermédiaire des organisations nationales mais également des collectivités territoriales et des intervenants locaux.

L'action de promotion de l'institution se traduit également sur le plan international, notamment par sa collaboration avec ses homologues étrangers, sa participation à divers projets internationaux en lien avec les institutions européennes et dans le cadre des suivis de la Convention internationale des droits de l'enfant et de la Convention internationale des personnes handicapées.

1. AGIR SUR L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES ET DES REPRÉSENTATIONS

Les études financées par le Défenseur des droits constituent de précieux vecteurs pour approfondir notre compréhension des atteintes au droit, pour identifier les zones et domaines à risques, les acteurs déficients mais également les bonnes pratiques.

Les besoins et réalités vécues par les acteurs professionnels comme les victimes potentielles sont également identifiés au travers du dialogue au sein des groupes de travail auxquels le Défenseur participe.

A. UNE ACTION FONDÉE SUR LA CONNAISSANCE DES RÉALITÉS VÉCUES

Les travaux d'études et de recherches indépendants contribuent à la production d'une connaissance scientifique spécifique aux champs d'intervention du Défenseur des droits. Un programme d'études est arrêté annuellement et mis en œuvre par voie d'appels à projet ou d'appels d'offres. Les travaux réalisés font l'objet de publication et de synthèses accessibles sur le site internet.

A. LES PROJETS D'ÉTUDES INITIÉS PAR LE DÉFENSEUR DES DROITS EN 2014

Enquête violence et rapport de genre

Près de quinze ans après l'enquête nationale sur les violences faites aux femmes (ENVEFF), l'enquête violence et rapport de genre (VIRAGE) conduite par l'Institut national des études démographiques (INED) concernera près de 25 000 personnes âgées de 20 à 69 ans. Cette enquête quantitative de grande envergure entend actualiser et approfondir le peu de connaissances dont on dispose notamment sur les violences intrafamiliales mais aussi leur impact sur les enfants, les violences au travail, la situation particulière des discriminations multiples (femmes migrantes ou issues de l'immigration, homosexuelles ou souffrant d'un handicap...) ou l'accès aux recours.

Enquête « Perception et expérience des discriminations en Ile de France »

Cette enquête par questionnaire menée auprès de 2 000 personnes a pour objectif de recueillir les perceptions et les situations de discriminations vécues et d'apporter un éclairage statistique sur ces phénomènes. Elle s'inscrit dans une démarche méthodologique qui cherche à stabiliser les méthodes de recueil de données sur l'expérience des discriminations qui touchent des populations statistiquement minoritaires. Pour ce faire, l'enquête en « population générale », menée sur un échantillon représentatif de la population francilienne, est déclinée parmi les groupes cibles spécifiquement exposés (femmes, minorités ethno-raciales, minorités religieuses, personnes en situation de handicap, lieu de résidence).

Les modules du questionnaire dédiés à l'expérience que ces groupes ont des discriminations devront permettre de comparer les incidences, les modalités de réalisation et les conséquences de ces expériences discrimina-

toires sur les trajectoires individuelles des personnes en fonction des différents motifs étudiés, et notamment en fonction du lieu de résidence.

La mise en œuvre des prescriptions de « formations de sensibilisation à la lutte contre les discriminations par les ESPE dans l'enseignement secondaire »

[La loi d'orientation n° 2013-595 pour la refondation de l'école de la République du 8 juillet 2013](#) a créé les écoles supérieures du professorat et de l'éducation (ESPE), et leur a confié par la même occasion la responsabilité d'organiser « des formations de sensibilisation à l'égalité entre les femmes et les hommes, à la lutte contre les discriminations, à la scolarisation des élèves en situation de handicap ainsi que des formations à la prévention et à la résolution non violente des conflits ».

Conduite dans les trois académies d'Île-de-France, cette recherche a pour objectif de comprendre :

- les conditions, les modalités, les choix de la mise en œuvre de cette prescription faite aux ESPE.
- les modalités de mise en œuvre par les lycées qui sont concernés, depuis la circulaire de rentrée de 2008, par la prescription globale de lutte « contre toutes les violences et toutes les discriminations » et d'enseignement sur ce thème.
- la mise en œuvre dans les enseignements et/ou dans la stratégie éducative des établissements de la mission de transmission des « valeurs de la République » assignée aux enseignants comme aux conseillers principaux d'éducation et qui comprend, notamment depuis 1997, « l'idéal laïque qui exclut toute discrimination de sexe, de culture ou de religion ».

Evaluation de la scolarisation des élèves allophones nouvellement arrivés en France et des enfants issus de familles itinérantes et de voyageurs

Cette étude porte sur la mission des Centres académiques pour la scolarisation des élèves allophones nouvellement arrivés et des enfants issus de familles itinérantes et de voyageurs (CASNAV). L'évident déficit de connaissance et de suivi de ce dispositif est renforcé par l'hétérogénéité des modes de fonctionnement et des positionnements institutionnels des CASNAV. A partir de données quantitatives (données statistiques, questionnaires) et qualitatives (entretiens, observations), cette recherche doit permettre de combler cette lacune et d'approfondir la connaissance des conditions effectives de scolarisation et des parcours scolaires de ces élèves. Elle permettra également d'interroger la pertinence du rapprochement de publics hétérogènes et, dans une perspective de recherche-action, de rassembler des informations sur les pratiques pédagogiques mises en œuvre et d'identifier des bonnes pratiques.

L'expérimentation des plans parentaux : étude exploratoire comparative

Document cadre, élaboré par des parents séparés, le plan parental a pour objet la détermination des modalités d'exercice de l'autorité parentale. Les plans parentaux offrent, en complément à la médiation, une modalité de résolution des conflits. L'objectif de cette étude exploratoire est de dresser un état des lieux des pratiques en France et à l'étranger, notamment en Belgique et au sein de pays dont la législation est relativement proche de la nôtre (Espagne, Angleterre, Allemagne, États-Unis et Canada).

Le non-usage des dispositifs de lutte contre les discriminations : enjeux pour l'action publique et les victimes

L'objet de cette recherche, réalisée en partenariat avec le CGET, est d'analyser les raisons pour lesquelles certains groupes de population échappent aux dispositifs de lutte contre les discriminations qui leur sont dédiés.

Il s'agira d'identifier d'une part, les raisons pour lesquelles certains publics n'utilisent pas les dispositifs (de manière volontaire - défaut de confiance, expérience négative, etc., ou involontaire - ne pas se percevoir comme « victimes » ou méconnaître les possibilités d'action, etc.) et, d'autre part, de saisir les stratégies qu'ils déploient pour conduire leur « projet de vie » en tenant compte des discriminations dont ils ont pu faire l'expérience.

B. LES RÉSULTATS DES ÉTUDES FINALISÉES EN 2014

Autour d'un enfant : accueil dans la parentèle ou chez des tiers digne de confiance

Cette étude avait pour objectif d'analyser les perceptions des adultes (parents, tiers, professionnels) et des enfants concernés par ce mode d'intervention et d'explorer les différentes qualités et obstacles à sa mise en œuvre.

A partir d'observations réalisées au sein d'un service d'aide aux tiers (RétiS) portant sur un corpus de 20 situations, cette recherche, en décrivant le profil sociologique des aidants et des enfants recueillis, a permis de mieux saisir les modes de désignation des tiers. Elle livre également des pistes de réflexion sur les modifications à apporter au statut pour sécuriser ce mode d'accueil. Au regard de l'intérêt supérieur de l'enfant, elle questionne enfin le faible recours à la parenté et aux tiers dignes de confiance dans le champ de la protection de l'enfance.

Ces résultats, comme les constats établis par le groupe de travail mis en place par le Défenseur des droits sur le sujet⁹, sont venus étayer une « [décision](#) relative à des recommandations portant sur l'accueil des enfants confiés dans le cadre d'une mesure d'assistance éducative, à une personne désignée tiers digne de confiance ».

Publiée sur le site internet du Défenseur des droits, cette [étude](#) a également fait l'objet d'une [synthèse](#) au sein de la collection « Etudes et résultats ».

Recrutement des publics-cibles des politiques de l'emploi face à l'obligation de non-discrimination : quelles bonnes pratiques dans le secteur privé ?

Dans le cadre du comité de liaison du Défenseur des droits, les intermédiaires de l'emploi ont fait part d'un sentiment d'« injonctions paradoxales ». D'un côté, afin de favoriser certains publics habituellement discriminés ou présentant des difficultés d'accès à l'emploi, les employeurs sont incités par les lois et politiques publiques, le cas échéant sous contrainte financière, à recruter des personnes relevant de catégories identifiées par un critère relevant de la vie privée (sexe, âge, handicap). De l'autre, le principe de non-discrimination interdit de cibler spécifiquement ces publics dans les procédures de recrutement.

Confiée à un cabinet d'études, l'enquête avait pour principal objectif d'identifier les « bonnes pratiques » du secteur privé lorsqu'il concourt à la mise en œuvre de politiques de l'emploi visant certains publics.

Conduite par entretiens menés auprès du secteur privé, des services de l'État et d'experts, l'étude démontre que la mise en œuvre des politiques d'emploi de publics ciblés doit s'appréhender en fonction des stratégies des entreprises. Pour elles, l'enjeu peut être, exclusivement ou concomitamment, celui d'une sécurisation juridique de leurs pratiques de recrutement, d'une communication d'entreprise accrue ou d'une recherche active de compétences rares.

10. Saisi à plusieurs reprises par des personnes désignées « tiers digne de confiance », le Défenseur des droits a mis en place en 2012 un groupe de travail avec la Protection judiciaire de la jeunesse et la Direction générale de la cohésion sociale.

Enquête sur la perception du harcèlement sexuel au travail

En France, les enquêtes ou sondages à propos des violences faites aux femmes au travail sont rares et anciens. Le Défenseur des droits, compétent en matière de harcèlement sexuel en tant que discrimination fondée sur le sexe, a lancé une enquête par sondage sur le harcèlement sexuel sur le lieu de travail à partir de la définition de la loi n° 2012-954 du 6 août 2012.

20 % des femmes actives déclarent avoir été confrontées personnellement à une situation de harcèlement sexuel au cours de leur vie professionnelle. 20 % des Français déclarent connaître au moins une personne ayant été victime de harcèlement sexuel dans le cadre de son travail. L'étude identifie également quelles sont les manifestations les plus rapportées (gestes et propos, chantage, message à caractère pornographique...) et leurs principaux auteurs (collègues, employeur ou supérieur hiérarchique).

Face à ces situations, la plupart des femmes se résignent trop souvent : seuls trois cas sur dix sont rapportés à la direction ou à l'employeur et près de 30 % des victimes n'en parlent à personne. 5 % seulement des cas ont été portés devant la justice.

Fait grave mais pour lequel ils s'estiment mal informés, les Français souhaitent que leurs employeurs assument davantage leur rôle dans la prévention du harcèlement sexuel au travail (information des salariés sur les droits et recours) et dans la protection (prises de sanctions contre les auteurs).

Le [rapport](#) et la [synthèse](#) de cette enquête ont été publiés sur le site du Défenseur des droits à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes.

7^e Baromètre sur la perception des discriminations au travail

Le Défenseur des droits et l'Organisation internationale du Travail (OIT) publient chaque année un baromètre sur la perception des discriminations au travail. Les évolutions constituent de précieux indicateurs. La tendance qui se dégage à l'issue de cette septième enquête, est que par rapport au secteur privé, la fonction publique n'est plus considérée comme plus protectrice contre les discriminations. Rejoignant le ressenti déjà élevé des salariés du secteur privé (29 %), les agents publics sont 31 % à déclarer avoir déjà été victimes de discrimination au travail.

Chaque vague du Baromètre comporte un focus sur un public identifié comme cible potentielle de discriminations. Après l'étude de la situation des seniors en 2013, le premier focus du 7^e baromètre porte sur la perception des discriminations à l'égard des jeunes. Le critère de l'âge est régulièrement invoqué dans les réclamations reçues par le Défenseur des droits (10 % des réclamations reçues dans l'emploi public et 8 % dans l'emploi privé), d'autant plus que l'entrée sur le marché du travail se caractérise pour les jeunes, par des périodes de chômage préalables et des taux de sous-emploi plus élevés que chez les autres actifs, alimentant ainsi précarité et sentiment de discrimination. Présentés aux acteurs de l'emploi, ces résultats ont fait l'objet de discussions qui peuvent être consultées dans le document suivant : [7^e baromètre du Défenseur des droits et de l'Organisation internationale du travail, actes du 3 février 2014](#).

Le second focus s'intéresse à l'égalité professionnelle. Il s'agissait de mieux connaître les discriminations vécues et observées par les femmes au travail et de sonder la persistance des stéréotypes de genre. Il en ressort que le sexe est le premier critère de discrimination ressenti par les femmes au travail. Concernant les stéréotypes, sans surprise, les femmes occupant des fonctions de direction sont surtout reconnues pour leurs qualités relationnelles tandis que les hommes sont loués pour leurs capacités à décider et s'imposer. Les [résultats](#) de ce focus ont fait l'objet d'une publication spécifique, à l'occasion de la journée internationale des droits de la femme.

- [Télécharger le Baromètre sur la perception des discriminations au travail - Vague 7 - Note de synthèse - janvier 2014](#)
- [Télécharger le Baromètre sur la perception des discriminations au travail - Vague 7 - Présentation des résultats - janvier 2014](#)

Le Défenseur des droits est également sollicité pour son expertise afin de contribuer au pilotage d'études extérieures telles que l'étude sur la mise en œuvre du DALO, pilotée par le ministère du Logement et de l'Égalité des territoires et de la Ruralité et le comité de suivi de la mise en œuvre du DALO ou, autre exemple, l'étude en cours du Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ) sur la « mise en évidence des discriminations à l'encontre des jeunes ».

B. UNE ACTION DE PRÉVENTION FONDÉE SUR UNE DÉMARCHE COLLABORATIVE

Dans le cadre d'un dialogue régulier, les acteurs professionnels et les représentants de la société civile font part des difficultés rencontrées dans l'application du droit, des besoins identifiés sur le terrain et sont ensuite encouragés à mettre en œuvre les mesures recommandées. La diffusion des bonnes pratiques, les sensibilisations et formations proposées tout comme les outils élaborés sont réalisés dans le cadre de relations partenariales avec les acteurs visés et concernés par ces démarches. Ces actions ciblent également les acteurs professionnels qui constituent autant d'auteurs potentiels de discriminations et dont les pratiques peuvent compliquer l'accès aux droits et qui représentent autant de vecteurs utiles pour faire progresser vers l'effectivité des droits.

L'objectif des actions de promotion est également de mieux informer les victimes et l'ensemble des organisations susceptibles de les soutenir afin de limiter les phénomènes de non-recours au droits et de sous-déclaration en cas d'atteintes aux droits et notamment de discrimination.

A. UNE POLITIQUE PARTENARIALE

Conventions en cours

Pour appuyer les responsables qui veulent développer des actions spécifiques de sensibilisation ou/et de formation, le Défenseur des droits entretient des relations partenariales formalisées par des conventions de protection et de promotion des droits.

Date de signature	Organismes partenaires
8 novembre/2011	Contrôleur général des lieux de privation de liberté
23 novembre/2011	Ecole nationale de la magistrature
25 janvier/2012	Organisation Internationale du Travail
30 mars/2012	Région des Pays de la Loire
3 mai/2012	Conseil national des barreaux
5 juin/2012	Assurance Maladie (régime général)
21 novembre/2012	Conseil départemental d'accès au droit du département de la Réunion
30 novembre/2012	Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

5 décembre/2012	Conseil national de l'ordre des médecins
18 mars/2013	Médiateur des ministères économiques et financiers
3 avril/2013	Caisse nationale des allocations familiales
1 ^{er} octobre/2013	Délégation interministérielle pour l'égalité des chances des Français des Outremer
10 octobre/2013	Assemblée des départements de France
24 octobre/2013	Département du Rhône et association UNIS-Cité Rhône-Alpes
23 octobre/2013	Département de l'Isère et association UNIS-Cité Rhône-Alpes
4 novembre/2013	FNSP (Sciences Po)
18 novembre/2013	UNICEF France
28 novembre/2013	Rectorat de l'académie de Nice et l'Université de Nice Sophia Antipolis et le conseil départemental de l'accès au droit des Alpes-Maritimes et l'Association des Etudiants et des Anciens du C.E.R.D.P
29 novembre/2013	Conseil national de l'Essonne
2 décembre/2013	Centre National d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles
12 décembre/2013	Caisse nationale du Régime Social des Indépendants
9 janvier/2014	Mutualité Sociale Agricole
7 février/2014	Université Lumière Lyon II
4 mars/2014	Justice Coopération Internationale (JCI)
24 novembre/2014	Conseil supérieur de l'Audiovisuel (CSA)
2 décembre/2014	Ecole supérieure de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la Recherche (ESENESR)
15 décembre/2014	Croix Rouge Française

Après la conclusion, le 10 octobre 2013, d'une convention-cadre avec l'Assemblée des départements de France, le Défenseur des droits a pris contact avec l'ensemble des présidents des conseils généraux afin de leur proposer son appui tant pour la promotion des droits et de l'égalité que pour la lutte contre les discriminations. Les conventions départementales les plus récentes, Isère, Rhône, Essonne, Gard prévoient d'identifier un correspondant ou interlocuteur privilégié « discriminations » au sein des collectivités partenaires, d'organiser les conditions d'accueil et d'intervention des Délégués du Défenseur des droits et de réaliser des actions d'information et de sensibilisation en direction des cadres et des personnels départementaux.

Le Défenseur des droits et l'Ecole supérieure de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (ESENESR) ont signé le 2 décembre 2014 une convention de partenariat, afin de développer des actions de formation en direction des publics de formation initiale et continue accueillis à l'ESENESR.

La convention de partenariat signée avec Unicef-France le 18 novembre 2013 prévoit notamment des échanges d'informations réciproques sur les évolutions législatives et réglementaires ainsi que sur l'observation des pratiques, avec notamment la participation de la Défenseure des enfants à la Commission pluriannuelle « Enfance en France » d'UNICEF France et la participation de l'association au comité d'Entente Protection des droits de l'enfant. L'UNICEF-France accorde un appui à la formation du réseau du Défenseur des droits des jeunes ambassadeurs des droits auprès des enfants (JADE).

Le Défenseur des droits, membre de droit de la Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNC-DH), contribue à ses travaux. Il apporte son expertise dans l'élaboration d'avis liés à ses missions tels que les avis consacrés à la [lutte contre les violences et discriminations commises à raison de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre](#) et à la [situation des mineurs isolés étrangers présents sur le territoire national](#) du 26 juin 2014. La Défenseure des enfants participe aux séances de visionnage du comité de classification du Centre national du cinéma (CNC) afin de garantir la protection des droits de l'enfant.

Il intervient régulièrement devant le conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH) afin de présenter l'action du Défenseur en matière d'éducation et de scolarisation des enfants handicapés (accès aux activités périscolaires, résultat de l'appel à témoignage sur la continuité des temps de vie scolaire), d'accessibilité (décision du 11 février 2013, Guide Progress), d'emploi (Groupe de travail en cours sur les aménagements raisonnables). Il est intervenu à plusieurs reprises dans le cadre des rencontres nationales des coordonnateurs MDPH organisées par la CNSA (présentation du Défenseur des droits et de ses modalités d'intervention en lien avec les MDPH; présentation des orientations du Défenseur des droits en matière d'emploi des personnes handicapées).

Le Défenseur entretient un dialogue avec le Haut conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes et participe à certaines réunions (novembre 2014 pour présentation des actions du Défenseur sur le terrain des droits des femmes). Il assiste également aux réunions de l'Observatoire de la diversité du CSA dont est membre l'adjoint du Défenseur en charge de la promotion de l'égalité et de la lutte contre les discriminations.

Comités d'entente avec les associations

Présidés par le Défenseur des droits, les cinq comités d'entente sont réunis deux fois par an. Ils contribuent à mieux appréhender les difficultés réelles d'accès aux droits et les discriminations rencontrées sur le terrain et permettent de mettre en débat des outils et mesures susceptibles d'améliorer l'accès aux droits.

Jacques Toubon, nommé Défenseur des droits en juillet 2014, a souhaité réunir très rapidement l'ensemble des comités, gage de sa volonté de poursuivre pleinement la démarche partenariale de son prédécesseur. Ces réunions ont également offert l'opportunité de présenter aux membres des comités les nouveaux adjoints.

■ FOCUS: COMITÉ HANDICAP

Fin septembre 2014, le Défenseur des droits a rencontré avec les porte-parole du comité d'entente des associations représentatives de personnes handicapées et de parents d'enfants handicapés. Les participants ont dénoncé un recul des droits des personnes handicapées dans tous les domaines de la vie quotidienne (accessibilité, éducation, emploi...). Concernant l'accessibilité des établissements recevant du public et des transports, ils dénoncent l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014, qui revient sur les échéances de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005. Ils ont également évoqué les conséquences de la réforme des rythmes scolaires sur les élèves handicapés, trop souvent exclus des activités périscolaires et la situation des personnes handicapées sans solution de places en établissement.

Dans le cadre du comité LGBT du Défenseur des droits, les associations membres ont débattu des problématiques liées à la procédure de changement d'état civil actuelle des personnes transsexuelles. Elles ont également soulevé les difficultés constatées dans la mise en œuvre de la loi n° 2013-404 du 17 mai 2013 ouvrant le mariage aux couples de même sexe, et notamment les conventions bilatérales avec certains pays interdisant les ressortissants des pays concernés de contracter un mariage avec une personne de même sexe (voir à cet égard, la décision [MLD-2014-072 du 9 avril 2014](#)) et l'adoption des enfants nés par PMA par la mère sociale.

Quant au comité de concertation égalité H/F, il a été l'occasion d'approfondir les questions relatives à la mise en œuvre de la réforme de répression du harcèlement sexuel.

Les séances du comité d'entente santé ont été l'occasion pour le Défenseur de rappeler la priorité donnée à la question de l'accès aux droits en matière de santé, et d'échanger plus avant avec les participants sur les tenants du projet de loi relatif à la Santé.

B. GROUPES DE TRAVAIL

Les groupes de travail peuvent être le produit des suggestions émises par les comités d'entente.

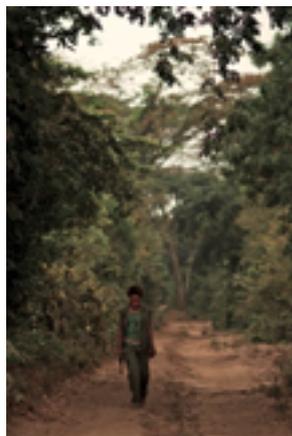
Lors des comités Santé et Protection de l'enfance de l'automne 2013, la dégradation des conditions de prise en charge des enfants et des adolescents hospitalisés a émergé des débats. Le groupe de travail « Enfance et hôpital » réunit institutionnels, associatifs et professionnels hospitaliers.

Une réflexion a également été lancée concernant l'emploi des femmes handicapées suite aux échanges en comité de concertation Égalité Hommes/femmes.

C. UNE ACTION EN FAVEUR DE L'ACCÈS AUX DROITS ET DE LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

PARTICIPATION DU DÉFENSEUR DES DROITS AUX MANIFESTATIONS

Le Défenseur des droits est à l'initiative de manifestations dédiées à la promotion des droits. Pour exemple, notre institution a organisé à Paris en partenariat avec le Forum des images un Festival de films sur les droits de l'enfant dans la guerre.



**Image extraite du film *Rebelle* de Kim Nguyen (2012)
diffusé lors du weekend consacré aux droits de l'enfant dans la guerre**

A l'occasion combinée du 25^e anniversaire de la Convention des droits de l'enfant et du centenaire de la guerre de 1914–1918, le Défenseur des droits a souhaité souligner les droits de l'enfant dans la guerre en s'associant au Festival «[Quelle connerie la guerre!](#)» du [Forum des images](#). Six films portant sur les droits des enfants dans la guerre ont été proposés lors de ce festival, suivis d'échanges entre le public et la Défenseure des enfants, Geneviève Avenard, ainsi que des personnalités attachées à la cause des enfants.

Afin de susciter des initiatives autour des droits de l'enfant à l'occasion du 25^e anniversaire de la Convention des droits de l'enfant, le Défenseur des droits a ainsi mis en place une procédure de labellisation d'évènements de promotion de la CIDE depuis le 20 mai 2014 et jusqu'au 20 novembre 2015.



Cette opération de labellisation d'évènements indépendants du DDD concerne l'ensemble des acteurs agissant dans le domaine des droits de l'enfant, enfants et jeunes compris, sont invités à soumettre leurs projets de manifestations, colloques, rencontres, concours et projets divers qui sont examinés par un comité ad hoc, présidé par la Défenseure des enfants. Les initiatives lauréates reçoivent le label de soutien du Défenseur des droits. Un logo, spécialement créé pour cette occasion, est alors mis à leur disposition pour illustrer les supports de communication. De plus, les opérations labellisées sont relayées sur le site internet afin de créer un cercle vertueux en faveur des droits de l'enfant.

A ce jour, 4 comités de labellisation ont eu lieu. Les 75 [projets d'ores et déjà labellisés](#) constituent autant de vecteurs pour donner de la visibilité aux droits de l'enfant et mobiliser les acteurs locaux.

Sensibilisation et formation des victimes potentielles et de leurs représentants

Il s'agit de sensibiliser les victimes mais surtout de former les acteurs susceptibles d'intervenir auprès d'eux, de constituer des relais d'information sur le territoire, de soutenir et d'instruire leurs recours.

A la suite des résultats du [5^e baromètre DDD/OIT sur la perception des discriminations au travail](#), soulignant la situation inquiétante des agents et salariés LGBT qui tendent à rester invisibles, par crainte, ou qui subissent parfois des situations de harcèlement et de discrimination, le Défenseur des droits tient à informer plus avant les victimes potentielles en participant à des évènements tels que Solidays. Après une première session organisée dans le courant de l'année 2013, la formation des magistrats sur les violences et discriminations commises à raison de l'orientation sexuelle a été réitérée en novembre 2014, à l'ENM.

■ **FOCUS: SAISIR LES DISCRIMINATIONS MULTIPLES ET INTER SECTIONNELLES QUE PEUVENT SUBIR LES FEMMES**

L'accès aux droits des publics particulièrement vulnérables est une priorité du Défenseur des droits. Lors du comité de concertation égalité femmes/hommes du 3 octobre 2013, l'association de femmes handicapées «Femmes pour le dire, Femmes pour agir» (FDFA), avait dénoncé les inégalités d'accès à l'emploi des femmes en revendiquant la mise en œuvre d'un quota en faveur des femmes au sein du quota de travailleurs handicapés (RQTH).

L'action de promotion du Défenseur des droits sur les territoires

Le Défenseur des droits cherche à sensibiliser les acteurs locaux sur l'ensemble de ses missions, des enjeux de la lutte contre les discriminations à la promotion des droits de l'enfant en passant par l'accès des droits. Pour exemple, le 20 novembre dernier, à l'école des avocats de Rhône-Alpes, la ville de Lyon, le Barreau de Lyon et le Défenseur des droits ont organisé une journée de formation au droit de la non-discrimination en direction des avocats de Lyon et des professionnels de l'accès au droit. Au-delà d'initiatives localisées, le réseau territorial du Défenseur s'est particulièrement mobilisé à l'occasion du 25^e anniversaire de la Convention des droits de l'enfant.

■ **FOCUS: LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS SE MOBILISENT À L'OCCASION DU 20 NOVEMBRE 2014 POUR CÉLÉBRER LE 25^e ANNIVERSAIRE DE LA CONVENTION DES DROITS DE L'ENFANT**

En 1954, l'Assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies a recommandé à tous les pays d'instituer une Journée mondiale de l'enfance. Elle a proposé aux gouvernements que cette journée soit célébrée à la date qui leur semblait la mieux appropriée. La loi n° 96-296 du 9 avril 1996 a instauré en France la «journée nationale des droits de l'enfant» fixée au 20 novembre de chaque année.

Cette date anniversaire marque d'une part, le jour de l'adoption de la [Déclaration des droits de l'enfant](#) en 1959, et d'autre part celui de l'adoption de la [Convention des droits de l'enfant](#) qui fête cette année ses 25 ans.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les délégués du Défenseur des droits ont participé à diverses manifestations locales ayant vocation à promouvoir les droits de l'enfant. Au total, pas moins de 24 événements répartis sur 22 départements ont été organisés et mis en œuvre avec le concours des délégués du Défenseur des droits.

Au programme : projection, conférences, colloques, débats, stands, concours d'affiches ... Autant d'évènements qui ont permis aux délégués de réunir enfants, adultes, professionnels ou grand public afin que les droits de l'enfant puissent être célébrés et promus en ce jour de 25^e anniversaire.

Territoires concernés : Alpes-Maritimes (Antibes, Mouans-Sartoux), Calvados (Honfleur), Charente-Maritime (La Rochelle), Côte-d'Or (Dijon), Doubs, Eure-et-Loir (Mainvilliers), Haute-Garonne (Toulouse), Gers (Auch), Hérault (Montpellier), Ille-et-Vilaine (Rennes), Indre (Châteauroux), Loire (Roanne), Loire-Atlantique (Nantes), Moselle (Metz), Puy-de-Dôme (Clermont-Ferrand), Sarthe (Le Mans), Seine-Maritime (Mont-Saint-Aignan), Yvelines (Guyancourt), Tarn-et-Garonne (Montauban), Territoire de Belfort (Belfort), Seine-Saint-Denis (Sevran), Nouvelle Calédonie (Nouméa).

Le programme JADE est mis en œuvre par la direction du réseau territorial et bénéficie du soutien de l'ensemble de l'institution, des délégués interviennent en tant que tuteurs des jeunes ambassadeurs. À ce jour, 38 délégués du Défenseur des droits ont déjà apporté leur soutien aux jeunes ambassadeurs.

De 2007 à 2014, 8 promotions de JADE enfant se sont succédé : 262 jeunes ambassadeurs ont sensibilisé près de 190 000 jeunes. Depuis la première année, sont concernés les départements d'Île de France, le Rhône, l'Isère,

le Bas-Rhin, et, depuis 2011, la Réunion. Le public visé pour la promotion de la Convention relative aux droits de l'enfant est essentiellement celui des collégiens. En 2014, le programme JADE du Défenseur des droits a privilégié trois axes de développement : géographique, partenarial et thématique. Le Défenseur des droits a déployé le programme JADE droits de l'enfant sur le département de Mayotte. De plus, en partenariat avec les régions Rhône-Alpes (janvier 2014) et Pays de la Loire (septembre 2014), un programme JADE Egalité a été mis en place pour une sensibilisation à la lutte contre les discriminations du public des lycéens et des apprentis. Durant l'année scolaire 2013/2014 les jeunes ambassadeurs ont ainsi sensibilisé 30 023 enfants sur le territoire national au sein de :

- 9 lycées,
- 141 collèges,
- 37 écoles primaires,
- 40 structures de loisirs,
- 34 structures spécialisées,
- Lors de 30 évènements grand public.

Depuis octobre 2014, le programme JADE s'est poursuivi avec l'arrivée de la 9^e promotion pour l'année scolaire 2014/2015. Au total 48 jeunes ambassadeurs, dont 8 jeunes ambassadeurs des droits pour l'égalité sont répartis sur les académies de Paris, Versailles, Créteil, Lyon, Strasbourg, la Réunion et Mayotte et réalisent leur mission, avec l'appui des conseils régionaux de la région Rhône Alpes, et de la région Pays de la Loire, des conseils généraux du Bas-Rhin, de l'Isère, de la Réunion et du Rhône et le soutien des rectorats et des services départementaux de l'éducation nationale. Des formations initiales sont organisées auprès des jeunes ambassadeurs : les connaissances théoriques et juridiques transmises par les agents du Défenseur sont complétées par une semaine pratique en structures de loisirs.

À ce jour, 77 collèges sur le territoire national sont déjà inscrits au programme JADE pour l'année scolaire 2014/2015.

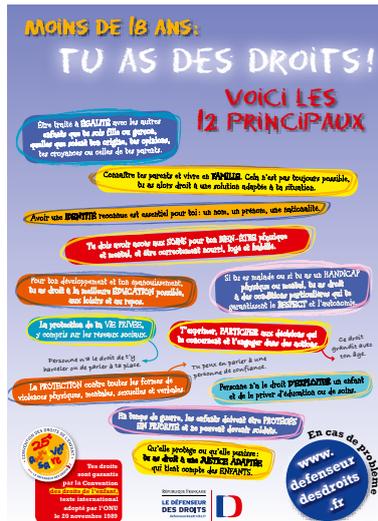
Les outils

Afin de favoriser l'accès aux droits et la saisine du Défenseur, l'institution diffuse auprès du grand public des dépliants d'information ainsi que des outils de promotion des droits. L'ensemble de ces outils est disponible sur le site Internet du Défenseur.

**■ FOCUS : DE NOUVEAUX OUTILS POUR LA PROMOTION
LES DROITS DE L'ENFANT AUPRÈS DES ENFANTS EUX-MÊMES**

A l'occasion du 25^e anniversaire de la CIDE, le Défenseur des droits a élaboré des outils colorés et ludiques à destination des enfants pour les aider à mieux connaître et comprendre leurs droits. Ces outils ont été largement diffusés dans les lieux de vie et de passage des enfants et auprès des professionnels concernés.

Création d'un panneau pédagogique présentant les 12 droits fondamentaux de l'enfant à destination des 10-15 ans



Un support pédagogique de promotion des 12 principaux droits de l'enfant permet aux enfants de mieux connaître leurs droits afin de les faire respecter, notamment à travers la saisine directe et gratuite du Défenseur des droits. Chaque partenaire intéressé par la diffusion de cet outil peut s'adresser aux services du Défenseur des droits pour en obtenir des exemplaires.

Ce panneau pédagogique a également été diffusé dans tous les collèges de France grâce à un partenariat avec l'Education Nationale.

Création d'un jeu des 7 familles à destination des 6-10 ans



Un jeu des 7 familles familiarise les 5-10 ans avec les droits de l'enfant garantis par la Convention. La famille Mempôm, Chuipatouseul ou Mempapeur entraînent les enfants, de manière ludique, à la découverte de leurs droits fondamentaux avec des illustrations de leur vie de tous les jours.

Ce jeu est [en libre téléchargement sur le site internet du Défenseur des droits](http://www.defenseurdesdroits.fr)

Notre but est que chaque enfant connaisse les droits qui lui sont consacrés mais également qu'il puisse identifier s'il se trouve dans une situation problématique et qu'il sache comment agir et réagir. Le Défenseur des droits s'attache à promouvoir le droit des enfants à être informé de leurs droits. A chaque âge, son outil.

UNE ACTION TOURNÉE VERS CERTAINS AUTEURS POTENTIELS D'ATTEINTES AUX DROITS OU D'INÉGALITÉS DE TRAITEMENT

a. Une réflexion dans une logique partenariale/collaborative

Construire un dialogue fructueux et permanent avec les acteurs professionnels, les réseaux et leurs représentants est indispensable pour une action partagée et efficace du Défenseur.

Concernant le secteur public, la nouvelle [Charte pour la promotion de l'égalité et la lutte contre les discriminations](#) dans la fonction publique, signée par la ministre de la Fonction publique et le Défenseur des droits le 17 décembre 2013, s'inscrit dans la continuité de la charte signée en 2008. Elle précise les engagements des employeurs publics et les étend explicitement aux trois fonctions publiques, État, collectivités territoriales et secteur hospitalier. La Charte vise à rendre effective « dans leur politique de ressources humaines [...], par des actions de formation et sensibilisation adaptées, la prise en compte par tous les acteurs et tous les personnels-agents, cadres, responsables des ressources humaines, dirigeants, membres des jurys, représentants du personnel-des principes et des enjeux de l'égalité et de la lutte contre les discriminations¹⁰, qu'elles soient directes ou indirectes. »

En apportant son expérience et son expertise aux employeurs publics, le Défenseur des droits entend à renforcer leur exemplarité vis-à-vis des agents comme des usagers.

Concernant le secteur de l'emploi privé, les organisations syndicales, et de manière plus générale les partenaires sociaux, ont un rôle essentiel à jouer dans la sensibilisation tant des travailleurs que des employeurs à la lutte contre les discriminations. C'est également le cas, en matière de recrutement, des organismes intermédiaires de l'emploi qui reçoivent les candidats à l'embauche et répondent aux demandes des employeurs.

Comités de liaison

Deux comités de liaison ont été mis en place avec les acteurs professionnels dans les domaines de l'emploi et du logement.

Le comité de liaison des intermédiaires de l'emploi, lancé en septembre 2012, se réunit semestriellement pour échanger sur les difficultés et les bonnes pratiques liées à l'application des politiques antidiscriminatoires et d'égalité de traitement dans les procédures de recrutement. Cette instance dédiée à l'accès à l'emploi a également pour mission d'assurer le suivi de la Charte « [Ensemble pour l'égalité dans les recrutements](#) » signée le 7 octobre 2013 par les membres du comité¹¹.

En 2014, ce comité s'est réuni deux fois. À la lumière des résultats de la première enquête menée par le Défenseur des droits et l'OIT sur la [perception des discriminations par les demandeurs d'emploi](#), le comité s'est accordé pour contribuer à une meilleure information des candidats à l'emploi sur leurs droits dans les procédures d'embauche.

Facteur essentiel d'insertion et de cohésion sociale, l'accès au logement conditionne aussi la possibilité d'une vie familiale et parfois aussi l'accès à l'emploi. Or, la perception et l'expérience de discriminations sont particulièrement répandues dans ce domaine, et d'abord dans le logement privé, comme le montre les [résultats de l'enquête d'INC 60 millions consommateurs publiés en février 2014](#).

10. Les articles 11 et 12 de la directive 2000/43/CE et les articles 13 et 14 de la directive 2000/78/CE soulignent le rôle des partenaires sociaux et des ONG dans la promotion de l'égalité de traitement.

11. A compétence égale, APEC, CHEOPS, CNML, Pôle emploi, Prism'emploi, Syntec conseil en recrutement

Le Défenseur des droits a décidé de créer un **comité de liaison avec les acteurs du logement privé**. Réunis pour la première fois le 6 novembre 2014, les acteurs du secteur¹² ont pu faire part de leurs questionnements sur la mise en œuvre de l'égalité dans leur pratique quotidienne et exprimer leurs besoins en termes d'appui et d'accompagnement dans la mise en œuvre de la non-discrimination pour convenir de l'intérêt à coproduire des outils.

Les groupes de travail

Des groupes de travail peuvent être créés par le Défenseur des droits pour répondre à une problématique identifiée par les acteurs.

Par exemple, le groupe de travail sur les injonctions paradoxales a été mis en place suite aux questions des intermédiaires de l'emploi, membre du comité de liaison. La mise en œuvre par les entreprises de politiques visant à favoriser l'embauche de certains publics (femmes, séniors, jeunes, personnes handicapées, habitants des ZUS) conduit en effet les intermédiaires de l'emploi à se sentir en situation d'« injonctions paradoxales », entre la demande d'employeurs qui veulent favoriser le recrutement de ces publics et l'interdiction de l'utilisation de critères personnels dans les procédures d'embauche. Il en découle de nombreuses difficultés concrètes pour les professionnels du recrutement, allant de la rédaction de l'offre d'emploi à la mise en relation avec l'employeur, en passant par la recherche de candidats.

Dans le cadre de ses échanges avec les intermédiaires de l'emploi, le Défenseur des droits a également fait réaliser en 2014 une étude exploratoire sur les risques discriminatoires liés au développement des procédures de recrutement par le biais d'outils numériques (progiciels de recrutement, sites d'e-recrutement ou réseaux sociaux).

Dans le champ des droits de l'enfant, le Défenseur des droits a lancé le [groupe de travail sur la notion d'intérêt supérieur de l'enfant](#) qui réunit depuis 2012 des spécialistes des droits de l'enfant. La notion d'intérêt supérieur de l'enfant est une notion dynamique qui, sans être précisément définie, doit éclairer, habiter et irriguer toute les normes, politiques et décisions des autorités et doit s'adapter à chaque situation, contexte, environnement géographique et culturel de l'enfant. Ce groupe de travail a pour objectif de produire des repères et des recommandations sur lesquels s'appuyer afin de déterminer et de prendre en considération l'intérêt de l'enfant dans la prise de décisions le concernant.

Pour faire évoluer les pratiques et diffuser son interprétation des principes juridiques qu'il protège auprès des acteurs, le Défenseur des droits participe à des groupes de travail ou de réflexion mis en place par des partenaires extérieurs.

Concernant les réflexions sur l'emploi, il participe au groupe de travail sur la question de la portée de la discrimination fondée sur l'apparence physique mis en place par l'Association française des managers de la diversité ([AFMD](#)) et contribue également activement aux réflexions menées par le [groupe de dialogue interministériel](#) mis en place à l'automne 2014 par les ministres du travail et de la ville pour étudier le renforcement de la législation et des politiques de lutte contre les discriminations au travail.

¹² La FNAIM, l'UNIS, le SNPI, FONCIA, SeLoger.com, l'UNPI et la Chambre Nationale des propriétaires

■ **FOCUS: SENSIBILISER ET OUTILLER LES ACTEURS DE LA POLITIQUE DE LA VILLE**

La loi de programmation pour la ville et la cohésion sociale, adoptée le 21 février 2014, rend obligatoire l'intégration d'un plan territorial de lutte contre les discriminations (PTLCD) dans les nouveaux contrats de ville. Par sa mission de promotion des droits et de l'égalité, son expertise en matière de lutte contre les discriminations, son implantation dans les quartiers prioritaires et son action en faveur de l'accès aux droits, notamment des personnes vulnérables, le Défenseur des droits contribue à renforcer l'accueil et l'orientation des victimes, et à développer les compétences des acteurs locaux de la politique de la ville.

Le Défenseur des droits a également été consulté en juin 2014 sur la grille de cotation de la demande de logement social, modifiée par la Ville de Paris conformément à plusieurs des recommandations dans son avis de juin 2013. Il a souligné la nécessité d'une évaluation régulière pour s'assurer de la conformité des effets aux objectifs du dispositif mis en place. Invité à être membre du comité d'évaluation et de suivi mis en place par la Ville de Paris, le Défenseur des droits a participé à sa première réunion de, le 3 octobre 2014.

B. LES ACTIONS DE SENSIBILISATION ET LES OUTILS ÉLABORÉS

Les outils élaborés et soutenus par le Défenseur

A côté des dépliants informatifs destinés au grand public, des fiches thématiques disponibles sur le site Internet de l'institution offrent des ressources utiles aux acteurs qui souhaitent en savoir plus et se mobiliser : contexte, définitions, bonnes pratiques repérées, outils existants...

Le Défenseur des droits élabore également des outils méthodologiques plus ambitieux tels que les guides méthodologiques. Il s'agit alors de fournir aux acteurs clés (direction, responsables de ressources humaines, délégués syndicaux, managers...) des outils opérationnels leur permettant de sécuriser leurs pratiques dans le respect du principe de non-discrimination.



Le guide « Collectivités territoriales : guide pour l'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) » publié en mars 2014 donne des indications pratiques aux collectivités pour favoriser l'application du principe « accès à tout pour tous ». La diffusion et la valorisation de cet outil lors de divers colloques et salons (Autonomic, Urbaccess...) a permis de sensibiliser divers acteurs. Pour garantir l'accessibilité aux déficients visuels, deux versions électroniques du guide sont disponibles au format [Word](#) ou [PDF](#).

Le Défenseur des droits est souvent sollicité pour contribuer aux outils des partenaires.

Parmi de nombreux exemples, il a contribué à la réactualisation du guide du ministère des Sports sur la lutte contre les incivilités, les violences et les discriminations dans le sport, afin de le rendre plus pédagogique. Cette nouvelle édition doit paraître début 2015.

Dans le cadre de la collaboration avec le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, le Défenseur des droits a participé au groupe de travail relatif à la justice scolaire, mis en place par la Délégation ministérielle à la prévention et à la lutte contre les violences en milieu scolaire du ministère de l'Éducation nationale, en juin 2013 qui ont permis de d'élaborer un guide [Pour une justice scolaire restauratrice et préventive](#) à l'attention des personnels de l'éducation, publié à la rentrée 2014.

En matière de santé et de handicap, au-delà de la question de l'embauche, notamment en vue de répondre aux obligations liées au quota de 6 % de travailleurs reconnus handicapés, les questions du maintien dans l'emploi et de l'évolution de carrière font l'objet d'une attention nouvelle. Le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche a créé un groupe de travail sur le reclassement pour inaptitude physique des agents publics de l'enseignement supérieur (professeurs, maîtres de conférences et autres personnels enseignants ou administratifs) avec pour objectif d'élaborer un Guide au sein de l'université sur le reclassement des agents handicapés, auquel le Défenseur des droits est associé.

Évènements

■ FOCUS : COLLOQUE DU DÉFENSEUR DES DROITS SUR LES DROITS FONDAMENTAUX AU DÉFI DE L'AVANCÉE EN ÂGE

L'institution a organisé en mars 2014 un colloque intitulé « les droits fondamentaux au défi de l'avancée en âge ». Cette journée de réflexion a permis de réunir les acteurs associatifs, praticiens institutionnels et chercheurs, afin d'identifier les limites, contraintes et autres marges d'évolution, en vue de contribuer à la formulation de propositions concrètes d'amélioration de la protection des droits fondamentaux de nos aînés, et de mieux anticiper les adaptations rendues nécessaires par l'avancée en âge.

Quatre grandes problématiques ont été abordées durant cette journée de réflexion :

- « Âge et emploi », avec une analyse des difficultés d'accès et de maintien dans l'emploi en raison de l'âge.
- « Âge et ressources », pour un exposé des difficultés liées à certaines prestations comme l'APA.
- « Âge et accès aux biens et services », l'accent devant notamment être porté sur la présentation des limites dans le secteur des assurances, du crédit et du logement.
- « Âge et santé », consacrée aux limites financières et aux limites de l'offre de services à domicile ou en établissements d'hébergement pour les personnes âgées.

A l'issue des échanges, le Défenseur des droits a rappelé que la question de l'avancée en âge ne devait pas être confiée à une approche catégorielle des droits, les droits fondamentaux devant être respectés à toute étape de la vie.

Actions de sensibilisation et de formation

Le Défenseur des droits et ses représentants locaux appuient la lutte contre les discriminations au niveau local, notamment dans le cadre des futurs PTLCD (Plans territoriaux de lutte contre les discriminations). Le 29 octobre dernier, le Défenseur signait une convention de partenariat avec la ville de Vaulx-en-Velin qui s'est engagée dans un plan territorial de Lutte contre le racisme, l'antisémitisme et les discriminations ainsi que la création d'un observatoire des discriminations, du racisme et de l'antisémitisme. Le Défenseur a également été sollicité par Plaine Commune pour présenter ses actions en matière de promotion de l'égalité au réseau d'acteurs locaux le 8 décembre 2014. En 2015, cette initiative sera prolongée par des réunions thématiques autour de l'emploi, le logement, les publics vulnérables, etc. Le Défenseur des droits coopère également avec la DRJSCS et le Centre de ressources Politique de la ville de la région PACA.

■ FOCUS : FORMATIONS SUR LA NOTION D'« UN SALAIRE ÉGAL POUR UN TRAVAIL DE VALEUR ÉGALE » : POUR UNE ÉVALUATION NON DISCRIMINANTE DES EMPLOIS À PRÉDOMINANCE FÉMININE

Plus de 50 ans après son introduction dans le droit français, le principe bien connu « un salaire égal pour un travail égal » est loin d'être une réalité : encore cette année, l'écart de rémunération moyen selon le sexe plafonne à 24 % dans le secteur privé. S'il constitue le fondement de l'égalité de rémunération au travail, ce principe rencontre une difficulté majeure d'application entre les hommes et les femmes qui n'occupent pas les mêmes emplois

Les classifications professionnelles prennent en effet peu en compte dans l'évaluation des emplois les compétences jugées « naturellement » féminines ou la pénibilité des emplois féminins. Ces biais sexistes se retrouvent également dans les régulières actions de pesée de l'emploi : rédaction des offres d'emploi et de fiches de postes, élaboration des grilles d'entretien pour les embauches, contenu de l'entretien annuel d'évaluation, décisions de promotion...

Le Défenseur des droits a publié en 2013 un [guide](#) par lequel il souhaite favoriser l'effectivité du principe « salaire égal pour un travail de valeur comparable » qui tient compte de la situation de ségrégation professionnelle des femmes. Ce guide et sa méthodologie ont fait l'objet d'une large diffusion accompagnée au cours de l'année 2014 de nombreuses interventions.

Le Défenseur des droits encourage, accompagne et valorise les actions locales telles que la démarche de prévention de discriminations internes initiée depuis 2012 par le conseil général du Gard.

Enfin, ses agents, dans leurs domaines respectifs d'expertise, interviennent dans de nombreux programmes de formation professionnelle et cursus universitaires pour contribuer à la formation des futurs professionnels. Il accueille notamment un groupe d'étudiant dans le cadre de l'enseignement clinique de l'École de droit de Sciences Po Paris, il participe à la coordination d'un Master Inégalités et Discriminations à l'Université de Lyon II

2. AGIR SUR L'ÉVOLUTION DES TEXTES

A. PROPOSITIONS DE RÉFORMES LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES

A. TABLEAU DES RÉFORMES INITIÉES EN 2014

SUJET	PROPOSITIONS	DERNIER ÉVÈNEMENT
Accès à la CMU-C et à l'ACS	Ouvrir aux bénéficiaires du RSA socle un accès automatique (sans aucune démarche à effectuer) à la CMU-C et aux bénéficiaires de l'ASPA l'accès automatique à l'ACS	Les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME, Rapport mars 2014
Simplification administrative en reconsidérant la dualité des dispositifs CMU/AME	Reconsidérer la dualité des dispositifs CMU/AME pour simplifier les modalités d'intervention des CPAM, les démarches administratives des professionnels de santé et faciliter l'accès à la médecine de ville des bénéficiaires actuels de l'AME	Les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME, Rapport mars 2014
Elaboration d'une typologie des situations de refus de soins	Compléter l'article L. 1110-3 du Code de la santé publique par une typologie des principales situations caractérisant les refus de soins fondés sur le type de protection sociale	Les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME, Rapport mars 2014
Accompagnement et/ou représentation des victimes de refus de soins	Autoriser les victimes présumées de refus de soins à se faire accompagner et/ou représenter par une association de défense des droits des patients, des usagers du système de santé ou des personnes en situation de précarité dans les procédures de conciliation ou les recours en justice	Les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME, Rapport mars 2014
Aménagement de la charge de la preuve en cas de plainte pour refus de soins	Instaurer, en modifiant l'article L. 1110-3 du Code de la santé publique, un aménagement de la charge de la preuve en cas de plainte pour refus de soins fondé sur le type de protection sociale	Les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME, Rapport mars 2014

SUJET	PROPOSITIONS	DERNIER ÉVÈNEMENT
Amélioration du dispositif d'indemnisation amiable des accidents médicaux	Sont notamment préconisés : le renforcement de l'information sur le dispositif d'indemnisation amiable, la possibilité pour le président de la CCI d'interroger l'établissement ou le professionnel de santé défaillant dans la communication du dossier médical, l'octroi de prérogatives de puissance publique aux experts médicaux pour obtenir la communication d'un dossier médical, la clarification de la notion de certificat médical descriptif, ainsi que le versement au demandeur (sous conditions de ressources) de l'aide financière pour les frais de conseil dès lors que l'expertise est diligentée	Décision n° MSP / 2014-093 du 30 juillet 2014
Régime juridique applicable aux « Gens du voyage » et aux caravanes constituant l'habitat permanent de leurs utilisateurs	Sont notamment péconisés : l'abrogation pure et simple de la loi du 3 janvier 1969, le respect du droit à la vie privée et familiale des gens du voyage conformément à la position du Conseil d'État et de la Cour européenne des droits de l'Homme, la mise en oeuvre effective et renforcée du pouvoir des Préfets de se substituer aux communes qui ne réaliseraient pas les aires permanentes d'accueil des gens du voyage conformément aux schémas départementaux	Décision n° 2014-152 du 24 novembre 2014
Différence de situation, au regard du séjour, des conjoints de Français et des conjoints de ressortissants de l'Union européenne résidant en France	Demande de modification des articles L.314-11 et L.314-9-3° du CESEDA, afin de rétablir la délivrance de plein droit de la carte de résident au conjoint de Français marié depuis au moins deux ans. Demande de modification de l'article L.313-11-4° du CESEDA, afin de supprimer, pour les conjoints de Français, l'obligation de production d'un visa long séjour prévue pour l'obtention d'une carte de séjour temporaire «vie privée et familiale». Demande de modification de l'article L.313-12, 2ème alinéa, du CESEDA, afin de prévoir le renouvellement de droit du titre de séjour pour les personnes victimes de violence, même en l'absence d'ordonnance de protection	Décision n° MLD 2014-071 du 9 avril 2014
Généralisation du mémo de fin de conversation téléphonique avec un service public	Généraliser les contacts sortants à destination des usagers, en utilisant le SMS ou le courriel, et en ayant obtenu l'accord préalable des usagers, conformément aux préconisations de la CNIL	04/09/2014 Saisine du Secrétaire d'État à la Réforme de l'État et à la Simplification
Valorisation de la carrière des agents affectés à l'accueil du public	Arrêter un dispositif de bonification d'ancienneté par l'avancement d'échelon, en plus du dispositif de binification de points de barème mis en place par les différentes fonctions publiques	04/09/2014 Saisine du Secrétaire d'État à la Réforme de l'État et à la Simplification
Simplification des règles de calcul de la taxe d'habitation et de la taxe foncière bâtie s'agissant des personnes percevant un minimum social	Faire bénéficier les titulaires de l'ASS des mêmes modalités d'exonération que les personnes bénéficiaires de l'ASPA, de l'ASI, de l'AAH et du RSA socle, dont les niveaux d'allocation sont sensiblement équivalents	04/09/2014 Saisine du Secrétaire d'État à la Réforme de l'État et à la Simplification

SUJET	PROPOSITIONS	DERNIER ÉVÈNEMENT
Accélération du versement de l'allocation journalière de présence parentale (AJPP)	Affecter des personnels dédiés dans les CAF à la gestion exclusive des demandes d'AJPP, afin de fluidifier l'attribution de la prestation et de permettre ainsi aux familles concernées d'en bénéficier en temps utile	04/09/2014 Saisine du Secrétaire d'État à la Réforme de l'État et à la Simplification
Harmonisation des dates d'effet du complément de libre choix d'activité (CLCA)	Harmoniser les dates d'effet des différents types de complément de libre choix d'activité, tout en veillant à ce que les mesures proposées soient étendues à la nouvelle prestation partagée d'éducation de l'enfant dans le cadre du décret d'application de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 créant la PréParE en remplacement du CLCA	04/09/2014 Saisine du Secrétaire d'État à la Réforme de l'État et à la Simplification
Simplification de la condition de période d'activité antérieure au versement du complément de libre choix d'activité (CLCA)	Distinguer deux situations au lieu de trois pour l'attribution du CLCA (son versement devenant ainsi conditionné par l'exercice d'une activité ayant permis au demandeur de valider : huit trimestres dans les quatre ans qui précèdent la naissance de l'enfant, lorsque le demandeur a jusqu'à deux enfants à charge / huit trimestres dans les cinq ans qui précèdent la naissance de l'enfant, lorsque le demandeur a trois enfants à charge ou plus), tout en veillant à ce que les mesures proposées soient étendues à la nouvelle prestation partagée d'éducation de l'enfant dans le cadre du décret d'application de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 créant la PréParE en remplacement du CLCA	04/09/2014 Saisine du Secrétaire d'État à la Réforme de l'État et à la Simplification
Critères d'attribution de la carte «Familles Nombreuses»	Modifier les critères d'attribution de la carte « Familles Nombreuses » afin que les parents séparés, divorcés ou les familles recomposées puissent l'obtenir, lorsque les deux parents assument la charge effective de leurs enfants	Décision du DDD n° MSP-2014-091 du 29 août 2014
Accueil des enfants confiés, dans le cadre d'une mesure d'assistance éducative, à une personne désignée tiers digne de confiance	Sont notamment préconisés : la recherche, en amont du placement, de la présence de personnes, dans l'entourage ou dans la famille, susceptibles d'accueillir l'enfant, l'organisation du suivi et d'un examen régulier afin de s'assurer du bon déroulement de la mesure de placement auprès d'un tiers digne de confiance, une modification de l'article 375-7 du Code civil afin de permettre, en cas de placement, au juge des enfants de désigner lui-même le tiers en présence duquel l'enfant pourrait rencontrer ses parents	Décision n° MDE-2014-134 du 29 septembre 2014
Difficultés rencontrées par certains majeurs protégés, hébergés en établissements de soins spécialisés en Belgique	Faire bénéficier les majeurs sous mesure de curatelle, qui sont accueillis dans des établissements de soins situés dans un pays limitrophe, d'une domiciliation chez leur mandataire à l'instar du dispositif applicable aux majeurs sous tutelle	14/10/2014 Courrier de Monsieur J.-P. Sueur, Vice-Président de la Commission des lois constitutionnelles, de la législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale du Sénat, indiquant sa volonté de saisir le Gouvernement d'une question écrite sur le sujet

SUJET	PROPOSITIONS	DERNIER ÉVÈNEMENT
Alignement des législations du régime général, du régime agricole et du régime social des indépendants dans le cadre de l'article L.173-1-2 du Code de la sécurité sociale relatif au calcul unique des pensions	Afin de pallier les inéquités et prévenir les contentieux liés au dispositif de simplification, prévu par l'article L.173-1-2 du Code de la sécurité sociale, pour la liquidation des droits à la retraite au sein des régimes dits «alignés» (régime général, régime agricole et régime social des indépendants), il est proposé d'aligner les législations de ces régimes en amont de l'application de l'article L.173-1-2 (qui devrait être ensuite modifié)	07/07/2014 Saisine de la Ministre des Affaires Sociales et de la Santé dans le cadre du PLFSS 2015 Proposition d'amendement non aboutie
Suppression de la substitution automatique des pensions d'invalidité en pension de vieillesse pour les assurés souhaitant poursuivre une activité et justifiant être apte à travailler	Modifier l'article L.341-16 du Code de la sécurité sociale afin de permettre aux assurés invalides, qui ont perdu leur emploi après l'âge légal de départ en retraite, de poursuivre leur recherche d'emploi (dès lors qu'ils ne bénéficient pas d'une pension entière), sans que la pension de vieillesse s'y substitue de manière obligatoire à l'âge légal.	07/07/2014 Saisine de la Ministre des Affaires Sociales et de la Santé dans le cadre du PLFSS 2015 Proposition d'amendement non aboutie
Accès des personnes détenues aux enregistrements vidéo de l'établissement pénitentiaire lors des procédures disciplinaires	Sont notamment préconisés : le recours aux enregistrements vidéo dès lors que les faits donnant lieu à poursuite disciplinaire contre une personne détenue ont eu lieu dans une zone couverte par des caméras de l'établissement pénitentiaire, l'obligation faite à l'enquêteur désigné de décrire le contenu des enregistrements vidéo des faits donnant lieu à poursuites disciplinaires, l'effectivité des droits de la défense de la personne détenue, dans toutes les phases de la procédure disciplinaire, en rendant possible le visionnage des enregistrements vidéo, au stade de la préparation de sa défense, seule ou assistée d'un avocat	Décision n° MSD / 2014-118 du 1^{er} août 2014
Introduction de la possibilité pour la Cour d'assises de prononcer le retrait de l'autorité parentale à l'égard d'une fratrie (article 378 du code civil)	Ouvrir à la Cour d'assises saisie de faits criminels commis par un parent sur son enfant, la possibilité de statuer sur un éventuel retrait d'autorité parentale à l'égard des autres enfants ayant été témoins directs d'actes de violences répétés commis par un ou les parents à l'égard d'un membre de la fratrie et ayant causé la mort de celui-ci ou ayant entraîné pour lui des dommages irréversibles et gravement invalidants	Compte rendu de la mission confiée par le Défenseur des droits et son adjointe, la Défenseuse des enfants, à M. Alain Grevot, Délégué thématique, sur L'histoire de Marina - 30 juin 2014
Prise en compte par une agence de voyage du handicap du client dans l'organisation d'un séjour touristique	Faire adopter des mesures par le Syndicat national des agences de voyages pour assurer la prise en compte par les agences de voyages des besoins particuliers des clients en situation de handicap en matière de vente à distance de forfaits touristiques	Décision n° MLD-2014-138 du 23 septembre 2014
Difficultés rencontrées par les voyageurs français en raison de l'allongement de la durée de validité de la carte nationale d'identité	Envoyer une circulaire à l'attention des maires et des préfets, afin de leur rappeler le cadre juridique en vigueur en matière de renouvellement de la carte d'identité. Lancer une campagne d'information à l'attention des compagnies aériennes et des États n'ayant pas encore tranché la question de la recevabilité de la carte nationale d'identité dont la date de fin de validité indiquée est antérieure à la fin du séjour	30/04/2014 Saisine du Ministre de l'Intérieur

B. TABLEAU DES RÉFORMES ABOUTIES EN 2014

PROPOSITIONS	DERNIER ÉVÈNEMENT	LIEN HYPERTEXTE
Réviser les classifications professionnelles afin qu'elles n'induisent pas de discriminations et qu'elles prennent en compte l'ensemble des compétences mobilisées	Promulgation de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 <i>pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes</i> , qui consacre en son article 5 l'obligation pour les branches professionnelles de fournir un rapport à la Commission nationale de la négociation collective ainsi qu'au Conseil supérieur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, relatif à la révision des catégories professionnelles et des classifications, portant sur l'analyse des négociations réalisées et les bonnes pratiques mises au jour en la matière	Loi n° 2014-873 du 4 août 2014
Garantir une meilleure protection des femmes contre une rupture de leur contrat de collaboration libérale en favorisant l'accès aux congés maternité	Promulgation de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 <i>pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes</i> , l'article 17 de la loi intégrant désormais un droit de suspension s'agissant de « tout contrat de collaboration libérale » pendant au moins seize semaines à l'occasion de l'accouchement. Un droit de suspension du contrat et une protection contre un licenciement sont également introduits au bénéfice du père collaborateur libéral ainsi que, le cas échéant, du conjoint collaborateur libéral	Loi n° 2014-873 du 4 août 2014
Mettre fin à l'exclusion des étrangers extra-Union européenne du droit au renouvellement d'un bail commercial et du droit de reprise des locaux d'habitation accessoires aux locaux commerciaux	Promulgation de la loi n° 2014-626 du 18 juin 2014 <i>relative à l'artisanat, au commerce et aux très petites entreprises</i> , dont l'article 5 a abrogé l'article L. 145-13 du Code de commerce	Loi n° 2014-626 du 18 juin 2014
Rapprocher les droits sociaux attachés à la vie familiale quel que soit le statut juridique du couple	Promulgation de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes, l'article 11 de la loi ajoutant un alinéa à l'article L. 1225-16 du Code du travail pour accorder au conjoint ou à la personne salariée liée à une femme enceinte par un PACS ou vivant maritalement avec elle, le droit de disposer d'une autorisation d'absence pour se rendre à trois des examens médicaux obligatoires maximum	Loi n° 2014-873 du 4 août 2014
Permettre que tous les stages effectués par les demandeurs d'emploi donnent lieu au même décompte de carrière par la CNAV, qu'ils soient agréés par Pôle Emploi, l'État ou la Région	Promulgation de la loi n° 2014-40 du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système des retraites prévoyant que toutes les périodes de stage de formation professionnelle continue donnant lieu à cotisation seront désormais considérées comme des périodes assimilées d'assurance vieillesse	Loi n° 2014-40 du 20 janvier 2014
Modifier l'article 1751 du Code civil afin d'aligner le régime des locataires PACSés sur celui accordé aux époux en matière de cotitularité du bail, lorsque l'un des partenaires n'est pas signataire du bail	Promulgation de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), l'article 4 prévoyant l'extension de la cotitularité du bail aux locataires PACSés	Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014
Modifier l'article 15 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 afin que nul ne puisse se voir refuser l'accès à un logement à raison de son âge	Promulgation de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové qui renvoie désormais aux dispositions de l'article 225-1 du Code pénal»	Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014

PROPOSITIONS	DERNIER ÉVÈNEMENT	LIEN HYPERTEXTE
Modifier l'article 22-2 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs, afin que soit définie par décret la liste des pièces justificatives pouvant être exigées du candidat à la location ou de sa caution par le bailleur»	Promulgation de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové prévoyant que les pièces justificatives seront désormais énumérées par décret en Conseil d'État, après avis de la Commission nationale de concertation	Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014
Rallonger les délais de prescription pour les infractions commises en raison du sexe, de l'orientation ou de l'identité sexuelle ou du handicap. Aligner les délais de prescription pour l'ensemble de ces motifs sur les délais de prescription de l'action pénale prévus par la loi sur la liberté de la presse du 29 juillet 1881 sur les motifs de « race », d'« ethnique » et de religion	Promulgation de la loi n° 2014-56 du 27 janvier 2014 visant à harmoniser les délais de prescription des infractions prévues par la loi sur la liberté de la presse du 29 juillet 1881, commises en raison du sexe, de l'orientation ou de l'identité sexuelle, ou du handicap	Article 65-3 de la loi du 29 juillet 1881, modifié par la loi n° 2014-56 du 27 janvier 2014
Rendre obligatoire le port visible du matricule sur les uniformes des forces de l'ordre	Entrée en vigueur le 1er janvier 2014 du nouveau Code de déontologie commun de la police nationale et de la gendarmerie nationale rendant obligatoire le port du matricule sur les uniformes des forces de l'ordre	Code de déontologie de la police nationale et de la gendarmerie nationale
Informers toute personne mise en cause ou dont le concours paraît utile à la manifestation de la vérité, des raisons pour lesquelles elle est sollicitée (en dehors du cadre de la garde à vue)	Promulgation de la loi n° 2014-535 du 27 mai 2014 portant transposition de la directive 2012/13/UE relative au droit à l'information dans le cadre des procédures pénales, prévoyant que toute personne faisant l'objet d'une mesure d'investigation doit désormais être informée des raisons pour lesquelles elle est sollicitée	Loi n° 2014-535 du 27 mai 2014

Egalité Femmes - Hommes - Réforme

Considérant qu'il n'était pas admissible que les classifications professionnelles puissent être porteuses de discrimination, le Défenseur des droits a demandé le renforcement de l'obligation pour les partenaires sociaux et les employeurs de supprimer toute discrimination fondée sur le sexe. Promulguée le 4 août 2014, la [loi n° 2014-873](#) pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes répond en son article 5 à la préconisation exprimée par le Défenseur des droits, en consacrant l'obligation pour les branches professionnelles de fournir un rapport à la Commission nationale de la négociation collective ainsi qu'au conseil supérieur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, relatif à la révision des catégories professionnelles et des classifications, portant sur l'analyse des négociations réalisées et les bonnes pratiques mises au jour en la matière.

La loi entérine également la proposition soutenue par le Défenseur des droits d'accorder une meilleure protection aux collaboratrices et collaborateurs libéraux, s'agissant de l'accès aux congés de maternité et de paternité. On rappellera pour mémoire que le statut de collaboratrice ou de collaborateur libéral autorisait la rupture de contrat à tout moment, sans motivation. Ces derniers courraient donc le risque de se voir brutalement licenciés, ainsi qu'en attestaient les nombreuses réclamations portées à l'attention du Défenseur des droits. L'article 17 de la loi intègre désormais un droit de suspension, s'agissant de « tout contrat de collaboration libérale » pendant au moins seize semaines à l'occasion de l'accouchement. Un droit de suspension du contrat et une protection contre un licenciement sont également introduits au bénéfice du père collaborateur libéral ainsi que, le cas échéant, du conjoint collaborateur libéral de la mère ou de la personne collaboratrice libérale liée à elle par un pacte civil de solidarité ou vivant maritalement avec elle pendant onze jours consécutifs suivant la naissance de l'enfant, durée portée à dix-huit jours consécutifs en cas de naissances multiples.

Bien que la modification de l'article L.1235-4 du code du travail, soutenue par le Défenseur des droits, ait également été avalisée par le législateur (qui devait compléter la liste des cas de figure entraînant l'obligation pour une entreprise de rembourser à Pôle emploi les indemnités de chômage, versées en raison d'un licenciement injustifié, pour intégrer l'ensemble des licenciements discriminatoires ou liés à un harcèlement moral ou sexuel), on retiendra cependant son invalidation par le Conseil constitutionnel, l'amendement ayant été introduit en deuxième lecture. Le Défenseur des droits restera cependant mobilisé, afin de soutenir l'introduction de ces dispositions protectrices dans notre droit positif.

http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/upload/avis-parlement/2013-11-12_egalite_femme_homme.pdf
http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/upload/avis-parlement/20140402_avis-au-parlement-pjl-egalite-femmes-hommes-senat.pdf

Simplifications administratives

Appelé à contribuer au choc de simplification administrative souhaité par le Président de la République, le Défenseur des droits a transmis sept propositions de simplification à l'issue de son entretien du 4 septembre dernier avec Thierry Mandon, Secrétaire d'État à la réforme de l'État et à la simplification. Celles-ci ont respectivement pour objet d'améliorer l'information et l'accueil des usagers du service public (généralisation du mémo de fin de conversation à l'instar de l'expérimentation menée depuis juillet 2013 pour les usagers du 3939 « Allo service public »/ meilleure valorisation de la carrière des agents affectés à l'accueil du public), de favoriser l'accès aux droits des personnes vulnérables (simplification des règles de calcul de la taxe d'habitation et de la taxe foncière bâtie s'agissant des personnes percevant des minima sociaux), de simplifier le régime de certaines prestations familiales (accélérer le versement de l'Allocation journalière de présence parentale (AJPP) pour qu'elle soit perçue en temps utile par ses bénéficiaires/harmonisation des dates d'effet du complément de libre choix d'activité (CLCA)/ simplification de la condition de versement du CLCA tenant aux périodes d'activité antérieure) et de simplifier l'accès au droit à pension de retraite (homogénéisation des règles de calcul des périodes de validation de durée d'assurance en matière d'assurance retraite).

Accès des personnes détenues aux enregistrements vidéo de l'établissement pénitentiaire lors des procédures disciplinaires

Les enquêtes menées sur les saisines pénitentiaires soulevant de manière récurrente une problématique d'usage des vidéos de l'établissement pénitentiaire, le Défenseur des droits a été amené à établir différentes constatations et analyses (décision du Défenseur des droits MDS-2014-118) qu'il a souhaité porter à la connaissance de la ministre de la justice, ceci notamment dans la perspective de l'élaboration du décret d'application de l'[article 11 de la loi n° 2014-535 du 27 mai 2014](#) portant transposition de la directive 2012/13/UE du Parlement européen et du conseil du 22 mai 2012 relative au droit à l'information dans le cadre des procédures pénales. Quel que soit l'objet de la saisine en matière de déontologie de la sécurité (police et gendarmerie nationales, administration pénitentiaire, sécurité privée), le Défenseur des droits est en effet souvent amené, lors de ses investigations, à rechercher l'existence d'enregistrements vidéo relatifs aux faits ou comportements allégués par les réclamants, de tels enregistrements pouvant être appelés à faciliter l'établissement des faits. S'agissant plus particulièrement de l'administration pénitentiaire, le Défenseur des droits a été saisi à plusieurs reprises, à la suite de décisions de refus qui ont été opposées à des personnes détenues, pour accéder aux enregistrements vidéo des caméras de l'établissement dont elles souhaitaient se prévaloir afin d'assurer leur défense, au

cours d'une procédure disciplinaire. La problématique des enregistrements vidéo dans le cadre des procédures disciplinaires pénitentiaires appelle ainsi de la part du Défenseur des droits les recommandations suivantes :

- qu'il soit systématiquement recouru aux enregistrements vidéo, sauf motif de sécurité publique ou de l'établissement, justifié par des éléments objectifs, dès lors que des faits donnant lieu à poursuite disciplinaire contre une personne détenue ont eu lieu dans une zone couverte par des caméras vidéo de l'établissement pénitentiaire concerné ;
- qu'obligation soit faite à l'enquêteur désigné de décrire le contenu des enregistrements vidéos des faits donnant lieu à poursuites disciplinaires, dans la continuité de la note du ministère de la justice du 17 octobre 2011 portant sur le recours aux enregistrements des caméras de vidéo protection comme moyens de preuve ;
- que le visionnage des enregistrements vidéo soit également rendu possible au stade de la préparation de sa défense, seule ou assistée d'un avocat, afin d'assurer l'effectivité des droits de la défense de la personne détenue, dans toutes les phases de la procédure disciplinaire ;
- que la personne détenue puisse, sauf impossibilité matérielle avérée, demander le visionnage des images enregistrées, au cours de l'audience disciplinaire, afin que tous les membres de la commission puissent également en prendre connaissance.

Les recommandations de réforme du Défenseur, qu'elles aient un caractère législatif ou réglementaire, font l'objet d'un suivi actif visant à favoriser leur aboutissement. Ce suivi implique entre autres une veille sur les travaux parlementaires, une action auprès des Parlementaires et des commissions idoines afin de préparer des auditions et suggérer des améliorations ou tout élément d'information utile au travail parlementaire et à la promotion des recommandations du Défenseur.

Pour exemple, à la suite de la publication du [rapport sur « Les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME »](#), le Défenseur des droits poursuit son action en vue de garantir le suivi des recommandations formulées. Ce suivi se traduit notamment par le lancement d'une enquête dans le cadre d'un partenariat avec le Fonds CMU sur « La prise en charge des patients vivant dans des conditions de vie précaires par les médecins et les dentistes » et par la formulation de recommandations dans le cadre du projet de loi relatif à la Santé qui doit être débattu début 2015.

B. AVIS AU PARLEMENT ET AU GOUVERNEMENT

Le Défenseur des droits a par ailleurs régulièrement contribué à alimenter le débat public, en formulant des avis sur des réformes législatives en cours. Pour l'année 2014, on retiendra que le Défenseur des droits a été auditionné à seize reprises et a rendu des avis public pour onze projets ou propositions de loi.

Auditions 2014 du Défenseur des droits devant le Parlement

Le Défenseur des droits (DDD) entretient des relations institutionnelles poussées avec les assemblées parlementaires, qui sont prévues tant par la Constitution que par la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011. Dès ses auditions préalables à sa nomination par les commissions des lois de l'Assemblée nationale et du Sénat, M. Jacques Toubon avait indiqué l'importance qu'il attacherait aux relations de l'Institution avec le Parlement dans le cadre de leurs missions respectives. En particulier, l'article 32 de la loi organique précitée prévoit la possibilité pour le Premier ministre et les Présidents des assemblées parlementaires de solliciter l'avis du Défenseur des droits sur tout projet ou proposition de loi, ou encore toute question, relevant de son champ de compétences. C'est dans ce contexte que, durant l'année 2014, le Défenseur des droits a été auditionné à seize reprises à l'initiative du Parlement et a rendu un avis public relatif à onze projets ou propositions de loi.

Les avis au Parlement sont consultables via le lien suivant : <http://www.defenseurdesdroits.fr/sinformer-sur-le-defenseur-des-droits/espace-juridique/avis-au-parlement>

A. TABLEAU DES AVIS AU PARLEMENT

DATE	INSTITUTION	OBJET
21 janvier	Sénat Commission des affaires sociales	Audition dans le cadre de la mission d'information de la commission des affaires sociales du Sénat sur la protection de l'enfance La Défenseure des enfants a été auditionnée par les Sénatrices Mugeutte Dini et Michelle Meunier, co-rapporteuses de cette mission d'information préparatoire à la réforme de la protection de l'enfance en cours de discussion au Parlement. Elle a souligné les apports de la loi du 5 mars 2007, centrée sur la notion de l'intérêt de l'enfant et ayant permis une clarification des objectifs de la protection de l'enfance ainsi qu'une meilleure prise en compte du droit de parole de l'enfant. Les faiblesses du dispositif ont également été pointées, liées notamment à l'application inégale de la loi selon les départements, au manque de coordination entre les acteurs et aux insuffisances du système de pilotage.
28 janvier	Sénat Commission des Lois	Audition sur la proposition de loi relative à l'accueil et à la prise en charge des mineurs isolés étrangers Cette audition a été l'occasion de réaffirmer la position constante du Défenseur des droits en la matière, consistant à rappeler la nécessité de considérer ces jeunes, avant tout, comme des enfants, qui plus est, en danger, au-delà des considérations relatives à la politique migratoire. Ce principe capital a guidé les observations de la Défenseure des enfants sur cette proposition de loi, risquant de faire sortir les mineurs isolés étrangers du dispositif de protection de l'enfance. L'examen de ce texte (rejeté par le Sénat le 28 mai 2014) aura cependant permis de mettre en débat des questions restées en suspens et de mettre en lumière les difficultés des départements, acteurs clés de la protection de l'enfance.
02 avril	Sénat Commission des Lois	Audition sur le projet de loi pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes Le Défenseur des droits a fait part de ses observations sur les évolutions de ce texte après son adoption en première lecture par l'Assemblée nationale. Il a salué l'approche globale du projet de loi consistant à intégrer la question de l'égalité entre les femmes et les hommes dans l'ensemble des politiques publiques. La loi finalement adoptée, qui a repris certaines des préconisations du Défenseur des droits, devrait permettre des avancées significatives, notamment au regard de l'accès à l'emploi ou des nouvelles possibilités offertes pour atteindre l'objectif d'une coparentalité plus effective.
10 avril	Assemblée nationale Commission des Lois	Audition sur la proposition de loi relative à l'autorité parentale et à l'intérêt de l'enfant Au cours de son audition, la Défenseure des enfants a rappelé que la préservation de l'intérêt de l'enfant devait primer sur l'objectif d'une égalité stricte des droits entre les parents, ce qui a notamment guidé son point de vue sur la résidence alternée. De manière générale, l'intérêt des enfants suppose de les protéger des conséquences d'un éventuel conflit entre les parents et d'éviter ainsi les risques de blocage que pourraient entraîner certaines dispositions nouvelles. L'avis rendu par le Défenseur des droits a notamment permis une meilleure prise en compte de la parole de l'enfant dans ce contexte.
12 février et 21 mai	Assemblée nationale Sénat Commission des Lois	Audition sur le projet de loi relatif à la prévention de la récidive et l'efficacité des sanctions pénales Le Défenseur des droits a rappelé à cette occasion qu'il est chargé de défendre l'effectivité des droits de tous, et notamment des personnes détenues. Il remplit cette mission notamment à l'aide de son réseau de délégués qui interviennent dans chacune des prisons françaises. Dans son avis, le Défenseur a approuvé les objectifs généraux de la loi et particulièrement commenté l'article relatif à la mise en œuvre du service public pénitentiaire, poursuivant l'implication de l'ensemble des partenaires publics et privés afin de rendre plus effectifs les droits des personnes détenues.

DATE	INSTITUTION	OBJET
22 mai	Assemblée nationale Commission des affaires sociales	Audition sur le projet de loi relatif à l'adaptation de la société au vieillissement A partir des réflexions menées par l'institution sur les enjeux de l'avancée en âge au regard des droits fondamentaux, le Défenseur des droits a présenté des observations et propositions de réforme visant à garantir les droits et libertés des personnes âgées lorsqu'elles sont en perte d'autonomie. Il a insisté sur l'importance à cet égard du contrat de séjour au sein des établissements d'accueil des personnes âgées dépendantes qu'il a proposé d'améliorer sur un certain nombre de points. En outre, il a pris acte de la volonté du législateur de conforter la compétence du Défenseur des droits à l'égard des personnes accueillies en EHPAD.
27 mai	Assemblée nationale Commission des affaires sociales	Audition sur le projet de loi habilitant le Gouvernement à adopter des mesures législatives pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public La loi n°2005-102 du 11 février 2005 avait prévu, outre l'accessibilité des constructions nouvelles, l'obligation de mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP) et des transports publics existants, dans un délai maximum de 10 ans (soit, respectivement, au 1er janvier 2015 et au 13 février 2015). Face au retard pris dans la mise en œuvre de la loi et l'impossibilité de respecter le calendrier fixé, le Gouvernement s'est engagé dans un processus de réforme consistant à reporter l'échéance de 2015 pour les gestionnaires d'ERP et de services de transport public de voyageurs qui s'engageraient formellement sur un calendrier de mise en accessibilité dans le cadre d'Agendas d'accessibilité programmée » (Ad'AP). Auditionné, dans le cadre du projet de loi habilitant le Gouvernement à adopter, par voie d'ordonnance, les mesures législatives correspondantes, le Défenseur des droits a rendu un avis, en date du 27 mai 2014, en rappelant sa position au regard des principes contenus dans sa recommandation générale n°MLD 2013-16 du 11 février 2013 relative à l'accessibilité.
28 mai	Mission parlementaire	Audition dans le cadre de la mission parlementaire sur l'accessibilité électorale des personnes handicapées Le Défenseur des droits a fait connaître à l'occasion de cette mission les actions qu'il conduit pour promouvoir l'accès au droit de vote des personnes handicapées : recommandation générale portant sur l'accès au vote des électeurs non-voyants ou malvoyants ; appel à témoignages à l'occasion des élections municipales de mars 2014, ayant permis aux personnes handicapées de le saisir des difficultés rencontrées pour exercer leur droit de vote.
28 mai	Sénat Commission des affaires sociales	Audition sur le projet de loi visant à mettre en place un dispositif de réduction d'activité des moniteurs de ski Le Défenseur des droits a rendu un avis sur le dispositif légal tendant à organiser une réduction d'activité progressive des moniteurs de ski les plus âgés au bénéfice des jeunes moniteurs. Il a rappelé dans son avis que l'Etat est seul compétent pour instituer une différence de traitement fondée sur l'âge, sous réserve que celle-ci soit justifiée par un objectif légitime et que les moyens de réaliser celui-ci soient appropriés et nécessaires.
24 septembre	Assemblée nationale commission des affaires sociales	Audition dans le cadre du projet de loi de finances pour 2015 par le rapporteur pour avis des crédits de la mission solidarité sur le thème de la protection de l'enfance Le Défenseur des droits a apporté sa contribution aux développements consacrés au dispositif de la protection de l'enfance dans le rapport budgétaire pour avis du Député Christophe Sirugue. Il a en tout d'abord mis l'accent sur les fragilités du dispositif au niveau de la prévention des maltraitements, particulièrement mises en évidence dans le rapport sur l'affaire Marina Il a aussi évoqué les manques au niveau du pilotage du dispositif et la nécessité d'articuler les niveaux national et local afin de préserver l'égalité des droits des enfants concernés. Concernant la prise en charge des enfants en danger, il a notamment préconisé une meilleure implication des parents quand c'est possible ainsi que le renforcement du contrôle et de l'évaluation des structures d'accueil.

DATE	INSTITUTION	OBJET
03 novembre	Assemblée nationale commission des affaires sociales	<p>Audition sur la proposition de loi relative au versement des allocations familiales et de l'allocation de rentrée scolaire (ARS) au service d'aide à l'enfance lorsque l'enfant a été confié à ce service par décision du juge</p> <p>Face à l'objectif de cette proposition de loi, qui est d'attribuer de manière plus systématique aux services d'aide sociale à l'enfance les prestations sociales dédiées au développement et à l'éducation des enfants lorsque ceux-ci font l'objet d'une mesure de placement, la Défenseure des enfants a souligné que les règles d'attribution de ces allocations devaient être guidées de façon primordiale par l'intérêt supérieur de l'enfant. Elle a rappelé en outre que les prestations familiales constituent un des leviers pour continuer d'associer les parents à la vie de l'enfant placé et assurer une forme de continuité nécessaire au retour des enfants dans la famille, quand c'est possible. C'est pourquoi l'avis rendu par le Défenseur des droits insiste sur l'importance de maintenir le pouvoir d'appréciation du juge sur le choix de l'allocataire, même si une réforme des règles existantes pourrait encore accroître cette marge d'appréciation (en permettant par exemple une attribution partielle des allocations aux parents) et remédier aux difficultés constatées concernant le versement de l'ARS pour les enfants placés.</p>
06 novembre	Assemblée nationale Commission des lois	<p>Audition sur le projet de loi relatif à la réforme de l'asile</p> <p>Ce projet de loi entend transposer en droit interne plusieurs directives européennes et améliorer ce faisant les garanties et la situation des demandeurs d'asile en France. A l'occasion de son audition, le Défenseur a rappelé que toute réforme de l'asile doit s'inscrire dans le respect des textes fondamentaux en la matière, à savoir la Convention de Genève de 1951, le statut du Haut-Commissariat des Nations-Unies pour les réfugiés, et notre propre Constitution. Il a en outre porté une attention particulière au traitement des mineurs concernés par ces procédures d'asile, dont les droits spécifiquement protégés par la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE). C'est au regard de ces principes et droits fondamentaux qu'il a formulé ses observations et recommandations, développées dans le cadre d'un rapport public</p>
19 novembre	Assemblée nationale commission des finances	<p>Audition sur les conclusions de la communication de la Cour des comptes relative au Défenseur des droits</p> <p>Cette communication a été demandée à la Cour des comptes par la commission des finances de l'Assemblée nationale, afin de dresser un premier bilan de l'organisation et des actions de l'institution après trois ans d'existence. Elle a été remise en septembre 2014, après une enquête menée auprès de l'institution au premier semestre 2014. Lors de son audition, le Défenseur des droits a rappelé l'importance qu'il accorde aux relations avec le Parlement et souligné la qualité des investigations et recommandations de la Cour. Certaines d'entre elles rejoignent les priorités que s'est fixé le Défenseur, tel que le renforcement de sa mission de promotion des droits qui se traduit notamment par la réorganisation du département dédié à cette mission.</p>
25 novembre	Assemblée nationale Groupe d'études sur les enjeux du vieillissement	<p>Audition sur le rôle du Défenseur des droits dans la lutte contre les discriminations par l'âge</p> <p>Le Défenseur des droits a été invité à présenter ses moyens d'action pour faire respecter la prohibition des discriminations en raison de l'âge, et en l'occurrence du fait de l'avancée en âge. Il a rappelé que son action est double, en consistant d'une part à accompagner les victimes de discrimination dans le rétablissement de leurs droits (et donc en assurant la protection des droits), en intervenant d'autre part de manière préventive à travers des actions de sensibilisation à ces discriminations qui peuvent être menées en partenariat avec les acteurs concernés (et donc sous l'angle de la promotion des droits). Il a illustré le rôle du Défenseur en ce domaine en développant les thèmes des discriminations subies dans l'emploi ou dans l'accès aux biens et services auxquelles sont particulièrement exposées les personnes considérées comme « âgées ».</p>
27 novembre	Sénat Commissions des affaires sociales et des lois	<p>Audition sur la proposition de loi relative à la protection de l'enfant</p> <p>Cette proposition de loi vise à faire évoluer la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance. Le Défenseur des droits s'est fortement impliqué dans le débat public en cours sur ce thème sur la base des situations d'enfants en danger traitées par l'institution et des recommandations de réforme qu'il a émises, ou encore en suscitant une mission d'expertise sur l'affaire emblématique de la petite Marina. Il a rendu un avis public sur cette proposition de loi à l'issue de l'audition de son adjointe, Défenseure des enfants, par les rapporteurs du texte.</p>

■ FOCUS: ENFANTS HANDICAPÉS SANS SOLUTION

En l'absence de places en établissement ou service médico-social, plusieurs milliers d'enfants handicapés se trouvent aujourd'hui, faute de solution de scolarisation adaptée, privés de leur droit fondamental à l'instruction.

Cette question particulièrement préoccupante s'inscrit au cœur des missions du Défenseur des droits, qu'il s'agisse de la défense des droits de l'enfant, de la lutte contre les discriminations ou encore, de la défense des droits et libertés des usagers dans leurs relations avec les services publics.

Fort des nombreuses réclamations portées à sa connaissance, le Défenseur des droits a pu identifier les points de blocage qui sont sources de difficultés pour les personnes handicapées et leur famille, dans leur recherche d'une solution d'accompagnement adaptée à leurs besoins. Ces constats lui ont également permis de formuler des préconisations pour une évolution de la réglementation, de l'accompagnement et de la prise en charge des personnes handicapées dans le cadre du [rapport de M. Denis Piveteau « Zéro sans solution » qui a été rendu public le 10 juin 2014](#).

B. AVIS SUR LE PROJET DE LOI PORTANT ADAPTATION DE LA SOCIÉTÉ AU VIEILLISSEMENT

Le Défenseur des droits a fait connaître son analyse et ses propositions d'évolution de texte dans le cadre de son [audition par la commission des affaires sociales de l'Assemblée](#), puis à l'occasion du débat en séance publique. Le texte issu de l'Assemblée comporte des améliorations notables soutenues par le Défenseur des droits, dont :

- l'amélioration de l'information de la personne en perte d'autonomie, l'attention portée à son consentement et l'incitation à désigner une personne de confiance (dont l'articulation avec la personne de confiance dans le domaine sanitaire reste toutefois à clarifier) ;
- l'encadrement des restrictions pouvant être apportées à la liberté de mouvement des personnes hébergées, dont la seule finalité doit être de préserver leur intégrité physique et leur sécurité ;
- la promotion et la sécurisation juridique du mandat de protection future qui garantit la liberté de décision en permettant à chacun de formuler ses souhaits et directives de manière anticipée...

C. AVIS PROJET DE LOI RÉFORME DE L'ASILE

Débuté à l'Assemblée nationale l'examen du projet de loi relatif à la réforme de l'asile pour lequel le Défenseur des droits, Jacques Toubon, a été entendu en [audition par la Commission des lois](#). Dans un [rapport](#) très complet adressé aux membres de la Commission, le Défenseur des droits a observé que plusieurs mesures transposant des garanties imposées par les directives et la jurisprudence européenne constituaient d'indéniables avancées pour les demandeurs d'asile :

- à la préfecture, des délais plus rapides d'enregistrement des demandes d'asile ;
- à l'OFPPRA, un entretien systématique et la possibilité d'être assisté d'un conseil ; à la CNDA, un recours suspensif permettant au demandeur de se maintenir régulièrement sur le territoire pendant toute la durée de la procédure ;
- l'accès aux conditions matérielles d'accueil pour tous les demandeurs d'asile (même ceux soumis au Règlement « Dublin » qui vont en disposer partiellement).

Mais le Défenseur des droits a constaté que ces garanties s'accompagnaient de contreparties préoccupantes :

- l'augmentation des hypothèses dans lesquelles les procédures peuvent être accélérées, même à l'égard des mineurs. Ces procédures deviennent même expéditives devant la CNDA qui se prononcera plus fréquemment de manière non collégiale ;
- le développement des hypothèses de rejet sans examen des demandes ;
- la création d'un schéma national d'hébergement très directif - sans doute la mesure la plus emblématique du texte - permettant d'imposer aux demandeurs d'asile une place en centre d'hébergement partout sur le territoire et de soumettre à autorisation tout déplacement.

Enfin, le Défenseur des droits regrette que le texte reste silencieux sur plusieurs points importants comme :

- la suppression de l'exigence de domiciliation des demandeurs d'asile comme préalable à toute démarche alors même que l'exposé des motifs l'annonce ;
- l'absence de prise en compte des éventuelles défaillances systémiques du système d'asile des États européens vers lesquels certains demandeurs d'asile sont renvoyés.

C'est pour que cette double dynamique ne conduise pas à ce que les avancées du texte soient amoindries par la suppression de garanties procédurales fondamentales au motif d'une diminution des délais de traitement des demandes d'asile, que le Défenseur des droits estime qu'il est important d'appeler l'attention des parlementaires sur certains points de vigilance et leur suggérer certaines améliorations du texte en vue de garantir un régime protecteur des demandeurs d'asile, éloigné de toute préoccupation liée au contrôle des flux migratoires.

D. AVIS SUR LES ORDONNANCES ACCESSIBILITÉ

La Convention relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH), ratifiée par la France en 2010, fait de l'accessibilité l'un de ses principes fondateurs. L'accessibilité de l'environnement – qu'il s'agisse des établissements scolaires, des administrations et services publics, des bureaux de vote, des lieux de culture et de loisirs, des commerces de proximité, des transports, etc. - constitue en effet une condition préalable essentielle de l'accès effectif, par les personnes handicapées, aux droits civils, politiques, économiques, sociaux et culturels. Elle doit ainsi être envisagée dans le contexte de l'égalité et de la non-discrimination. Plus généralement, l'accessibilité constitue une réponse de la société en améliorant la qualité de vie pour tous.

A cette fin, la [loi n° 2005-102 du 11 février 2005](#) avait prévu, outre l'accessibilité des constructions nouvelles, l'obligation de mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP) et des transports publics existants, dans un délai maximum de 10 ans (soit, respectivement, au 1^{er} janvier 2015 et au 13 février 2015). Face au retard pris dans l'application de la loi et à l'impossibilité de respecter le calendrier fixé, il a été décidé le 26 février 2014 de reporter l'échéance de 2015 pour les gestionnaires d'ERP et de services de transport public de voyageurs qui s'engageraient formellement sur un calendrier de mise en accessibilité dans le cadre d'Agendas d'accessibilité programmée » (Ad'AP).

Auditionné, dans le cadre du projet de loi habilitant le Gouvernement à adopter, par voie d'ordonnance, des mesures législatives pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées, le Défenseur des droits a rendu un avis, en date du 27 mai 2014, en rappelant sa position au regard des principes contenus dans sa recommandation générale [MLD 2013-16 du 11 février 2013](#) relative à l'accessibilité.

Dès sa nomination, le Défenseur des droits, M. Jacques Toubon, est intervenu auprès du Premier ministre pour dénoncer, dans le sillage de l'avis du 10 juillet 2014 du conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH), les nouveaux délais et exceptions envisagés dans le cadre de la mise en œuvre des Ad'AP, l'extension

des cas de dérogations à l'obligation d'accessibilité, l'absence des mesures transitoires destinées à rendre accessible l'accès aux services et aux prestations offerts, lorsqu'on ne peut pas immédiatement rendre accessibles les lieux.

[L'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014](#) prévoit de prolonger, au-delà du 1^{er} janvier 2015, le délai permettant d'effectuer les travaux d'accessibilité, selon une programmation s'étalant sur une période de 3 à 9 ans et de reporter d'autant les sanctions prévues par la loi du 11 février 2005 pour non-respect des exigences d'accessibilité. Néanmoins, le Défenseur des droits reste mobilisé afin que les Ad'AP ne se transforment pas en autant de « chèques en blanc » signés aux ERP et aux autorités organisatrices de transport (AOT) et mettra en œuvre tous les pouvoirs qui lui sont dévolus afin de garantir l'effectivité des droits pour les personnes handicapées.

De ce point de vue, il tirera toutes les conséquences juridiques d'une affaire actuellement pendante devant la CEDH ([Gherghina c. Roumanie](#)), introduite sur le fondement de l'article 2 du Protocole n° 1 (droit à l'instruction), concernant un étudiant handicapé qui, faute d'accessibilité des locaux universitaires, se plaint d'être victime de discrimination à raison de son handicap.

3. AGIR DANS UN CADRE INTERNATIONALISÉ

Le Défenseur des droits est aujourd'hui un acteur européen et international. Il est chargé du suivi de traités et conventions internationales auxquelles la France est partie et, à ce titre, transmet en toute indépendance des rapports auprès des institutions européennes et internationales sur la mise en œuvre par la France des conventions. Élément moteur dans les réseaux d'homologues francophones de médiateurs, il a également su devenir un interlocuteur utile auprès d'institutions émergentes. Il s'inspire enfin du travail de ses homologues, compétents notamment en matière de services publics, de non-discrimination et de protection de l'enfance, pour approfondir sa réflexion sur des sujets qui lui sont nouveaux et questionner sa pratique.

A. UN RENFORCEMENT DES RELATIONS AVEC LES INSTITUTIONS EUROPÉENNES ET INTERNATIONALES

A. LA VOLONTÉ DE RENFORCER LES MODALITÉS DE COOPÉRATION AVEC LE CONSEIL DE L'EUROPE

Le Défenseur des droits s'est rendu, les 11 et 12 décembre, à Strasbourg au conseil de l'Europe en vue d'établir les différentes modalités de coopération entre l'institution et les différents organes de surveillance, directions et services du conseil. Le Défenseur des droits est ainsi invité à contribuer à l'élaboration de la prochaine Stratégie du conseil sur les droits de l'enfant. Le Secrétaire exécutif du comité européen des droits sociaux a aussi invité le Défenseur à transmettre de façon plus systématique des informations au comité dans des affaires qui impliqueraient la France.

Le Président de la Cour européenne des droits de l'Homme a relevé l'utilité des interventions du Défenseur des droits auprès de la juridiction européenne, son action se plaçant en amont ou en aval de la procédure, tant par l'information qu'il apporte aux réclamants sur les modalités de saisine de la Cour, que par ses tierces interventions ou son rôle de suivi de l'exécution des arrêts de la Cour.

S'agissant des enfants migrants, le Défenseur des droits a sensibilisé le Commissaire aux droits de l'Homme sur la nécessité d'élaborer des standards européens en matière de tests pour la détermination de l'âge des mineurs isolés, sur la situation des Rom et des enfants Rom.

Enfin, la rencontre du Défenseur des droits avec la présidente de l'Assemblée parlementaire du conseil de l'Europe et les représentants du comité européen de prévention de la torture (CPT) et de la Commission européenne contre le racisme et l'intolérance, a été l'occasion de renouveler les opportunités de coopération.

B. UNE MONTÉE EN CHARGE DE LA RECONNAISSANCE DU RÔLE DES MÉCANISMES INDÉPENDANTS DANS LE CADRE DE L'ARTICLE 33.2 DE LA CIDPH

Le Défenseur a répondu en février 2014 à l'appel à commentaires lancé par le comité des droits des personnes handicapées (CDPH) sur l'article 12 de la CIDPH « reconnaissance de la personnalité juridique dans des conditions d'égalité ». Elle a notamment demandé au comité qu'une clarification soit apportée dans les cas où l'exercice de la capacité juridique est empêché.

Il a également participé au Groupe de travail sur la CIDPH du réseau européen des institutions nationales des droits de l'Homme (INDH) auquel il est invité à titre d'observateur: le Défenseur a directement contribué en mai et octobre 2014 aux 8^e et 9^e réunions semestrielles du groupe afin d'échanger sur les bonnes pratiques.

Deux événements, l'un à Genève, l'autre à Bruxelles, ont marqué la volonté de l'ONU et de l'UE de mettre l'accent sur le rôle spécifique des mécanismes indépendants tels que prévus à l'article 33.2 de la Convention handicap. En effet, le CDPH, a organisé le 25 septembre dernier [une réunion de travail inédite avec les mécanismes indépendants nationaux](#).

Le rôle des mécanismes indépendants a également été mis à l'honneur lors du 5^e Forum de travail annuel sur la mise en œuvre de la CIDPH organisé par la Commission européenne à Bruxelles les 22 et 23 octobre 2014. Présent à la fois au titre de mécanisme indépendant pour la France et de membre du conseil d'administration d'Equinet, le Défenseur des droits y a assuré la modération du panel relatif à « l'organisation du suivi de la Convention dans les pays membres ». Ont notamment été discutées les exigences de l'article 33.2, l'état de sa mise en œuvre dans les pays signataires, les retours d'expérience de ces mécanismes et enfin, le point de vue de la société civile sur ces dispositifs.

L'action du Défenseur des droits, en matière de handicap, s'inscrit dans les principes d'égalité et de non-discrimination portés par la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH). A ce titre, son action contribue à promouvoir, notamment auprès des pouvoirs publics, le changement de paradigme induit par la convention. Ainsi, l'accessibilité aux personnes handicapées doit être appréhendée non pas comme une simple question de définition et de respect de normes techniques destinées à permettre l'accès au cadre bâti et aux transports, mais comme une condition d'effectivité des droits fondamentaux.

C. UNE ANNÉE PLACÉE SOUS LE SIGNE DE L'ANNIVERSAIRE DE LA CIDE

Activités du Défenseur des droits auprès du comité onusien des droits de l'enfant

2014 aura été une année riche pour le Défenseur des droits en terme de coopération avec le conseil des droits de l'Homme et le comité des droits de l'enfant (CDE). Les travaux de l'institution ont ainsi permis d'alimenter le programme de travail de l'organisation internationale en témoignant de bonnes pratiques mises en œuvre en France.

La Défenseure des enfants a participé en qualité de panéliste à la journée annuelle consacrée aux droits de l'enfant, organisée par le conseil des droits de l'Homme à Genève, sur « l'accès des enfants à la justice ». Cet événement avait pour objectif d'identifier les obstacles rencontrés par les enfants dans leur accès à la justice et de formuler des recommandations pour y remédier.

La Défenseure des enfants a participé à la journée de débat général sur « les médias numériques et les droits de l'enfant » le 12 septembre 2014. Dans le droit fil de son rapport annuel 2012 [« Enfants-écrans: Grandir dans un monde numérique »](#), le Défenseur a adressé une contribution écrite au comité onusien.

D. UNE ANNÉE EN GRANDE PARTIE DÉDIÉE AUX DROITS DE L'ENFANT POUR L'AOMF

Le comité sur les droits de l'enfant de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), mis en place en 2013, est chargé de proposer une stratégie aux membres de l'AOMF pour rendre effectifs les droits des enfants. Présidé par la Défenseure des enfants et adjointe du Défenseur des droits, il regroupe 14 institutions. En 2014, ce comité a notamment travaillé à la réalisation d'outils concrets pour soutenir les membres dans leurs évolutions : fiches pratiques, formations.

Il a proposé une déclaration sur l'éducation aux droits de l'enfant à l'occasion du 20 novembre. Adoptée par le conseil d'administration, cette déclaration appelle notamment les États à respecter le droit à l'éducation pour favoriser l'épanouissement de la personnalité de l'enfant et le préparer à assumer ses responsabilités dans une société libre (articles 28 et 29 de la Convention). Elle vise aussi à garantir à l'enfant le droit d'exprimer librement son opinion (article 12).

Réalisation d'outils pédagogiques pour les enfants de la Francophonie

Le comité AOMF sur les droits de l'enfant a par ailleurs réalisé trois outils de promotion des droits de l'enfant :

- Un livret de présentation de la CDE, intitulé « Découvre tes droits ! » qui décrit la Convention et présente les médiateurs de manière simple et dans un langage adapté aux enfants ;
- Une règle cartonnée et une affiche présentant les 12 principaux droits et incitant les enfants à saisir les Médiateurs/Ombudsmans. Ces outils ont été diffusés auprès d'une vingtaine d'institutions francophones ainsi que dans 300 centres de lecture et d'animation culturelle présents dans 21 pays
- « L'impact de l'austérité sur les droits de l'enfant » constituait la thématique 2014 du Réseau européen. En cette année de célébration du 25^e anniversaire de la CIDE, le Réseau européen des Défenseurs des enfants (ENOC) a ainsi choisi de se pencher sur la question de l'impact de la crise sur les droits de l'enfant.

Plus de 40 institutions se sont réunies autour de cette thématique lors de la rencontre annuelle d'ENOC les 22 et 23 octobre. Les voix des enfants ont notamment été entendues grâce à une exposition audio-visuelle où 32 films, réalisés dans différents pays européens, ont été présentés. Quatre de ces films avaient été réalisés en France par l'ENOC et le Défenseur des droits avec l'aide de la Fédération marseillaise du Secours populaire.

Les institutions membres ont, par ailleurs, adopté une déclaration mettant en avant leur inquiétude quant à l'effet de la crise économique, notamment sur les effets négatifs sur les droits civils, politiques, économiques, sociaux et culturels des enfants. ENOC recommande ainsi notamment :

- que toutes les actions nationales soient basées sur les droits de l'enfant,
- que les États adoptent un plan stratégique pour combattre la pauvreté infantile et l'exclusion sociale,
- que les États mettent en place des « budgets enfants » identifiant les ressources dédiées,
- que toutes les politiques, lois et pratiques respectent les droits des enfants et notamment la Convention.

■ FOCUS : LE TROISIÈME PROTOCOLE FACULTATIF À LA CONVENTION RELATIVE AUX DROITS DE L'ENFANT

Dès 2012 et à plusieurs reprises, le Défenseur des droits a encouragé le gouvernement à signer et faire ratifier le [3^e Protocole additionnel à la Convention](#), instrument protecteur des droits de l'enfant au niveau international. Le Président de la République avait rappelé cet engagement de la France en janvier, puis en juillet 2014.

Grâce aux efforts de l'institution, le Protocole a été signé le 20 novembre 2014 à l'occasion de la Journée internationale des droits de l'enfant.

Adopté par l'Assemblée générale des Nations Unies le 19 décembre 2011, ce Protocole qui établit une procédure de présentation de communications est un mécanisme unique centré sur les droits de l'enfant. Après ratification par le Parlement français, ce Protocole, déjà en vigueur au niveau international, permettra à tout enfant ou son représentant légal qui estime que l'un de ses droits consacré par ladite Convention a été violé, de saisir le comité des droits de l'enfant des Nations Unies qui procèdera à sa propre enquête.

Pour que le comité déclare recevable une communication, son auteur doit préalablement avoir épuisé toutes les voies de recours internes ou démontrer que la procédure de recours excède un délai raisonnable ou encore que la procédure engagée au niveau national laisse penser qu'une réparation effective sera peu probable. Le comité dispose d'un pouvoir d'enquête susceptible d'être diligenté de sa propre initiative en cas d'informations fiables relatives à l'existence de violations graves et systématiques des droits de l'enfant dans un État partie. Il est également possible pour le comité d'adopter des mesures provisoires pour répondre aux situations d'urgence.

En vertu de l'[article 27 de la loi organique du 29 mars 2011](#), le Défenseur des droits pourra « assister dans la constitution de dossier ou aider les réclamants à identifier les procédures adaptées... y compris lorsque celle-ci incluent une dimension internationale ». La nouvelle procédure mise en place se présente ainsi comme un moyen de levier supplémentaire et non comme concurrente au rôle de l'institution. Celle-ci pourrait également transmettre des informations au comité pendant le traitement d'une communication, sans pour autant devenir partie à la procédure.

B. UNE ACTIVITÉ SOUTENUE AU SEIN DES RÉSEAUX DU DÉFENSEUR DES DROITS

A. EQUINET, UN DIALOGUE RENFORCÉ DU RÉSEAU AVEC LES INSTITUTIONS DE L'UNION EUROPÉENNE

Des représentants de l'institution ont participé aux discussions engagées entre Equinet et le Parlement européen le 10 septembre dernier à Bruxelles lors d'une table ronde sur « L'égalité pour tous ? » Les organismes nationaux pour l'égalité et le Parlement, engagés ensemble pour combattre les discriminations ». Cette table ronde a réuni une quarantaine de personnes, des parlementaires, notamment l'une des vice-présidentes et les présidents des deux Commissions parlementaires LIBE, Libertés civiles, justice et affaires intérieures, et FEMM, droits de la femme et égalité des genres ainsi que des représentants d'organismes homologues compétents en matière de lutte contre les discriminations.

Equinet a également souhaité établir un groupe de réflexion, en lien avec la Commission européenne, sur la question de la mise en place de standards pour les organismes de lutte contre les discriminations au sein de l'UE. En l'absence de tels standards en matière d'indépendance, de pouvoirs dédiés (d'enquête et d'intervention devant les tribunaux) et de ressources disponibles (plus particulièrement en temps de crise économique), les droits des personnes discriminées sont en effet inégalement défendus à travers les différents États membres.

Le Défenseur des droits a participé les 23 et 24 septembre dernier au séminaire organisé par Equinet dont l'objet était « [Combattre le harcèlement et le harcèlement sexuel](#) ». L'un des groupes de travail était animé conjointement par des représentants du Défenseur des droits et de l'Association européenne contre les violences faites aux femmes au travail (AVFT), membre du comité de concertation du Défenseur, qui y ont présenté les modalités de leur coopération.

Le 4 décembre 2014, Jacques Toubon s'est rendu à Bruxelles afin d'assister à l'Assemblée générale des membres d'Equinet consacrée notamment à l'adoption du plan stratégique 2015-2018 du Réseau.

B. UNE PROGRAMMATION AMBITIEUSE POUR L'ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE (AOMF)

L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie ([AOMF](#)) regroupe une cinquantaine de Médiateurs et Défenseurs des droits des pays de la Francophonie et a pour objectif de promouvoir ces institutions et leur professionnalisation. Le Défenseur des droits en est le Secrétaire général, le Secrétariat permanent de l'AOMF étant basé à Paris depuis 2006.

Le plan d'action 2014 de l'Association a prévu la mise en place de plusieurs comités :

- un comité sur les droits de l'enfant chargé de la promotion auprès des membres du traitement de ces questions,
- un comité des enjeux juridiques chargé du soutien aux institutions souhaitant réformer leurs statuts,
- un comité de communication chargé de jouer un rôle-conseil auprès des institutions et d'améliorer la communication de l'AOMF,
- un comité relatif au respect de la diversité religieuse et identitaire, de la neutralité et de la prévention des conflits.

Par ailleurs, deux sessions de formation ont eu lieu à Rabat : l'une sur « l'auto-saisine, modalités et effets » et l'autre sur « la planification stratégique, vectrice de performance pour les institutions d'Ombudsmans et Médiateurs dans l'espace francophone ».

En 2014, le Défenseur des droits a reçu un collaborateur de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick (Canada) dans le cadre du Programme d'accompagnement de l'AOMF dont l'objectif est de permettre l'accompagnement des institutions jeunes par des institutions bien établies. En 2014, l'ombudsman du Nouveau-Brunswick, a en effet vu ses compétences élargies et dans ce cadre, l'institution compte nommer des délégués régionaux à différents endroits stratégiques. Il a donc souhaité explorer plus en détails le modèle de délégués territoriaux déployé par le Défenseur des droits. Il a pu notamment s'inspirer du modèle d'identification des candidats pour les postes de délégués du Défenseur des droits, et de fonctionnement de ce réseau territorial afin de mettre en place une stratégie de suivi et de formation et de promotion des services en régions.

C. LA DYNAMISATION DE L'ASSOCIATION DES OMBUDSMANS DE LA MÉDITERRANÉE (AOM)

Créée en 2008 à Marseille, l'Association des Ombudsmans de la Méditerranée (AOM) regroupe 27 médiateurs et ombudsmans et a pour vocation la promotion et la défense des droits fondamentaux dans les pays du bassin méditerranéen.

Les 26 et 27 juin 2014 s'est tenue à Tirana (Albanie) la huitième rencontre de l'AOM sur le thème : « Renforcer la démocratie : quels partenaires pour les Ombudsmans ? ». Les membres ont débattu avec des représentants albanais et du conseil de l'Europe des partenariats avec le pouvoir législatif, la société civile, les organisations internationales et les médias pour la consolidation démocratique.

À l'issue de cette rencontre, l'Assemblée générale a été réunie et les élections du conseil d'administration ont été organisées : le Défenseur des droits a été réélu au poste de Secrétaire général et la présidence est désormais assurée par l'Avocat du peuple d'Albanie. Des déclarations ont par ailleurs été adoptées :

- une [« déclaration de Tirana »](#) pour l'amélioration de la coopération entre les membres concernant le traitement des dossiers à caractère international ;
- une [déclaration sur les migrations](#) promouvant un traitement global, par les organisations internationales, des phénomènes migratoires ;
- une [« déclaration commune »](#) adoptée de concert avec d'autres associations d'ombudsmans (AOMF et AOMA) demandant la libération des lycéennes nigérianes.

D. SOUTIEN AUX INSTITUTIONS ÉMERGENTES : LE DÉMARRAGE DU JUMELAGE AVEC L'OMBUDSMAN TURC

Le jumelage de soutien à l'établissement de l'Ombudsman turc, pour lequel Défenseur des droits a été sélectionné par la Commission européenne en 2013 aux côtés du Défenseur du peuple espagnol, a démarré officiellement le 2 juin 2014, au cours d'un lancement officiel à la Grande Assemblée Nationale de Turquie (GANT).

Les premières missions des experts du Défenseur des droits ont eu pour objectif d'identifier les besoins en formation de l'institution turque sur des domaines multiples et variés (définition du plan stratégique de management du partenaire turc, évaluation de sa structure institutionnelle, de son fonctionnement et des marges importantes de progression en ce domaine). Les pouvoirs dévolus au Défenseur des droits par le législateur ont, en outre, permis d'envisager de proposer à la GANT une modification de la loi portant création de l'Ombudsman turc notamment en matière d'auto-saisine.

Grâce à ces missions préparatoires, le plan de formation du personnel a pu être élaboré en concertation avec les experts espagnols. Dès octobre 2014, deux experts du département recevabilité, orientation et accès aux droits se sont rendus à Ankara pour une première formation sur les différentes étapes du traitement des réclamations reçues, des modalités de saisine à la clôture, en passant par l'orientation vers les pôles d'instruction.

L'institution a également participé à une mission de formation thématique « Systèmes des droits et des libertés » axée principalement sur le système international de protection des droits de l'Homme avec un focus particulier sur les Principes de Paris. L'importance du respect des standards européens, notamment la jurisprudence de la CEDH, et l'intérêt d'adhérer aux différents réseaux d'Ombudsmans dont sont membres les institutions françaises et espagnoles ont complété cette formation.

En outre, parce que l'ombudsman turc est saisi sur les problématiques des droits de l'enfant, un atelier de travail a été organisé en décembre au cours duquel deux experts ont présenté le fonctionnement du pôle défense des enfants de l'institution après un module de formation sur la CIDE.

Pour compléter ce premier semestre de mise en œuvre du jumelage, le Défenseur des droits a reçu sept experts de l'institution turque durant une semaine pendant laquelle ces derniers ont rencontré l'ensemble des départements et des chefs de pôle afin d'échanger sur les pratiques professionnelles appliquées au sein des différents services.

4. LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS : UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ

[La loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011](#), instituant le Défenseur des droits, a inscrit dans le droit français l'existence et le rôle des délégués du Défenseur des droits tandis que la [loi n° 2011-334](#), également promulguée le 29 mars 2011, posait le principe du caractère bénévole de leur mission.

[L'article 37 de la loi organique](#) dispose en effet que le Défenseur des droits « peut désigner, sur l'ensemble du territoire, des délégués, placés sous son autorité, qui peuvent, dans leur ressort géographique, instruire des réclamations et participer au règlement des difficultés signalées ainsi qu'aux actions mentionnées au premier alinéa de l'article 34 (actions d'information et de communication).

Afin de permettre aux personnes détenues de bénéficier des dispositions de la présente loi organique, il désigne un ou plusieurs délégués pour chaque établissement pénitentiaire.

Ainsi, en donnant la possibilité au Défenseur des droits de leur déléguer certaines de ses attributions, le texte confère à l'action des délégués une forte légitimité, faisant du réseau territorial une composante essentielle de l'institution.

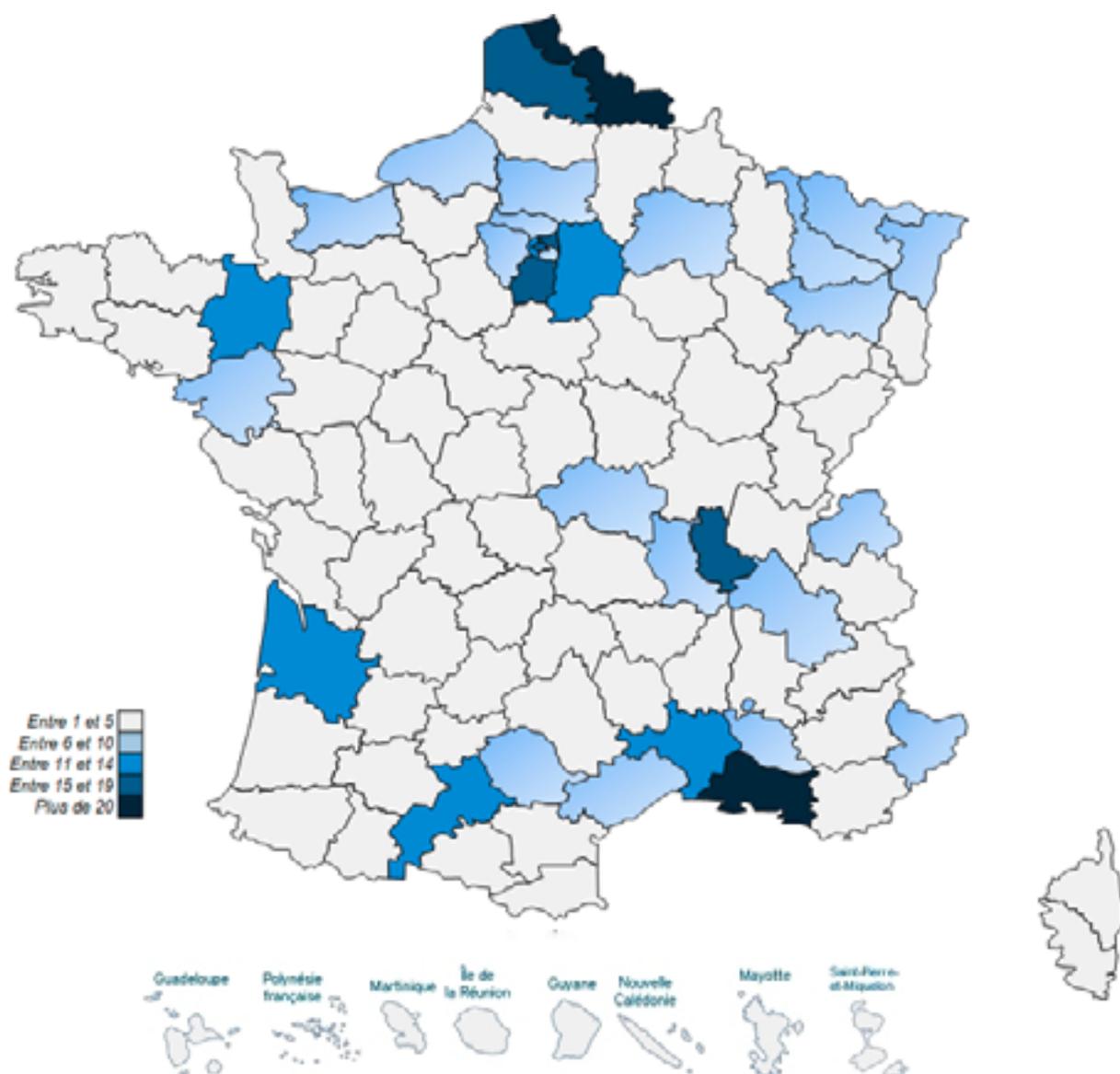
Enfin, parmi les institutions comparables existant à l'étranger, le Défenseur des droits est la seule dont la représentation territoriale est assurée par un réseau de bénévoles qui permet, par sa densité, une grande accessibilité au public, en métropole et dans les Outre-mer.

A. UN ENGAGEMENT BÉNÉVOLE AU SERVICE DE L'INSTITUTION ET DU PUBLIC

Au 31 décembre 2014, les 398 délégués bénévoles du Défenseur des droits (dont 12 postes disponibles à cette date) exercent leurs activités, sur l'ensemble du territoire, dans le respect des valeurs de l'institution et du [code de déontologie](#) arrêté par le Défenseur des droits le 31 décembre 2013 : indépendance, impartialité, intégrité et exigence de qualité du service apporté au public. Ils sont soumis au secret professionnel et tenus au devoir de réserve. De plus, afin de prévenir les conflits d'intérêts, des règles d'incompatibilité ont été fixées à l'égard de certaines fonctions comme les mandats d'élu politique ou l'exercice de fonctions juridictionnelles, par exemple. En choisissant d'exercer cette mission exigeante, ils mettent au service du Défenseur des droits et du public, leurs compétences, leur énergie, leur temps et leur connaissance du tissu local.

B. L'ACCUEIL DU PUBLIC

Les délégués constituent un service de proximité unique, dédié à l'accueil de toutes les personnes ayant des difficultés à faire valoir leurs droits. Tous expérimentés, ils sont présents sur 542 points d'accueil, ce qui permet ainsi de faciliter l'accès à l'institution de tous les publics et particulièrement des personnes que leur situation d'isolement, de précarité ou d'éloignement des institutions, rend vulnérables quant à l'exercice de leurs droits.

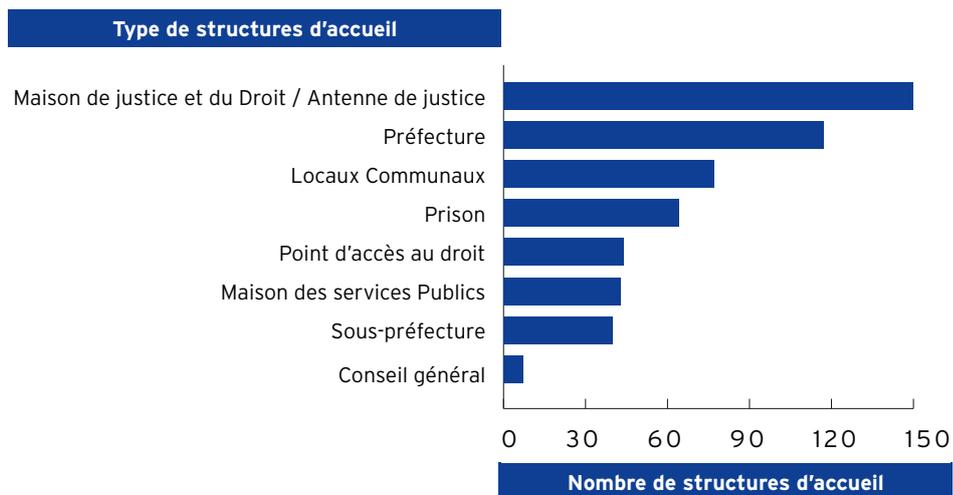


Répartition des points d'accueil du public

Afin d'atteindre au mieux l'objectif d'un accès au droit pour tous, certains délégués tiennent des permanences dans plusieurs points d'accueil. C'est pourquoi il existe au total 542 lieux d'accueil pour 398 délégués.

Le cadre territorial dans lequel les délégués exercent leur mission est celui du département. Leur compétence se définit en fonction du lieu de résidence ou d'activité du réclamant ou du mis en cause. Ils agissent au plus près des situations dont ils sont saisis, en vue d'une réponse rapide.

Chaque délégué assure des permanences physiques de deux demi-journées par semaine et tiennent principalement leurs permanences dans des structures de proximité : Préfectures, maisons de justice et du droit, locaux municipaux, points d'accès au droit.... Ils interviennent également dans les établissements pénitentiaires et travaillent en relation avec les maisons départementales des personnes handicapées.

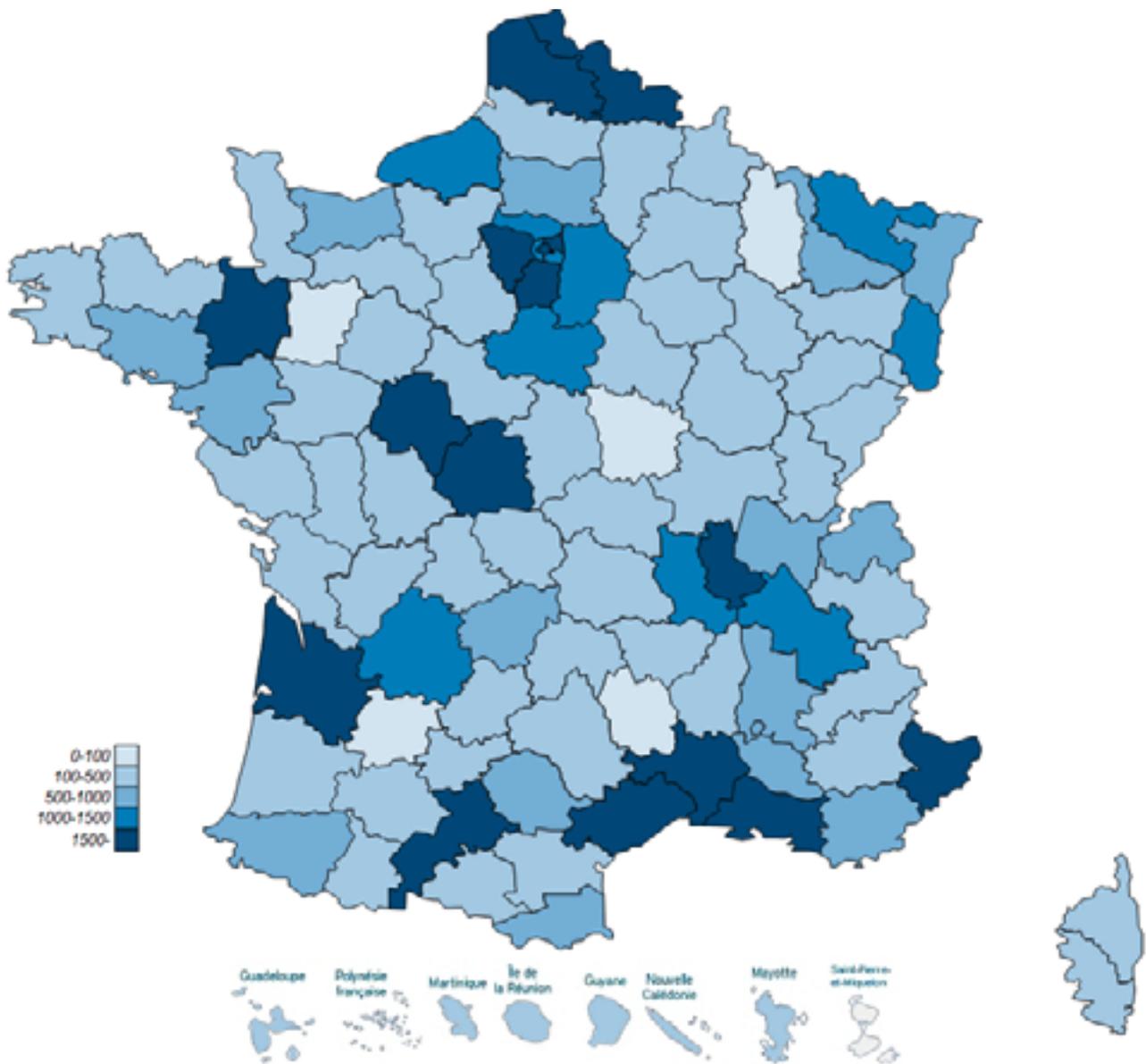


Répartition des délégués selon les différents types de structures d'accueil

Grâce à cette accessibilité et à leur disponibilité, les délégués sont amenés, avant même de savoir si la demande qui leur est présentée entre dans le champ de compétence du Défenseur des droits, à exercer une fonction d'écoute, particulièrement appréciée par les personnes désorientées par la complexité des textes et qui ne savent à quelle porte frapper pour connaître ou faire valoir leurs droits.

C. BILAN D'ACTIVITÉ

Sur la base de l'article 37 de la loi organique, le Défenseur des droits a défini les compétences et missions des délégués dans la délégation qui leur est accordée pour un an et qui peut être renouvelée sans limitation de durée. Échelon de proximité, le réseau territorial constitue aujourd'hui la principale voie de saisine du Défenseur des droits. En 2014, les délégués ont traité au total 53 306 dossiers.



Les délégués reçoivent et traitent ainsi la majorité (78 %) des demandes adressées à l'institution.



Répartition des dossiers traités par le siège et les délégués en 2013

D. L'ANALYSE DE LA RECEVABILITÉ DES RÉCLAMATIONS

Les délégués garantissent à leurs interlocuteurs une écoute impartiale au terme de laquelle ils analysent la recevabilité des demandes, dans les limites de leur compétence territoriale.

Ainsi, ils peuvent être saisis par toute personne physique ou morale, de nationalité française ou étrangère, qui :

- s'estime lésé(e) par le fonctionnement d'un service public ;
- qui considère que les droits d'un enfant ou d'un adolescent ne sont pas respectés ou qu'une situation met en cause l'intérêt d'un mineur ;
- est témoin ou victime d'une discrimination.

Ils ne sont cependant pas compétents pour connaître des réclamations qui relèvent de la quatrième mission du Défenseur des droits « veiller au respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité sur le territoire de la République » dont le traitement est réservé aux services du siège. Cependant, les délégués peuvent aider, le cas échéant, les réclamants à constituer le dossier qui sera transmis au siège.

Lorsque la demande est recevable, le délégué a pour mission de traiter les réclamations, exclusivement par la voie du règlement amiable et dans la limite de sa délégation. Ce sont ainsi 27 071 réclamations qui ont été reçues par les délégués en 2014. 71,57 % de ces dossiers ont été clôturés en 2014. Le délai moyen de traitement est de 85 jours.

Lorsqu'une réclamation ne peut pas être traitée par la voie du règlement amiable, la transmission au siège permet au Défenseur des droits de mobiliser l'ensemble des moyens d'investigation et d'intervention prévus par la loi organique et de prendre ainsi le relais de l'action du délégué.

L'information et/ou l'orientation des réclamants

Lorsque l'affaire ne répond pas aux critères de recevabilité, le délégué explique alors au réclamant les raisons pour lesquelles son intervention ne peut être envisagée et recherche, dans la mesure du possible, une réorientation pertinente vers un acteur susceptible de lui apporter son concours. Là encore, les délégués exercent une véritable mission d'accès au droit. Cette activité représente 26 235 informations et/ou orientations pour l'année 2014.

Des actions d'information et de communication auprès des acteurs locaux et du grand public

Dans l'exercice de leur mission, les délégués mènent des actions locales de notoriété afin de mieux faire connaître le Défenseur des droits grâce, par exemple, à des partenariats avec les collectivités territoriales dont les services sont en contact direct avec la population. Ainsi, les délégués ont par exemple engagé en 2014 des actions de notoriété avec 37 conseils généraux dans le cadre d'une convention signée par le Défenseur des droits avec l'Assemblée des départements de France.

Par ailleurs, ils mènent des actions de promotion des droits en assurant une mission d'information et de sensibilisation du public, mais aussi bien sûr des acteurs institutionnels ou associatifs. L'appropriation et la connaissance des missions du Défenseur des droits est un enjeu déterminant pour permettre notamment à un public parfois fragile, isolé ou en situation précaire, de faire valoir ses droits. C'est particulièrement le cas dans les territoires prioritaires de la politique de la ville. Ces actions concernent la défense des droits et libertés des usagers des services publics, la défense des droits de l'enfant et la lutte contre les discriminations.

En matière d'actions d'accès aux droits en direction des détenus, et à la suite du rapport du Défenseur des droits sur son action auprès des personnes détenues d'octobre 2013, l'accès au téléphone pour joindre le Défenseur de manière confidentielle a été mis en œuvre dès janvier 2014. Les personnes détenues ont été informées par les délégués et par voie d'affichage de cette possibilité. De même, un nouveau dépliant d'informations sur le rôle des délégués du Défenseur des droits, à l'attention des personnes détenues, a été établi et sera diffusé dans tous les établissements pénitentiaires à compter de janvier 2015.

Dans le prolongement du « choc de simplification » voulu par le Président de la République, le Défenseur des droits a décidé de contribuer au chantier des simplifications législatives et administratives. En mars 2014, un groupe de travail comprenant une vingtaine de délégués a été constitué à cet effet, qui a produit un rapport en juin. Le 4 septembre, 7 propositions ont été remises par le Défenseur des droits au Secrétaire d'État à la Réforme de l'État et à la Simplification.

Total des actions de promotion et de notoriété des délégués en 2014

Total des actions :	1032	100 %
Actions de promotion des droits :		
Dont relations avec les services publics :	189	18,31 %
Dont promotion des droits de l'enfant :	169	16,38 %
Dont prévention des discriminations :	220	21,32 %
Actions de notoriété du Défenseur des droits :	454	43,99 %

E. APPUI TERRITORIAL ET INSTITUTIONNEL AUX DÉLÉGUÉS

Les délégués exercent une mission exigeante et difficile compte tenu de l'étendue du domaine de compétence du Défenseur des droits et de la diversité ou de la complexité des situations rencontrées. C'est pourquoi il est indispensable qu'ils puissent bénéficier d'un appui qui revêt diverses formes.

a. Le travail collégial et le rôle des délégués animateurs

Avec un réseau de 398 délégués bénévoles disposant d'une autonomie importante, l'institution a besoin d'une organisation territoriale souple mais capable de garantir la cohésion du réseau. C'est pourquoi le travail collégial des délégués, qui consiste à organiser et animer les rencontres entre délégués sur les territoires, souvent au niveau régional, est fondamental.

Ainsi, les délégués participent régulièrement à des rencontres collégiales de travail, organisées à l'initiative des délégués animateurs, au nombre de 25, afin d'échanger sur les pratiques et de mutualiser les expériences. Le délégué animateur, qui n'exerce pas de rôle hiérarchique, est nommé pour une durée d'un an, renouvelable. Il a pour mission principale d'organiser le travail commun, de préparer l'ordre du jour des 4 ou 5 réunions collégiales annuelles en accord avec les membres du groupe, et de contacter les intervenants extérieurs.

Ce travail collégial permet de lutter contre le risque d'isolement des délégués, d'unifier leurs réponses au travers d'échanges d'expériences appelées « cas significatifs », de multiplier les contacts directs entre délégués favorisant la mutualisation de leurs compétences.

Au total, ce sont 112 réunions collégiales qui se sont tenues dans toute la France en 2014.

b. La constitution de réseaux de correspondants locaux

Les délégués du Défenseur des droits se sont constitués, avec l'appui du Délégué général à la médiation avec les services publics du Défenseur des droits, un réseau de correspondants locaux, issus pour la plupart des services déconcentrés de l'État ou de structures exerçant une mission de service public (CAF, CARSAT, MSA, Pôle Emploi, RSI, EDF, GRDF, France Télécom, MDPH ...). Ces correspondants sont très souvent les médiateurs désignés au sein de ces organismes ou institutions.

Les relations régulières et institutionnelles entre ces correspondants et les délégués permettant de faciliter le règlement des dossiers individuels et de donner une dimension humaine à l'action administrative. Ces correspondants sont invités à des rencontres collégiales. L'enjeu est alors, non pas de regarder les situations individuelles mais, au contraire, de s'interroger sur leur dimension collective et les réponses à apporter au niveau territorial.

c. L'appui de la direction du réseau territorial

En contrepartie de leur engagement, l'institution du Défenseur des droits apporte aux délégués un soutien permanent dans l'exercice de leur mission. Cet appui, mis en œuvre par la Direction du réseau territorial, concerne notamment le recrutement de nouveaux délégués, leur formation, la prise en charge de leur hébergement et de leur déplacement, leur documentation, ainsi que l'assistance en cours de traitement des réclamations et l'accès aux applications informatiques dédiées au réseau.

Ainsi, pour 2014, du point de vue logistique, 39 nouveaux délégués ont été recrutés et 5 600 réservations de moyens de transports et d'hébergement ont été prises en charge.

S'agissant du soutien technique, les délégués nouvellement recrutés bénéficient d'une formation initiale qui leur permet de découvrir l'institution et ses domaines de compétence.

Formations initiales

Formation	Date de session	Nombre de participants
FI (2x3 jours)	Mars-Avril	17
	Septembre	13

Tout au long de leur activité en tant que délégués, ils bénéficient de formations thématiques couvrant leurs 3 domaines de compétences (services publics, droits de l'enfant et lutte contre les discriminations).

Formations thématiques

Thématiques	Nombre de sessions	Délégués formés
Prestations familiales et minima sociaux	1	10
RSI - Chômage	2	29
Retraites	2	27
Handicap ¹³	1	11
Urbanisme	3	37
Droits des étrangers	3	46
Défense des droits de l'enfant	2	29
Lutte contre les discriminations (emploi)	3	39
Lutte contre les discriminations (biens et services)	1	13
Règlement amiable	3	36
Prisons (initiale)	1	17
Prisons (continue- 2 jours) (1)	2	29
TOTAL	24	323

13. Nouvelle formation 2014

Formation Outre-mer

En juin, à l'occasion de la venue en métropole des délégués des Outre-mer pour la convention du Défenseur des droits, quatre journées de formations spécifiques leur ont été dédiées.

Formation	Date de session	Nombre de participants
Services publics	23 juin 25 juin 26 juin 27 juin	14
Application métier Agora		
Droits de l'enfant		
Lutte contre les discriminations		
Règlement amiable		

Ainsi, ce sont 588 journées de formation qui ont été dispensées lors de l'année 2014 pour 187 délégués.

Par ailleurs, la Direction du réseau territorial s'est reformée depuis septembre 2014 afin d'assurer un appui aux délégués tant technique que territorialisé, chaque région disposant désormais d'un correspondant territorial au siège ou de conseillers installés dans trois territoires.

Enfin, une mission du Défenseur des droits s'est rendue en Guyane en novembre afin de faire des propositions d'organisation des délégués sur ce territoire, en lien ou non avec les régions de Guadeloupe et de Martinique. Le rapport de cette mission est attendu pour janvier 2015.

IV

Ressources

1. UNE GESTION OPTIMISÉE

Les crédits du Défenseur des droits relèvent du programme 308 (protection des droits et libertés) qui regroupe les crédits alloués aux différentes autorités administratives indépendantes.

Le programme est placé sous la responsabilité du Secrétaire général du Gouvernement. Il est géré par la direction des services administratifs et financiers (DSAF) du Premier ministre et rattaché au contrôleur budgétaire et comptable ministériel des services du Premier ministre. Le Défenseur des droits est responsable du budget opérationnel de programme (RBOP) et ordonnateur des crédits qui lui sont affectés.

En 2014, au titre des exercices 2011 à 2013, le Défenseur des droits a été contrôlé par la Cour des comptes en application de l'article 58-2 de la loi organique relative aux lois de finances (LOLF). Elle relève que l'institution a su maîtriser son budget et assurer un suivi efficace tant de la masse salariale que de ses dépenses. Elle note la rationalisation des fonctions - supports (- 25 %) au profit des directions métiers, la place donnée au dialogue social dans la construction de l'institution, l'instauration d'un cadre unifié de gestion qui a permis de fortement atténuer les inégalités statutaires et salariales et créant les bases d'une véritable gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences ainsi que la nette amélioration des circuits de paiement par rapport aux AAI fusionnées. Monsieur Toubon a été entendu par la Commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire de l'Assemblée nationale le 19 novembre 2014.

Les missions de contrôle de gestion, de contrôle interne et de suivi des indicateurs d'activité regroupées au sein d'un même poste permettront, en les optimisant, de poursuivre les efforts engagés en ce sens afin de souscrire aux obligations légales et réglementaires en la matière, d'améliorer la maîtrise des risques inhérents à toute organisation et d'élaborer des outils de pilotage et de contrôle de gestion plus fins.

A. LES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

Après trois années de montée en puissance et d'harmonisation des pratiques nécessaire en raison de la fusion des quatre institutions, l'année 2014 a été celle de la stabilisation et du perfectionnement des procédures internes de gestion.

Crédits 2014	Autorisations d'engagement-AE			Crédits de paiement-CP		
	LFI	Disponible	Consommation	LFI	Disponible	Consommation
Dépenses de personnel Titre 2	16 094 814 €	14 950 580 €	14 786 124 €	16 094 814 €	14 950 580 €	14 786 124 €
	Autorisations d'engagement -AE			Crédits de paiement- CP		
	LFI	Disponibles	Consommation	LFI	Disponibles	Consommation
Dépenses de fonctionnement Titre 3	23 068 292 €	18 203 512 €	18 088 488 €	13 341 682 €	12 157 765 €	11 837 947 €

Le budget total de l'institution, soit 27,1 M€ en crédits de paiement disponibles, a été consommé à hauteur de 98,21 %.

Comme aux cours des exercices antérieurs et dans l'attente du déménagement programmé à l'automne 2016 sur le site unique de Ségur-Fontenoy, la majeure partie des crédits mandatés au cours de l'exercice 2014 a été consacrée au pilotage de l'immobilier et pour partie, aux réparations locatives afin de limiter les remises en état des locaux prévues aux baux et qui seront à effectuer à la libération des lieux.

Diverses mesures ont été mises en œuvre afin de poursuivre les travaux d'optimisation de gestion, qu'il s'agisse de plusieurs rattachements aux marchés interministériels ou aux conventions UGAP¹⁷ (entretien/gestion de la flotte automobile, kiosquier, vérifications des installations électriques, maintenance multi-techniques, achats d'ouvrages/banque juridique, antivirus, anti-spam, refonte du site internet...). L'institution participe régulièrement aux études de mutualisation sur tous types de marché, en lien avec les services du Premier ministre (DSAF/RMA), afin de s'inscrire dans les préconisations du service des achats de l'État. L'utilisation d'IMPACT¹⁸ et d'ORME¹⁹, logiciels spécifiques aux marchés (performance achat et rédaction), a débuté au sein des services financiers.

Pour toutes les prestations d'impression/routage, une convention a été conclue avec la DILA²⁰ fin janvier 2014, permettant ainsi de rapprocher le fournisseur du maître d'ouvrage et de gérer les stocks en circuit court. L'institution bénéficie désormais du rattachement au réseau interministériel d'impression, qui offre réactivité et souplesse.

A cet égard, deux opérations de communication ont été conduites en 2014 par le Défenseur des droits, afin de renforcer la notoriété de l'institution ; à partir des stocks existants et de prestations d'impression réalisées par la DILA, ce seront au total 11 121 000 dépliants diffusés auprès des communes, des associations, des chambres de commerce et d'industrie, des chambres des métiers et de l'artisanat, des maisons et points d'accès au droit, aux agences Pôle Emploi ; 39 188 destinataires auront ainsi reçu fin 2014 et début 2015 de l'information concernant les thèmes d'action du Défenseur des droits.

17. UGAP : Union des groupements d'achats publics

18. IMPACT : Instrument de mesure de la performance achat

19. ORME : Outil de rédaction des marchés de l'État

20. DILA : Direction de l'information légale et administrative

Au titre de l'optimisation des ressources et de la modernisation de la chaîne de la dépense, une convention de plan de facturation²¹ a été signée en décembre 2014; d'autres seront lancées en tout début 2015 avec des prestataires réguliers, titulaires de marchés; à ceci s'ajoute le projet de dématérialisation des factures de certains fournisseurs, communs avec les services du Premier ministre, par l'intermédiaire de Chorus factures. Pour les déplacements temporaires, Chorus DT, en cours d'acquisition, simplifiera la gestion des missions.

En 2014, le délai global de paiement (DGP) des factures a diminué de 34 % par rapport à 2013, s'établissant à 8,56 jours au lieu de 13,05 jours (le DGP global des entités du périmètre étant de 15,76 jours en 2014).

Le taux d'anomalie global sur les demandes de paiement (DP), qui identifie les erreurs de présentation des factures au comptable, est passé de 6 % en 2013 à 2,67 % en 2014.

B. LES EFFECTIFS

Au 31 décembre 2014, les effectifs du Défenseur des droits se décomposent ainsi :

Catégorie	Imputation budgétaire	positions	Effectifs	% par catégorie
Fonctionnaires	Titre 2	Détachés et PNA ²²	64	
	Titre3	MAD ²³ remboursées	2	
	Titre 3	MAD gracieuses	7	
Sous Total			73	32,15
Contractuels	Titre2	Contractuels	146	
	Titre3	MAD remboursées	8	
Sous total			154	67,75
Total			227	

En outre, le Défenseur des droits dispose de 13 agents mis à disposition par des ministères ou des organismes sociaux sous convention de remboursement financée sur le titre 3 du budget. Ceux-ci n'émargent pas au plafond d'emplois qui était de 227 Emplois à temps plein travaillé (ETPT) en 2014, passe à 226 en 2015 et ressort à l'issue du plan triennal à 222 (ETPT). En outre, au cas où certaines de ces mises à disposition ne seraient pas reconduites il faudrait procéder à des recrutements sur des postes figurant au plafond d'emplois.

Après la période 2011/2013 de structuration des services et de mise en place de la gestion des personnels à la suite de la fusion des quatre autorités administratives qui ont précédé le Défenseur des droits, l'année 2014 a représenté pour la fonction RH une année de transformation.

Après 3 premières années d'existence du Défenseur des droits qui ont permis d'asseoir de solides fondations sur lesquelles en 2014 les aspects qualitatifs de la gestion des ressources humaines ont été accentués, les bases d'une véritable gestion prévisionnelle de l'emploi des effectifs et des compétences (GPEEC) ont été consolidées et le pôle RH a été adapté à ses nouvelles missions.

21. Plan de facturation : Fonctionnalité de Chorus, il permet la génération automatique des paiements sur la base d'un échéancier contractualisé avec le fournisseur et la non-matérialisation de documents ; les factures fournisseurs sont supprimées

22. Position normale d'activité

23. Mise à disposition

A. L'AMÉLIORATION QUALITATIVE DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Les procédures ont été mieux formalisées et notamment celles relatives aux recrutements, qu'il s'agisse de la publicité des offres, de la rédaction des profils de poste et des entretiens de recrutement. Un effort significatif a été porté sur la formation des agents en s'appuyant sur un plan de formation étoffé partant des besoins exprimés lors des évaluations annuelles et des évolutions des métiers de l'institution. Au titre du contrôle de gestion, la vérification des opérations de paie a été renforcée.

B. LA MISE EN ŒUVRE D'UNE GESTION PRÉVISIONNELLE DE L'EMPLOI, DES EFFECTIFS ET DES COMPÉTENCES

Elle s'est traduite par une meilleure anticipation de l'adaptation des compétences aux emplois et une gestion plus fine des postes et des niveaux de rémunération. En particulier, comme le recommandait la Cour des comptes, un rééquilibrage a été débuté en matière de recrutement de fonctionnaires par rapport aux contractuels permettant de faire passer le pourcentage des premiers au sein des effectifs de 25 à plus de 30 %.

Tableau des agents recrutés directement sur le titre 2 du budget

Fonctionnaires	66	30,2 %
Contractuels	152	69,8 %
Total	218	100 %

D'un point de vue quantitatif, la gestion des effectifs pour assurer le renouvellement des compétences, très liée à l'analyse démographique et aux formations, a été favorisée par l'établissement d'un second bilan social plus étoffé. Celui-ci montre notamment que les femmes représentent 74 % des effectifs dont 78 % des cadres A et 48 % des cadres de direction. Les cadres de niveau A+ et A comptent pour 64 % des effectifs, pour 25 % d'agents de niveau B et 11 % de niveau C. Si l'âge moyen des agents du Défenseur des droits est de 43 ans, 57 % des agents ont moins de 45 ans.

Le suivi de la masse salariale, des coûts moyens par catégorie a été affiné. Les crédits ouverts pour les dépenses de personnels étaient de 16 M euros en 2014. Compte tenu des circonstances qu'a eues à affronter l'institution pendant le premier semestre 2014, et malgré le dynamisme des recrutements du second semestre, une partie des crédits non consommés a été remontée au niveau du programme, portant la consommation des crédits de personnel sur l'exercice à 14 M euros.

Le SIRH²⁴ retenu a été mis en service en janvier 2014 et permet un début de dématérialisation du dossier agent et de la gestion du temps de travail. Le système permettra par la suite une automatisation de la production de certains actes. Les agents peuvent accéder directement à leurs données personnelles et les mettre ainsi à jour. L'approche qualitative des compétences nécessaires s'est quant à elle concrétisée par la description de chaque poste de travail qui contribuera à l'élaboration d'un référentiel des compétences. Celui-ci permettra, sur le plan collectif, une politique du recrutement plus efficiente en regard des besoins des services et, au plan individuel, un meilleur service aux agents en termes de mobilité de carrière.

24. *Système d'information des ressources humaines*

Une attention toute particulière a été portée aux conditions de travail, à la médecine professionnelle, au suivi psychologique de certains agents et à la prise en charge améliorée de mesures d'accompagnement des situations difficiles.

Ces actions ont nourri le dialogue social et la participation proche de 90 % des personnels aux élections professionnelles du 4 décembre 2014 en est le témoignage.

L'organisation de l'ensemble des fonctions support est simplifiée par la suppression d'un niveau hiérarchique et rationalisée par le rattachement de toutes ses composantes au Directeur général des services. Le pôle RH comprend quant à lui désormais trois secteurs bien identifiés, celui de la gestion administrative et financière; celui de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences qui rassemble, en particulier, le pilotage de la masse salariale et des effectifs, la gestion des référentiels des emplois et des compétences, le bilan social, le contrôle des risques et enfin une troisième unité d'expertise juridique et de suivi du dialogue social.

2. UN AMÉNAGEMENT SUR LE SITE FONTENOY TOUJOURS PRÉVU À L'AUTOMNE 2016

Sans revenir sur les étapes d'un projet qui a subi au démarrage beaucoup de retard, ce que retracent les précédents rapports d'activité de l'institution, on peut aujourd'hui dresser le constat suivant.

Dès son arrivée, M. Toubon a obtenu toutes les assurances de la part du Secrétaire général du gouvernement que les délais seraient tenus d'un aménagement à l'été ou l'automne 2016, d'une part, que l'arrivée des agents du Défenseur des droits à Fontenoy un an avant ceux des services du Premier ministre permettrait malgré tout aux équipes de l'institution de s'installer dans des conditions de travail optimales malgré le chantier se poursuivant sur Ségur, d'autre part.

Depuis le 20 février 2014, sept groupes fonctionnels thématiques auxquels le Défenseur des droits participe activement (Hygiène, Environnement et sécurité, Patrimoine et logistique, Systèmes d'information, Documentation et archives, Ressources humaines, Budget, finances, Communication) se réunissent sous la conduite de la Direction des services administratifs et financiers du Premier ministre. S'est par ailleurs réuni sous la présidence de la Directrice de la DSAF, pour la première fois le 23 juin 2014, un comité stratégique qui devrait permettre que soient mieux prises en compte les spécificités des deux autorités indépendantes appelées à emménager sur le site Fontenoy.

Le Défenseur des droits attend aujourd'hui de connaître les modalités techniques, logistiques et budgétaires précises de son emménagement sur ce site. Afin de permettre une installation à la mi-2016, il est en effet indispensable que le Défenseur des droits soit clairement informé des délais de chacune des opérations, de leur coût pour qu'en soient inscrits les crédits au projet de loi de finances 2016 et de leur articulation avec les opérations appelées à se dérouler ultérieurement sur Ségur, notamment en ce qui concerne les prestations ou services susceptibles de faire l'objet d'une mutualisation.

Les délais permettant la validation définitive du permis de construire seront clos le 5 février 2015.

3. UNE REFONTE DU SITE INTERNET POUR L'ORIENTER VERS LE GRAND PUBLIC

Après presque trois ans de fonctionnement du Défenseur des droits, il a été décidé que son site Internet devait être refondu pour tenir compte des évolutions de l'institution et résolument orienter le site vers l'accès aux droits du grand public, y compris les moins familiers des nouvelles technologies ou les handicapés visuels et cognitifs. Les publics plus avertis et notamment les professionnels du droit et les journalistes pourront accéder de manière plus aisée à l'information spécialisée dont ils ont besoin, notamment aux décisions prises par l'institution.

4. AGORA : UNE APPLICATION - MÉTIER AU CŒUR DE L'ACTIVITÉ DU DÉFENSEUR DES DROITS

L'année 2014 marque la première année complète de fonctionnement unifié de l'application Agora, tant pour le siège que pour le réseau des délégués. Au prix d'un investissement important de la part du Défenseur des droits, un nouveau prestataire a été retenu pour prendre en charge les développements nécessaires à la migration de l'application Agora vers un nouveau socle technique construit à partir de logiciels libres. D'une part, ceux-ci garantiront l'indépendance du Défenseur des droits qui pourra assurer seul les évolutions futures de l'application et sa maintenance. D'autre part, ce qui n'était pas possible sous l'empire de la technologie précédemment utilisée, la nouvelle application sera accessible aux utilisateurs mal ou non-voyants, ce qui constitue une priorité pour le Défenseur des droits (voir ci-dessous).

5. L'ACCESSIBILITÉ : UNE PRIORITÉ POUR LE DÉFENSEUR DES DROITS

Le projet de mise en accessibilité de notre institution a été conçu et partiellement exécuté en 2013. Sa mise en œuvre effective a connu des avancées significatives en 2014. Premier chantier, la mise en accessibilité de notre intranet a revêtu une importance particulière en raison de la présence d'agents handicapés visuels au sein de notre institution et en vue de permettre une complète employabilité des personnes en situation de handicap. Deuxième chantier, la refonte du site internet de l'institution qui souscrita lui-même aux normes d'accessibilité exige que l'ensemble des documents produits soient accessibles dès leur conception et le demeurent jusqu'à leur diffusion interne ou leur mise en ligne. Des agents « référents » y ont été formés et tous les rédacteurs utiliseront systématiquement des modèles de document, garantissant ainsi l'accessibilité à tous les publics du Défenseur des droits de ces derniers. Troisième chantier, la future version de notre application- métier Agora, opérationnelle en avril-mai 2015, sera totalement accessible aux handicapés visuels. Enfin, malgré les difficultés architecturales, normatives et le départ prochain du Défenseur des droits, la mission a été confiée à un expert de proposer des aménagements raisonnables permettant malgré tout de garantir une meilleure accessibilité du site Saint Florentin.

V

Annexes

1. BIBLIOGRAPHIE

A. ORGANISATION, FONCTIONNEMENT ET POUVOIRS DU DÉFENSEUR DES DROITS

A. CRÉATION DU DÉFENSEUR DES DROITS

- PAULIAT, Hélène. Le Défenseur des droits : quelle place dans le concert européen ? *Regards sur l'actualité*, 1^{er} avril 2011, n° 370, p. 67-79.
- VERPEAUX, Michel. Naissance d'un Ombudsman à la française : le Défenseur des droits. *La Semaine juridique Edition Générale*, n° 14, 4 avril 2011, p. 648.
- ZARKA Jean-Claude. Le Défenseur des droits. *Recueil Dalloz*, 14 avril 2011, D. 2011, 1027.
- DELAUNAY, Benoît. Les autorités constitutionnelles indépendantes, autorités administratives. *AJDA*, 25 avril 2011, p. 817.
- VERPEAUX, Michel. « Il est né le Défenseur des droits » À propos des lois du 29 mars 2011. *La Semaine Juridique Administrations et Collectivités territoriales*, 9 mai 2011, JCP A 2011, 2178.
- VERPEAUX, Michel. Le nouveau Défenseur des droits des citoyens est arrivé. *Les Petites affiches*, 14 mai 2008, n° 97, p. 87.
- DORD, Olivier. Le Défenseur des droits ou la garantie rationalisée des droits et libertés. *AJDA*, 16 mai 2011, n° 17, p. 958-963.
- ANDRE, Sophie. Le Défenseur des droits. *Actualités sociales hebdomadaires*, 3 juin 2011, n° 2712, p. 76-81.
- Le Défenseur des droits et la lutte contre les discriminations. *Liaisons sociales quotidien*, 15 juin 2011, n° 15877.
- BUISSON, Jacques. Défenseur des droits. *Revue Procédures*, n° 6, juin 2011, comm. 11.
- BAILLY, Maxime. Le Défenseur des droits. *Semaine Juridique Social*, Lamy, 5 juillet 2011, n° 27.
- BONNEAU, Thierry. Naissance d'un nouveau pouvoir ? *Revue de Droit bancaire et financier*, juillet 2011, repère 4.
- MATUTANO, Edwin. Une autorité constitutionnelle indépendante : le Défenseur des droits. *Revue Droit Administratif*, août 2011, étude 16.
- CHEVALLIER, Jacques, Le Défenseur des droits, *Revue française d'administration publique*, ENA, décembre 2011, n° 5.
- RHATTAT, R. Du Médiateur de la République au Défenseur des droits : entre continuité et innovations. *Revue française d'administration publique*, 2011, n° 384, p. 638.
- BRONDEL, Séverine. Le Défenseur des droits n'est pas un pouvoir public constitutionnel. *AJDA*, 2011. 646.

B. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU DÉFENSEUR DES DROITS

DETRAZ, Stéphane. Le rôle du Défenseur des droits en matière pénale : un nouveau « tout-en-un » procédural. *Revue Droit pénal*, juin 2011, étude 8.

DEZALLAI, Amanda. Une action collective en matière de droits fondamentaux devant le juge administratif ou devant le Défenseur des droits? *RFDA*, octobre 2011, n° 925.

BUISSON, Jacques. Des services du Défenseur des droits. *Revue Procédures*, n° 10, octobre 2011, comm.311.

ROUMIER, William. Procédure applicable devant le Défenseur des droits. *Revue Droit pénal*, octobre 2011, alerte 35.

MATUTANO, Edwin. Défenseur des droits. *JurisClasseur Administratif*, fasc. 77, LexisNexis, 18 décembre 2011, dernière mise à jour 18 décembre 2011.

GRANDGUILLOT, Dominique. Le Défenseur des droits : une nouvelle autorité constitutionnelle qui veille au respect des droits et libertés pour toute personne publique ou privée. Paris : *Gualino-Lextenso*, 2011, 47 p. ISBN 978-2-297-02306-1.

JOUHANNAUD, Christine, DU QUELLENEC, Anne, PEREZ, Manola. Le Défenseur des droits, un acteur clé dans la défense et la promotion des droits sociaux. *Informations sociales*, n° 178, 04/2013, p. 104-111.

BAUDIS, Dominique, DREYER, Emmanuel. Le Défenseur des droits et le parquet. *Gazette du Palais*, 11 mai 2013, n° 12415.

ROBERT, Christophe. Défenseur des droits : le 5^{ème} pouvoir. *Le Journal de l'Action Sociale*, 15 juin 2013, n° 178.

NIVET, Corinne. Exécution forcée à l'encontre des personnes morales de droit public : moyens de pression. *Juris-Classeur Encyclopédie des Huissiers de Justice*, fasc. 20, 21 octobre 2013, dernière mise à jour le 21 octobre 2013.

AUTIN, Jean-Louis. « Autorités administratives indépendantes », *JurisClasseur Administratif*, fasc. 75, LexisNexis, 20 juillet 2010, dernière mise à jour 29 novembre 2013.

DARCY, Gilles. Défenseur des droits, *JurisClasseur Collectivités territoriales*, fasc. 570, LexisNexis, 3 février 2014, dernière mise à jour 3 février 2014.

LASSERRE CAPDEVILLE, Jérôme. Discriminations. *JurisClasseur Pénal Code*, fasc.20, LexisNexis, 1^{er} mai 2011, dernière mise à jour le 30 mars 2014.

BORDAS, François, « Devoirs professionnels des établissements de crédit : secret bancaire », *JurisClasseur Banque Crédit Bourse*, fasc. 141, LexisNexis, 11 juin 2014, dernière mise à jour 11 juin 2014.

VITU, André. Usage irrégulier de qualité. *Jurisclasseur Pénal*, fasc.20, LexisNexis, 30 juin 2014, dernière mise à jour 30 juin 2014.

LÖHRER, Dimitri. Défenseur des droits et autorité administratives indépendantes (AAI) préexistantes : rapports sous haute tension. *9^e congrès français de droit constitutionnel*, juin 2014.

AKORRI, Safya. Le Défenseur des droits : des garanties procédurales qui jalonnent l'enquête jusqu'aux sanctions. *Revue Lamy Droit des affaires*, n° 93, mai 2014, p. 120-124

DELHON, Laetitia. Quel avenir pour la défense des droits? *Lien social*, n° 1150, 30 octobre 2014, p. 16-17.

MOUCHETTE, Julien. L'« autonomie budgétaire » du Défenseur des droits : complément ou obstacle à son indépendance? *Revue française de droit constitutionnel*, 2014/03, n° 99, p. 557-580.

BOUThIER, Noël. La territoriale du social. *TSA*, n° 57, 2 novembre 2014.

1. Délégués du Défenseur des droits

COLIN, Frédéric. Un amicus curiae en devenir: le délégué du Défenseur des droits. *Revue Droit Administratif*, juillet 2012, Dr. adm. 2012, étude 12.

MIGNOT, Sandra. Une déléguée du Défenseur des droits. *Actualités sociales hebdomadaires*, 13 décembre 2013, n° 2837, p. 24-27.

2. Déontologie de la sécurité

COIGNAC, Anaïs. « Le pôle ‘Déontologie de la sécurité’ du Défenseur des droits ». *Dalloz*, 11 janvier 2013, 4 p.

3. Santé

CERRETI, Alain-Michel. Pôle santé du Défenseur des droits : les vertus de la vérité. *Experts*, n° 11, Compagnie des experts près de la cour d’appel de Versailles, décembre 2013, p. 14-15.

4. Lutte contre les discriminations

Le Défenseur des droits et la lutte contre les discriminations. *Liaisons sociales quotidien*, 15 juin 2011, n° 15877.

DESBARATS, Isabelle. Entre exigences professionnelles et liberté religieuse : quel compromis pour quels enjeux? *La Semaine Juridique – Social*, 28 juin 2011, JCP S 2011, 1307.

Un guide méthodologique pour lutter contre les discriminations. *La Semaine Juridique – Social*, 5 juin 2012, JCP S 2012, act. 286.

CHICHEPORTICHE, Laura, KANTOROWICZ, Benjamin. Liberté religieuse et intérêt de l’entreprise. *La Semaine Juridique - Social*, 16 juillet 2013, JCP S 2013, 1299.

BOULMIER, Daniel. Éléments objectifs et justification de la discrimination. *La Semaine Juridique - Social*, 23 juillet 2013, JCP S 2013, 1311.

KERN, Sylvie. Le Défenseur des droits et la lutte contre les discriminations à l’encontre des femmes dans l’emploi. *Les cahiers juridiques de l’UNSA*, 3 décembre 2013.

WESTER-OUISSE, Véronique, « Travail : Infractions contre le salarié », *JurisClasseur Pénal des Affaires*, fasc. 30, LexisNexis, 28 novembre 2008, dernière mise à jour le 22 juin 2014.

B. PUBLICATIONS ET INTERVENTIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS

A. RAPPORTS ANNUELS

1. Rapport annuel d'activité pour l'année 2013

GOURCUFF Marianne. Un rapport public d'activités du Défenseur des droits tourné vers l'avenir. *La revue des droits de l'Homme, Lettre Actualité Droits-Libertés*, 14 octobre 2014, 5 p.

MAUD, Léna. Police – Rapport du Défenseur des droits : aspects pénaux. *AJ Pénal*, n° 19, *Dalloz*, 15 septembre 2014, p. 388.

Discriminations : 65 % des réclamations portées devant le Défenseur des droits en 2013 visaient l'emploi. *Liaisons sociales quotidien*, n° 16637, 24 juillet 2014, p. 3.

CORDIER, Caroline. Près d'un dossier sur deux en santé traité par le Défenseur des droits concerne la qualité des soins. *Wéka*, 23 juillet 2014.

2. Rapport sur les droits de l'enfant pour l'année 2013 (L'enfant et sa parole en justice)

DERAIN, Marie. Interview de Marie Derain, Défenseure des enfants auprès du Défenseur des droits, *AJ Famille*, 2014.31.

BIOY, Xavier. Actualité des autorités administratives indépendantes dans le domaine des libertés fondamentales (chronique n° 2). *Petites affiches*, n° 65, 1^{er} avril 2014.

SALVAGE-GEREST, Pascale. L'enfant partie au jugement d'adoption : une fausse bonne idée. *AJ Famille*, n° 3, 20 mars 2014, p. 177-178.

GOLSE, Bernard. La parole libre de l'enfant, *AJ Famille*, n° 1, 22 janvier 2014, p. 28.

MOREL, Agathe. L'enfant victime : la voix de l'enfant dans la procédure pénale. *AJ Pénal*, n° 1, 22 janvier 2014, p. 20.

NASTOG, Laure. L'administrateur ad hoc et la parole de l'enfant dans la procédure pénale : pratique d'un administrateur ad hoc. *AJ Pénal*, n° 1, 22 janvier 2014, p. 16.

BRUGGEMAN, Maryline. L'audition de l'enfant en justice, *AJ Famille*, n° 1, 22 janvier 2014, p. 12.

SIMONOT, Anne. Accompagner l'expression de l'enfant en justice pour mieux entendre sa parole. *ASH*, 20 novembre 2013.

DAOVANNARY, Linda. Procédure de placement judiciaire : le ressenti des enfants. *TSA*, Editions législatives, 20 novembre 2013.

L'enfant et la parole en justice, *Journal du droit des jeunes*, n° 330, 10/2013, p. 7-10.

3. Rapport annuel d'activité pour l'année 2012

NOGUELLOU Rozen. Rapport d'activité 2012 : « le bilan du Défenseur des droits ». *Revue Droit Administratif*, août 2013, alerte 69.

Rapport d'activité 2012 : le bilan du Défenseur des droits. *La Semaine Juridique - Notariale et Immobilière*, 5 juillet 2013, JCP N 2013, act. 771.

Rapport d'activité 2012 : le bilan du Défenseur des droits. *La Semaine Juridique Administrations et Collectivités territoriales*, 1^{er} juillet 2013, JCP A 2013, act. 587.

4. Rapport sur les droits de l'enfant pour l'année 2012 (Enfants et écrans)

ÉGÉA, Vincent. Protéger les droits de l'enfant dans le monde numérique. *Droit de la famille*, n° 6, juin 2014, alerte 25.

ÉGÉA, Vincent. Le Défenseur des droits a remis son rapport « Enfants et écrans ». *Droit de la famille*, janvier 2013, alerte 2.

5. Rapport annuel d'activité pour l'année 2011

NOGUELLOU, Rozen. Le premier rapport du Défenseur des droits. *Droit Administratif*, août 2012, alerte 40.

Bilan 2011 du Défenseur des droits : l'origine de la personne reste le motif majoritaire des plaintes. *La Semaine Juridique – Social*, 24 juillet 2012, JCP S 2012, act. 378.

5. Rapport sur les droits de l'enfant pour l'année 2011 (Enfants confiés, enfants placés)

BRUGGEMAN, Maryline. Les enfants placés en institution, thème du premier rapport consacré aux droits de l'enfant. *Revue Droit de la famille*, janvier 2012, alerte 3.

RUBELLIN-DEVICHI, Jacqueline. Enfants confiés, enfants placés : défendre et promouvoir leurs droits » À propos du rapport d'activité 2011 du Défenseur des enfants. *La Semaine Juridique - Edition générale*, 5 décembre 2011, JCP G 2011, 1338.

B. PUBLICATIONS THÉMATIQUES

1. Rapport sur le refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME (mars 2014)

MAHRANI, Karima. Le Défenseur des droits dénonce les difficultés persistantes d'accès aux soins des plus précaires. 2 avril 2014. *Actualités sociales hebdomadaires*, 2 avril 2014.

2. Etude demandée par le Défenseur des droits au Conseil d'État (20 septembre 2013)

BUI-XUAN, Olivia. Les ambiguïtés de l'étude du Conseil d'État relative à la neutralité religieuse dans les services publics. *AJDA*, 13 février 2014, p. 249.

PAULIAT, Hélène. La réponse du conseil d'État au Défenseur des droits : il n'existe pas de « participants au service public ». *La Semaine Juridique Administrations et Collectivités territoriales*, 13 janvier 2014, JCP A 2014, 2005.

HEBRARD, Gérard. Liberté de religion : conseil d'État et Défenseur de droits : l'éclairage du conseil d'État sur les obscurités de l'exigence de neutralité religieuse. *Revue des droits de l'Homme*, janvier 2014.

3. Rapport sur les trois moyens de force intermédiaires (mai 2013)

AKOUN, Emilie. Une nouvelle voie de réparation pour les victimes de flashball. *AJDA*, n° 19, 2 juin 2014, p. 1112.

4. Rapport sur les cantines scolaires (mars 2013)

L'égal accès des enfants à la cantine de l'école primaire 28 mars 2013- Rapport du Défenseur des droits. *Journal du droit des jeunes*, n° 327, 07/2013, p. 23-35.

Le Défenseur des droits publie un rapport sur les cantines scolaires. *La Semaine Juridique Administrations et Collectivités territoriales*, 8 avril 2013, JCP A 2013, act. 335.

QUESSETTE, Laurent. Le chômage, ma cantine, le maire et moi... les enfants de chômeurs confrontés à la restriction de l'accès à certaines cantines scolaires municipales. *AJDA*, n° 43, 17 décembre 2012, 9 p.

5. Rapport relatif aux relations police/citoyens et aux contrôles d'identités (octobre 2012)

Propositions pour un contrôle des contrôles. *AJ pénal*, 26 novembre 2012, 567.

ROUMIER, William. Les contrôles d'identité aux « faciès » : préconisations du Défenseur des droits. *Revue Droit pénal*, n° 11, novembre 2012, alerte 50.

MARECHAL, Jean-Yves. Contrôles d'identité abusifs : les propositions du Défenseur des droits. *La Semaine Juridique - Edition générale*, 29 octobre 2012, JCP G 2012, 1168.

Publication du rapport du Défenseur des droits relatif aux relations police/citoyens et aux contrôles d'identité et réaction du ministre de l'Intérieur. *La Semaine Juridique Administrations et Collectivités territoriales*, 22 octobre 2012, JCP A 2012, act. 708.

6. Rapport relatif à la législation funéraire (2012)

DUTRIEUX, Damien. Législation funéraire : réflexions à l'initiative du Défenseur des droits. *La Semaine Juridique - Notariale et Immobilière*, 9 novembre 2012, JCP N 2012, act. 960.

DUTRIEUX, Damien. Législation funéraire : le rapport du Défenseur des droits. *La Semaine Juridique Administrations et Collectivités territoriales*, 5 novembre 2012, JCP A 2012, act. 759.

7. L'amélioration des droits sociaux liés au Pacs

Demande d'ouverture des droits à pension de réversion aux conjoints pacsés. *La Semaine Juridique - Social*, 2 novembre 2011, JCP S 2011, act. 422.

C. DÉCISIONS ET RECOMMANDATIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS

BELLOTTI, Alexandre, CATTAN, Jean, FORT, Nadia, JULIA, Quentin, PERROUD, Thomas. Chronique de l'atelier de jurisprudence des autorités de régulation. *Revue Droit Administratif*. Analyses de décisions du Défenseur des droits à partir de novembre 2013.

PERROUD, Thomas, CORDUAS, Alberto. Chronique de l'Atelier JurisData des Agences. *Droit administratif*, n° 5, mai 2014, chron.5.

A. LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET PROMOTION DE L'ÉGALITÉ

1. Emploi privé

Loi « Egalité » : le Défenseur des droits salue les avancées en matière d'emploi et de parentalité, *Liaisons sociales quotidien*, n° 16661, 3 septembre 2014.

Guide méthodologique pour lutter contre les discriminations. *La Semaine Juridique - Entreprise et Affaires*, 7 juin 2012, JCP E 2012, act 371.

Le Défenseur des droits présente le baromètre IFOP sur la perception des discriminations au travail. *La Semaine Juridique – Social*, 29 janvier 2013, JCP S 2013, act. 51.

« Un tiers des salariés s'estime victime de discrimination ». *Semaine Sociale Lamy*, n° 1618, 17 février 2014, p. 2-3.

Un guide pour réduire les écarts de salaire entre les hommes et les femmes ». *La Semaine Juridique – Social*, 12 mars 2013, JCP S 2013, act. 131.

WOLMARK, Cyril. La preuve en droit du travail – Essai de synthèse. *Droit ouvrier*, n° 789, 3 avril 2014, p. 276-285.

BOULMIER, Daniel. Éléments objectifs et justification de la discrimination. *La Semaine Juridique – Social*, 23 juillet 2013, JCP S 2013, 1311.

MICHAUD, Cécile. La preuve des discriminations en droit du travail. *La Semaine Juridique – Social*, 13 novembre 2012, JCP S 2012, 1481.

2. Emploi public

FIALAIRE, Jacques. Le Défenseur des droits et la lutte contre les discriminations subies par les agents publics territoriaux. *Lamy Collectivités territoriales*, n° 100, juin 2014, 12 p.

NOGUELLOU, Rozen. Signature de la charte pour la promotion de l'égalité et la lutte contre les discriminations dans la fonction publique. *Revue Droit Administratif*, février 2014, alerte 14.

DREXLER, Armelle. Cinq questions à... Dominique Baudis, Défenseur des droits. *Managers de Santé*, 1^{er} février 2014.

Signature de la charte pour la promotion de l'égalité et la lutte contre les discriminations dans la fonction publique. *La Semaine Juridique Administrations et Collectivités territoriales*, 23 décembre 2013, JCP A 2013, act. 989.

PAULIAT, Hélène. Les discriminations et le statut général de la fonction publique : l'article 6, un « instrument vivant », qui doit « s'interpréter à la lumière des conditions d'aujourd'hui » ? *La Semaine Juridique Administrations et Collectivités territoriales*, 15 juillet 2013, JCP A 2013, 2215.

EDEL, Frédéric. Les instruments juridiques de l'égal accès des femmes et des hommes aux emplois publics : depuis le droit à l'égalité jusqu'aux politiques d'égalité. *Revue française de l'administration publique*, n° 145, janvier 2013, p. 109-135.

CLUZEL-MÉTAYER, Lucie. Les collectivités territoriales face aux discriminations dans l'emploi. *Revue Droit Administratif*, août 2011, Dr. adm. 2011, prat, 3.

3. Étrangers

Droit au séjour : le Défenseur des droits dénonce des discriminations à l'égard des conjoints non communautaires de Français. *Actualités sociales hebdomadaires*, 18 avril 2014, n° 2856.

4. Handicap

BENEJAT, Murielle. Les sanctions des discriminations dans les transports. *Revue de droit des transports et de la mobilité*, n° 2, avril 2014.

LOPEZ, Mélanie. Handicap et citoyenneté : du droit de vote à l'éligibilité des personnes en situation de handicap. *Revue de droit sanitaire et social*, septembre 2013, p. 919.

5. Prison

PRELOT, Pierre-Henri. Le juge administratif et les menus confessionnels dans les prisons. *AJDA*, n° 40, 1^{er} décembre 2014, p. 2321.

6. Roms et gens du voyage

AUBIN, Emmanuel. « Roms : être ou ne pas être gens du voyage ? », *AJDA*, n° 22, 23 juin 2014, p. 1280.

LOHEAC-DERBOULLE, Philippine. La France, pays des droits de l'Homme... même ceux des Roms ? *La Semaine Juridique Administrations et collectivités territoriales*, n° 24, 16 juin 2014, p. 2188.

7. Sport

LE RESTE, Simon. Le Défenseur des droits et la lutte contre les discriminations dans le sport. *Cahiers de Droit du sport*, 1^{er} juillet 2013.

LE RESTE, Simon. Le Défenseur des droits : une voie de droit à explorer dans la résolution des litiges sportifs. *Cahiers de Droit du sport*, 1^{er} juillet 2013.

B. DÉFENSE DES DROITS DE L'ENFANT

1. École

Une enquête du Défenseur des droits montre les difficultés de scolarisation et d'accès aux activités périscolaires. *ASH*, n° 2864, 13 juin 2014.

CHARLES, Claudia. Ségrégation à l'école. *Plein droit*, décembre 2013, p. 25-28.

2. Mineurs isolés étrangers

LANGLET, Marianne. Mineurs en mal de protection. *Lien social*, n° 1150, 30 octobre 2014, p. 7.

LIEBIG, Etienne. Vigilance au quotidien. *Lien social*, n° 1149, 16 octobre 2014, p. 8.

TESTEMALE Manon, MEDARD Robin. Les pratiques infra-droit du dispositif parisien des mineurs étrangers isolés sous le feu des critiques du Défenseur des droits. *Revue des Droits de l'Homme*, Lettre Actualités Droits-Libertés, 1^{er} octobre 2014, 7 p.

L'avis accablant du Défenseur des droits sur l'accueil des mineurs isolés étrangers à Paris. *Plein droit* n° 102, GISTI, octobre 2014.

PREUSS-LAUSSINOTTE, Sylvia. Le Défenseur des droits critique le dispositif d'accueil des mineurs isolés à Paris. *Editions Législatives*, 24 septembre 2014, 2 p.

Sévère rappel à l'ordre adressé à l'Aide sociale à l'enfance de la capitale par le Défenseur des droits. *GISTI*, 24 septembre 2014, 2 p.

Les mineurs étrangers isolés mal pris en charge à Paris, selon le Défenseur des droits. *La Gazette des communes*, 23 septembre 2014, 1 p.

RONGE, Jean-Luc. Mineurs isolés étrangers : une discrimination notoire. *Journal du droit des jeunes*, n° 337, 07/2014.

BOUIX, Anita, SLAMA, Serge. La fabrique d'un infra-droit d'exclusion. *AJ Famille*, n° 2, 19 février 2014, p. 84.

GEBLER, Laurent. La problématique du mineur isolé étranger pour le juge des enfants. *AJ Famille*, n° 2, 19 février 2014, p. 90.

MARTINI, Jean-François. Le juge des enfants, piètre protecteur des mineurs isolés étrangers. *AJ Famille*, n° 2, 19 février 2014, p. 100.

MEIER-BOURDEAU, Alice. La détermination de la minorité. *AJ Famille*, n° 2, 19 février 2014, p. 97.

MEIER-BOURDEAU, Alice. La scolarité des mineurs isolés étrangers. *AJ Famille*, n° 2, 19 février 2014, p. 102.

CAVANIOL, Aude. La question épineuse de la répartition territoriale des mineurs isolés étrangers devant le Conseil d'État. *AJDA*, 28 octobre 2013, n° 36.

HEBRARD, Gabrielle. « Défenseur des droits : Une décevante pusillanimité face à la situation alarmante de 3000 mineurs isolés à Mayotte ». *Lettre « Actualités Droits-Libertés »*, CREDOF, 20 mai 2013.

Le Défenseur des droits prend la défense des mineurs isolés étrangers. *Journal du droit des jeunes*, n° 321, 01/2013, p. 23-29.

PIGAGLIO, Rémy. L'État s'engage dans le dossier des mineurs isolés étrangers. *AJDA* 2013.1132

LE BRIS, Maryannick. Mineurs isolés : le Défenseur des droits saisi. *Actualités sociales hebdomadaires*, 20 avril 2012, n° 2756.

3. Protection de l'enfance

FLEURY, Virginie. Assistance éducative : le Défenseur des droits au chevet des tiers dignes de confiance. *Editions Législatives*, 5 novembre 2014.

L'accueil dans la parentèle ou chez un tiers digne de confiance doit être développé, selon le Défenseur des droits. *ASH*, n° 2869, 18 juillet 2014.

« Une enquête en cours sur la santé des jeunes pris en charge par l'ASE ou la PJJ », *Actualités sociales hebdomadaires*, 16 juin 2014.

MAHRANI, Karima. Le Défenseur des droits lance une mission d'expertise sur l'affaire Marina. *Actualités sociales hebdomadaires*, 21 mai 2014.

LE GALL, S. Le Défenseur des droits plaide pour une collaboration plus étroite entre travailleurs sociaux et Justice. *La Gazette des communes, des départements et des régions*, 1^{er} avril 2014, n° 13.

MAHRANI, Karima. Les recommandations du Défenseur des droits pour améliorer le suivi des enfants maltraités. *Actualités sociales hebdomadaires*, 28 mars 2014, n° 2853.

RONGE, Jean-Luc. Assistance éducative. *Journal du droit des jeunes*, n° 320, 10/2010, p. 58-63.

Sport

DENISE, Isabelle. Enfants du foot : la décision du Défenseur des droits justifie l'action de la Ligue des droits de l'Homme. *Journal du droit des jeunes*, n° 337, juillet 2014, p. 41-42.

C. DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ

Procédure disciplinaire à l'encontre des détenus : le Défenseur des droits plaide pour l'utilisation des vidéos. *ASH*, n° 2873, 5 septembre 2014.

TURPIN, Alexandra. Le Défenseur des droits préconise de recourir aux enregistrements vidéos lors de poursuites disciplinaires en détention. *AEF Sécurité globale*, 29 août 2014.

POULY, Christophe. Migrants de Calais : les recommandations du Défenseur des droits. *Recueil Dalloz*, 14 février 2013, p. 424.

D. SERVICE PUBLIC

CONTIS, Maïlaen. Secret et assurances : vers un retour à l'équilibre grâce au Défenseur des droits? *Actualités Santé, bioéthique, biotechnologies*, 31 janvier 2014.

PONTIER, Jean-Marie. La simplification des relations entre l'administration et les citoyens. *La Semaine Juridique Administrations et Collectivités territoriales*, 9 décembre 2013, JCP A 2013, 2355.

INDEX

LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Critères de discernement**âge**

Discrimination en raison de l'âge, de l'état de santé et de la situation familiale - harcèlement - licenciement - emploi privé
Discrimination en raison de l'âge - emploi privé
Discrimination en raison de l'âge - déroulement de carrière - emploi public
Discrimination en raison de l'âge - emploi public
Discrimination en raison de l'âge - emploi public - navigation aérienne
Discrimination en raison de l'âge - emploi public
Allocation personnes âgées
Discrimination en raison de l'âge - location de véhicules - biens et services privés
Âge et secteur privé
Droits fondamentaux
Perte d'autonomie
Discriminations à l'égard des jeunes

activité syndicale

Discrimination en raison des activités syndicales - harcèlement - licenciement
Discrimination en raison des activités syndicales - harcèlement - licenciement
Discrimination en raison des activités syndicales - emploi privé

apparence physique

Discrimination en raison de l'apparence physique

convictions

Discrimination en raison des convictions
Discrimination en raison des convictions - objecteur de conscience - droits à pension (observations en justice)

état de grossesse

Contrats à durée déterminée et grossesse
Discrimination en raison de l'état de grossesse - harcèlement - emploi privé
Discrimination en raison de l'état de grossesse - harcèlement - emploi privé
Discrimination en raison de la grossesse - harcèlement - licenciement - emploi privé
Discrimination en raison de la grossesse - rupture de contrat - emploi privé

contrat à durée déterminée et grossesse

Discrimination en raison de l'état de grossesse - harcèlement - emploi privé
Discrimination en raison de la grossesse - harcèlement - licenciement - emploi privé
Discrimination en raison de la grossesse - rupture de contrat - emploi privé
Discrimination en raison du sexe et de la grossesse - licenciement - représailles
Discrimination en raison de la grossesse - emploi privé
Discrimination en raison de l'état de grossesse - rupture de la période d'essai - emploi privé
Discrimination en raison de la grossesse - emploi public
Discrimination en raison de l'état de grossesse - emploi public
Discrimination en raison de l'état de grossesse et du sexe - emploi public
Discrimination en raison de l'état de grossesse - emploi public
Discrimination en raison du sexe et de la grossesse - harcèlement - emploi public
Discrimination en raison de la grossesse - emploi public

état de santé

Les discriminations fondées sur l'état de santé et le handicap
Discrimination en raison de l'état de santé et du handicap - licenciement - emploi privé
Discriminations fondées sur l'état de santé
Les discriminations fondées sur l'état de santé et le handicap
Discrimination en raison de l'état de santé et du handicap - licenciement
Discrimination en raison de l'état de santé - harcèlement
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi privé
Discrimination en raison de l'état de santé - licenciement
Discrimination en raison de l'état de santé et de la situation de famille
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi privé
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi privé
Discrimination en raison de l'état de grossesse
Discrimination en raison de l'âge, de l'état de santé et de la situation familiale
Discrimination en raison du handicap et de l'état de santé
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public

Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public
Discrimination en raison de l'état de santé - harcèlement moral
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public
Discrimination en raison de l'état de santé - mention sur le bulletin de paie
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public
Discrimination en raison de l'état de santé - aménagement raisonnable
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public
Indemnisation de la perte des effets personnels dans un établissement de santé
Indemnisation de la perte des effets personnels dans un établissement de santé
Discrimination en raison de l'état de santé - biens et services privés
Logement privé - location - état de santé
Discrimination en raison de l'état de santé - biens et services privés
Maintien dans l'emploi et de l'évolution de carrière

handicap

Carte de stationnement
Discrimination en raison du handicap - discrimination indirecte - emploi public
Discrimination en raison de l'état de santé et du handicap - harcèlement - emploi privé
Discrimination en raison de l'état de santé et du handicap - harcèlement - emploi privé
Discrimination en raison du handicap - embauche - emploi privé
Discrimination en raison du handicap - emploi privé
Accessibilité - transports urbains
Les ordonnances accessibilité
Discrimination en raison du handicap - discrimination indirecte - emploi public
Refus d'aménagement du poste de travail
Aménagement du poste de travail
Retraite - travailleur handicapé
Discrimination en raison du handicap et/ou de l'origine - service public
Discrimination en raison du handicap et/ou de l'origine - service public
Discrimination en raison du handicap - regroupement familial
Regroupement familial - enfant majeur - handicap
Discrimination en raison du handicap - service public - éducation - baccalauréat
Discrimination en raison du handicap - service public - enseignement supérieur
Discrimination en raison du handicap - accès à un service public - éducation

Enfant porteur de handicap
Prise en compte du handicap
Handicap - accès au logement social
Handicap - accès au service public
Discrimination en raison du handicap - biens et services privés - assurance
Handicap - voyage - vente Internet
Enquête violence et rapport de genre
Scolarisation des élèves en situation de handicap
Recrutement des publics-cibles
CNPH
Maintien dans l'emploi et de l'évolution de carrière
CIDPH
Guide pour l'accessibilité des établissements recevant du public

identité sexuelle

Femme LGBT
Comité LGBT du Défenseur des droits
Discrimination en raison du genre
Discrimination en fonction du sexe et du genre
Discriminations multiples

Lieu de résidence

Lieu de résidence
plan territorial de lutte contre les discriminations (PTLCD)
Biens et services - paiement par chèque - outremer
Lieu de résidence
Groupes cibles spécifiquement exposés

nationalité

Discrimination en raison de la nationalité - rupture de CDD
Discrimination en raison de la nationalité et de la situation de famille
Discrimination en raison de la nationalité - rémunération
Discrimination en raison de la nationalité
Discrimination en raison de l'origine et de la nationalité
Discrimination en raison de la nationalité - biens et services privés
Discrimination en raison de la nationalité - biens et services privés
Discrimination en raison de la nationalité - biens et services privés

orientation sexuelle

Femme LGBT: quand deux formes de discrimination se conjuguent
Discrimination en raison de l'orientation sexuelle
Assistante maternelle - discrimination fondée sur l'orientation sexuelle
Comité LGBT du Défenseur des droits
LGBT
Discrimination en raison de l'orientation sexuelle

Discrimination en raison de l'orientation sexuelle
Assistante maternelle - discrimination fondée sur l'orientation sexuelle

Discrimination en raison de l'origine et de l'orientation sexuelle

Domiciliation de familles bulgares et roumaines par un centre Communal d'Action sociale

religion

Discrimination en raison de l'origine et des convictions religieuses supposées - emploi privé

Discrimination en raison de l'origine et de la religion - emploi privé

Discrimination en raison des convictions religieuses

Discrimination en raison de l'origine et de la religion

Discrimination en raison de la religion - centre de fitness

Minorités religieuses

Discrimination de sexe, de culture ou de religion

origine

Lutter contre les discriminations fondées sur l'origine

Sanction pénale des discriminations raciales

Discrimination en raison de l'origine et des convictions religieuses supposées - emploi privé

Discrimination en raison de l'origine - emploi privé

Discrimination en raison de l'origine - harcèlement - licenciement

Discriminations fondées sur l'origine et lieu de résidence

Discrimination en raison du handicap et/ou de l'origine

Enfants issus de familles itinérantes et de voyageurs

Situation des Rom et des enfants Rom

Minorités ethno-raciales

Discriminations fondées sur l'origine et quartiers défavorisés

Discrimination en raison de l'origine et des convictions religieuses

Discrimination en raison de l'origine - biens et services privés - camping

Discrimination en raison de l'origine - harcèlement

Discrimination en raison de l'origine et de la religion

Discrimination en raison de l'origine - emploi privé

Discrimination en raison de l'origine - emploi public

Discrimination en raison de l'origine - stagiaire

Discrimination en raison de l'origine et de la nationalité

Discrimination en raison du handicap et/ou de l'origine

Discrimination en raison de l'origine et de l'orientation sexuelle

Discrimination en raison de l'origine et de la religion - Transmission au procureur

Discrimination en raison de l'origine - contrôle aéroportuaire

Discrimination en raison de l'origine - refus de scolarisation

Discrimination en raison de l'origine - biens et services privés - football

Location - origine

situation de famille

Difficultés après un retour de congé de maternité

Discrimination en raison de l'état de santé et de la situation de famille - discrimination indirecte - emploi privé

Discrimination en lien avec le sexe, la grossesse et/ou la situation de famille ainsi que l'état de santé.

Discrimination en raison de l'âge, de l'état de santé et de la situation familiale - harcèlement - licenciement - emploi privé

Discrimination en raison de la situation familiale

Situation de famille

Situation de famille

Discrimination en raison de la situation de famille et de l'état de santé - emploi privé

Discrimination en raison de la nationalité et de la situation de famille - emploi privé

Discrimination en raison de la situation de famille

Difficultés après un retour de congé de maternité

accès aux congés de maternité et de paternité

sexe

Discriminations à l'égard des femmes

Femme LGBT: quand deux formes de discrimination se conjuguent

Discrimination en raison du sexe et de la grossesse - licenciement - représailles

Discrimination en raison du sexe - rémunération - emploi privé

Discriminations en raison du sexe

Discriminations en raison du sexe

Discrimination en raison de la maternité - harcèlement - licenciement

Harcèlement sexuel - emploi privé

Combattre le harcèlement et le harcèlement sexuel

un salaire égal pour un travail de valeur égale

comité de concertation égalité femmes/hommes

groupes cibles spécifiquement exposés

comité de concertation égalité femmes/hommes

Femmes au travail

LGBT

Discrimination en raison de la maternité

Egalité Femmes - Hommes - Réforme

Discrimination en raison du sexe

Discrimination en raison du sexe

Harcèlement sexuel

Discrimination en raison de l'état de grossesse et du sexe

Discrimination en raison du sexe et du genre

Discrimination de sexe, de culture ou de religion
Critère relevant de la vie privée (sexe, âge, handicap)

Domaine de discrimination

emploi privé

Discriminations dans l'emploi
Pôle emploi privé
Emploi privé et harcèlement moral
Discrimination en raison de l'origine - emploi privé -
Harcèlement
Emploi privé et organisations syndicales
Contrat à durée déterminée
Obligation de non-discrimination
Baromètre sur la perception des discriminations au travail
discriminations fondées sur l'origine : premier motif de
réclamation en emploi privé
Discrimination en raison de l'origine - emploi privé -
Harcèlement
Discrimination en raison de l'origine - emploi privé
Discrimination en raison de l'origine – évolution de carrière
- Emploi privé
Discrimination en raison de l'origine - emploi privé - droit
pénal
Discrimination en raison de l'origine - emploi privé
Discrimination en raison de l'état de santé et du handicap -
licenciement - emploi privé
Discrimination en raison de l'état de santé - harcèlement -
emploi privé
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi privé -
accord d'entreprise
Discrimination en raison de l'état de santé et de la situation
de famille - discrimination indirecte - emploi privé
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi privé
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi privé
Discrimination en raison des activités syndicales - emploi
privé
Discrimination en raison de l'état de grossesse - harcèlement
- emploi privé
Discrimination en raison de la grossesse - embauche - emploi
privé
Discrimination en raison de la grossesse - harcèlement –
licenciement - emploi privé
Discrimination en raison de la grossesse - rupture de contrat
- emploi privé
Discrimination en raison de la grossesse - emploi privé
rupture de la période d'essai - emploi privé
Discrimination en raison de l'état de grossesse - rupture de la
période d'essai - emploi privé
Discrimination en raison de l'état de grossesse - licenciement
- emploi privé

Discrimination en raison du handicap - embauche - emploi
privé
Discrimination en raison du handicap - emploi privé
Discrimination en raison du handicap - emploi privé
Discrimination en raison du handicap – absence de
reclassement – emploi privé
Discrimination en raison de l'âge, de l'état de santé et de la
situation familiale - harcèlement - licenciement - emploi privé
Discrimination en raison de l'âge - emploi privé
Discrimination en raison du sexe - emploi privé
Discrimination en raison du sexe - emploi privé
Harcèlement sexuel - emploi privé
Discrimination en raison de l'orientation sexuelle - emploi
privé
Discrimination en raison de l'apparence physique - emploi
privé
Discrimination en raison de la situation de famille et de l'état
de santé - emploi privé
Discrimination en raison de la situation de famille et de l'état
de santé - emploi privé
Discrimination en raison de la nationalité - rupture de CDD -
emploi privé
Discrimination indirecte - emploi privé
Écart de rémunération moyen selon le sexe dans le secteur
privé

emploi public

Fonction publique
Employeur public
Retraite
Ancien militaire
Fonction publique - état de santé - dossier médical
Agent de la fonction publique territoriale
Fonctionnaire territoriale
Aide à la continuité territoriale
Réclamations relatives à la Fonction publique
Fonction publique - discrimination en raison du sexe
(recommandation)
Fonction publique - recouvrement des trop perçus
Fonction publique - état de santé
Fonction publique - radiation pour invalidité et mise à la
retraite
Ministre de la Fonction publique
Employeur public
Discrimination en raison du sexe - emploi public
Discrimination en raison de la situation de famille - emploi
public
Harcèlement sexuel - emploi public
Discrimination en raison du handicap - discrimination
indirecte - emploi public
Discrimination en raison du handicap - refus d'aménagement
- harcèlement - emploi public

Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public
Discrimination en raison de l'état de santé - harcèlement moral - aménagement de poste - emploi public
Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public
Discrimination en raison de l'état de santé - aménagement raisonnable - emploi public
Discrimination en raison de l'âge - emploi public
déroulement de carrière - emploi public
Discrimination en raison de l'âge - emploi public - navigation aérienne
Discrimination en raison de l'âge - emploi public
Discrimination syndicale - emploi public
Discrimination en raison des activités syndicales - emploi public
Discrimination en raison de la grossesse - emploi public
Discrimination en raison de l'état de grossesse et du sexe - emploi public
Discrimination en raison de l'état de grossesse - emploi public
Discrimination en raison de la grossesse - emploi public
Discrimination en raison de l'état de grossesse - emploi public
Discrimination en raison du sexe et de la grossesse - harcèlement- emploi public
Discrimination en raison de la grossesse - emploi public
Discrimination en raison de l'apparence physique - emploi public
Discrimination en raison des convictions religieuses - emploi public
Discrimination en raison des convictions religieuses - emploi public
Discrimination en raison de la nationalité - rémunération - emploi public
Discrimination en raison de l'origine – emploi public
Discrimination en raison de l'origine - stagiaire- emploi public
ancien militaire - emploi public
établissement public

Aide à la continuité territoriale - service public
Discrimination en raison du handicap - emploi public - retraite
Accès au service public
Handicap - accès au service public

Logement

Logement privé - location – origine
Discriminations dans le logement privé

accès à des biens et à des services

Biens et services privés
Logement
Discrimination en raison de l'âge - location de véhicules
Lutte contre les discriminations (biens et services)
Discrimination en raison de la religion - centre de fitness - biens et services privés
Discrimination en raison de l'état de santé - biens et services privés
Discrimination en raison du handicap - biens et services privés - transport aérien
Discrimination en raison de la nationalité - biens et services privés
Biens et services privés - respect des défunts (recommandation)
Discrimination en raison du lieu de résidence - e-banque - biens et services privés (recommandation)
Discrimination en raison du handicap - biens et services privés- assurance (recommandation)
Discrimination en raison de la nationalité - biens et services privés - banques (recommandation)
Discrimination en raison de l'âge - location de véhicules - biens et services privés (recommandation)
Handicap - voyage - vente Internet (recommandation)

formation

Discrimination en raison du handicap - baccalauréat
Handicap - accès à un service public- éducation
Enseignement supérieur
Evaluation de la scolarisation
Discriminations par les ESPE dans l'enseignement secondaire
Justice scolaire

DROIT DES USAGERS DES SERVICES PUBLICS

accès aux droits

Accès aux droits

L'accès aux recours

Le droit à une information claire et intelligible des usagers pas toujours respecté

Retraités privés de ressources

E-administration, accès aux droits sociaux et égalité

Lutte contre la fraude : un obstacle supplémentaire à l'accès aux droits sociaux

accès aux mutuelles

Mutuelles étudiantes

Difficultés d'accès à la Sécurité sociale étudiante

accès aux soins

Affiliation CMU

Accès aux soins - détenus

Fonction publique - état de santé - dossier médical

Accès aux soins - détenus

Rapport sur «Les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME

demandeur d'emploi

Difficultés Pôle emploi

droits des étrangers

CESEDA - CEDH - Mayotte

Regroupement familial - enfant majeur - handicap

Discrimination en raison du handicap - regroupement familial

Regroupement familial - droit des enfants

Condition d'accueil des demandeurs d'asile

Difficultés à l'obtention d'un visa pour un enfant

Difficultés à l'obtention d'un visa de retour en France

Refus de regroupement familial

Projet de loi relatif à la réforme de l'asile

Mariage homosexuel entre un Français et un ressortissant marocain.

Carte de résident

droit routier

Retrait de points sur le permis de conduire d'un homonyme

Amendes - retrait de points - cession de véhicule

Permis de conduire - permis italien

Amendes - usurpation de plaques

Usurpation de plaques

Frais de garde d'un véhicule mis en fourrière

Contrôle routier

Sécurité routière

Droits statutaires des fonctionnaires

Droits des fonctionnaires - ancien militaire

emploi

Lutte contre les discriminations (emploi)

Réunions thématiques autour de l'emploi

fiscalité

TVA - exonération

Discrimination en raison du sexe - Déclaration fiscale

justice

Arrêts maladie - RSI - coordination inter-régimes (observations en justice)

Discrimination en raison de la religion - biens et services privés - sports et loisirs (observations en justice)

protection sociale

Droits à pension

Arriéré de cotisation - trop perçu

Annulation des rachats des cotisations arriérées - retraites

Règlement amiable d'un délégué - AAH - trop-perçu

Fonction publique - retraite

Mise à la retraite

Professeur des écoles - retraite

Recommandations suivies

Réclamations adressées au pôle protection sociale

Protection sociale - RSI

Protection sociale - RSI

Protection sociale - minimum vieillesse

Protection sociale - minimum vieillesse - assurance maladie

Protection sociale - CMU

Protection sociale - maternité

Fonction publique - recouvrement des trop perçus - prescription quinquennale (recommandation)

prestations familiales

Prestations familiales - kafala

Prestations familiales - convention bilatérale

Prestations familiales - nationalité

prestations sociales

Allocation adulte handicapé (AAH)

APA

RSA

rapport sur «Les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME

Pôle emploi

Difficultés Pôle emploi

Pôle emploi

santé

Ticket modérateur
Continuité des soins
Continuité des soins - personne âgée dépendante
Gynécologie - propos déplacés
Accès aux soins - détenus
Déontologie médicale - abus de faiblesse
Violence - soins (médiation)
Complications - accident médical
Perte de chance - accident médical
Refus de transmission du dossier médical
Ayant droit - accès information médicale
Autisme - défaut d'établissement spécialisé
Etablissement gérontologique - comportement du personnel soignant (vérification sur place et recommandations)
Information - orientation - continuité des soins (recommandations)

Indemnisation

Assurance maladie

Assurance maladie - expatriation

sécurité sociale

Organisme de Sécurité sociale

urbanisme

Implantation irrégulière d'un poteau électrique

Trop perçu après une décision de la cour d'appel

Indemnisation suite au remembrement foncier

Servitude illégale

Enclavement de propriété - pose de canalisations – urbanisme (recommandation)

Implantation irrégulière d'un poteau électrique (recommandation)

DÉFENSE DES ENFANTS**Mineurs étrangers**

Mineurs étrangers et centres de rétention administrative
Mineur étranger isolé - âge osseux - présomption de minorité
Liberté de circulation - titre de séjour – DCEM (recommandations)

Mineurs isolés étrangers

Rétention administrative - rétention administrative des mineurs étrangers

DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ**contrôle d'identité**

Contrôle d'identité - menottage - garde à vue
Contrôle d'identité - manque de discernement - violation du CPP
Contrôle d'identité - interdiction de tout support de revendication
Contrôle d'identité - manque de discernement - violation du CPP
Contrôle à domicile

détenus

Détention
Accès aux soins - détenus
Accès des personnes détenues aux enregistrements vidéo
Surveillance des détenus dans la cour de promenade (vérification sur place)
Transfert (délégué de Midi-Pyrénées)

Prison - non-respect de la procédure - procédure arbitraire - obligation de rendre compte (recommandation)

Auto-saisine - décès d'une détenue – négligences (recommandation)

fouille

Violences - fouille intégrale

Intervention ERIS – violences - fouille intégrale

Fouilles systématiques

garde à vue

Garde à vue

Garde à vue - prise en charge médicale

Garde à vue - manque de discernement

Contrôle d'identité - menottage - garde à vue

Garde à vue - enregistrement audiovisuel

Interpellation - garde à vue

Police nationale - interpellation - garde à vue

interpellation

Absence de brassard

Coups

Prise en charge médicale

Manque de discernement

État d'ivresse

*Interpellation - garde à vue - prise en charge médicale -
manque de discernement*

Interpellation - manifestation- rébellion

Interpellation - garde à vue - prise en charge médicale

Garde à vue - enregistrement audiovisuel

Interpellation - garde à vue

Police nationale - interpellation - garde à- vue

Manque de discernement

*Contrôle d'identité - manque de discernement - violation du
CPP*

*Interpellation - garde à vue - prise en charge médicale -
manque de discernement*

Interpellation - garde à vue - manque de discernement

*Contrôle d'identité - manque de discernement - violation du
CPP*

menottage

Contrôle d'identité - menottage - garde à vue

refus de plainte

Refus de plainte - manquement à la déontologie

rétenion administrative

Centre de rétention - coups - manquement à la déontologie

Rétention administrative - privation arbitraire de liberté

CONCEPTION ET RÉALISATION : LE DÉFENSEUR DES DROITS
Janvier 2015 - ISBN : 978-2-11-138626-6