Guide pratique à l'usage des intervenants de l'action sociale

18 FICHES PRATIQUES

Face au droit, nous sommes tous égaux

Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Guide pratique à l'usage des intervenants de l'action sociale

18 FICHES PRATIQUES

Le Défenseur des droits tient à remercier les organisations qui ont participé à l'élaboration de cet outil, en particulier la fédération des acteurs de la solidarité (FAS), l'union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS), l'union nationale des acteurs de formation et de recherche en intervention sociale (UNAFORIS), l'institut régional du travail social (IRTS) d'Île-de-France Montrouge Neuilly-sur-Marne et l'école santé social sud-est (ESSSE) de Lyon.

Le Défenseur des droits remercie également les 500 intervenants ou intervenantes de l'action sociale qui ont contribué à nourrir ses réflexions en répondant au questionnaire en ligne diffusé du 28 mai au 15 juin 2019.

Sommaire

Avant-propos 05

LE DÉFENSEUR DES DROITS 07

FICHES THÉMATIQUES 21

FICHE 1. Discriminations - Harcèlement 21
FICHE 2. Eau - Énergies - Téléphone 25
FICHE 3. Éducation - Enseignement supérieur 27
FICHE 4. État civil - Nationalité 31
FICHE 5. Fiscalité 35
FICHE 6. Justice 37
FICHE 7. Logement - Hébergement 41
FICHE 8. Protection sociale et solidarité 45
FICHE 9. Relations avec les forces de l'ordre 49
FICHE 10. Santé 53
FICHE 11. Transports 57
FICHE 12. Travail - Formation professionnelle 61

FICHES PUBLICS 65

FICHE 1. Enfants - Adolescents 65
FICHE 2. Femmes 69
FICHE 3. Personnes âgées 73
FICHE 4. Personnes détenues 75
FICHE 5. Personnes en situation de handicap 79
FICHE 6. Personnes étrangères 83

Sigles 87
Index 90

Avant-propos

Le Défenseur des droits est mal connu et trop peu saisi par les professionnels du secteur social et les personnes qu'ils accompagnent.

Le Guide du Défenseur des droits à destination des intervenants et intervenantes de l'action sociale est un manuel pratique à l'usage des professionnels investis dans l'accompagnement individuel et collectif des personnes les plus vulnérables. Il est destiné à faire connaître le rôle, les pouvoirs, les domaines de compétences et les différents moyens de saisir l'institution afin de faciliter la collaboration entre les professionnels du secteur social et le Défenseur des droits et, ainsi, de faire progresser conjointement l'accès de toutes et de tous aux droits.

Ce guide entend aider les professionnels et professionnelles de l'action sociale à faire respecter les droits des personnes qu'ils ou elles accompagnent, non seulement dans le cadre de leurs relations avec les services publics, mais également dans celui des autres compétences du Défenseur des droits : lutte contre les discriminations, respect de la déontologie des professionnels de la sécurité publique et privée, droits de l'enfant.

Il se compose d'une présentation de l'institution et de 18 fiches thématiques dont 12 fiches « domaines » (discriminations - harcèlement ; eau - énergies - téléphonie ; éducation - enseignement supérieur ; état civil – nationalité ; etc.) et 6 fiches « publics » (enfants, adolescents, femmes, personnes étrangères, etc.). Au travers de situations concrètes illustrées par des « histoires vécues » et construites sur la base des dossiers traités par le Défenseur des droits, chaque fiche poursuit deux objectifs : faire état des problématiques sur lesquelles le Défenseur des droits peut être saisi ; expliquer comment et quand saisir le Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

« Le Défenseur des droits veille au respect des droits et libertés. »

Article 71-1 de la Constitution

Le Défenseur des droits a été créé à l'occasion de la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008. Son existence est consacrée par l'article 71-1 de la Constitution. La loi organique n° 2011-333 et la loi ordinaire n°2011-334 du 29 mars 2011 précisent ses attributions et ses modalités d'intervention.

La création du Défenseur des droits répondait à la volonté de l'État de simplifier les dispositifs institutionnels de protection des droits et des libertés. Quatre autorités ont ainsi été regroupées : le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants, la Commission nationale de déontologie de la sécurité (CNDS) et la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE). La loi (n° 2016-1691) du 9 décembre 2016 adjoint une cinquième mission aux quatre missions historiques, à savoir l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte.

Une autorité indépendante de rang constitutionnel

« Le Défenseur des droits, autorité constitutionnelle indépendante, ne reçoit, dans l'exercice de ses attributions, aucune instruction. »

Article 2 de la loi organique du 29 mars 2011

Le titulaire de la fonction ne reçoit aucune instruction – ni du gouvernement, ni de l'administration, ni de groupes de pression. Le Défenseur des droits ne peut être jugé pour des propos ou des actes liés à l'exercice de ses fonctions. Sa nomination par le Président de la République, pour un mandat de 6 ans, non renouvelable et irrévocable, est soumise à l'avis de l'Assemblée nationale et du Sénat. Il ne peut exercer aucune autre fonction, quelle qu'elle soit.

Un rôle inédit

Le Défenseur des droits s'est vu confier un rôle institutionnel inédit, qui le place concrètement au service de la défense des droits fondamentaux et des libertés individuelles. Son action s'articule autour de deux volets complémentaires :

- **la protection des droits et des libertés** qui se traduit par le traitement des réclamations qui lui sont adressées en proposant des solutions adaptées ;
- **la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits** qui se traduit par la production d'outils, d'actions de formation et la publication de rapports thématiques. Le Défenseur des droits donne également son avis sur les projets de textes, législatifs ou règlementaires, qui entrent dans son champ de compétence, afin de faire évoluer le droit vers toujours plus d'égalité. Enfin, par les études qu'il conduit ou fait réaliser, le Défenseur des droits contribue à mesurer l'ampleur et les mécanismes des discriminations et des inégalités.

5 domaines de compétences

1. La défense des droits des usagers des services publics

Le Défenseur des droits intervient pour défendre les droits fondamentaux des usagers et des usagères des services publics, lorsque les démarches qu'ils ont préalablement engagées pour faire valoir leurs droits ou contester une décision n'ont pas abouti. L'accès aux droits peut en effet se trouver entravé par différents obstacles, résultant simultanément ou alternativement de règles de droit parfois inadaptées, de l'opacité des dispositifs en vigueur, ou encore de la charge de travail ou des pratiques des services publics. Pour protéger et défendre les droits des personnes, l'institution privilégie le règlement amiable.

Quels services publics sont concernés ?

Les services de l'État

Ministères, préfectures, directions régionales ou départementales, rectorats, agences régionales de santé, établissements scolaires...

Les services des collectivités territoriales

Mairies, conseils départementaux, conseils régionaux, métropoles, services publics locaux...

Les organismes privés chargés d'une mission de service public

Caisses d'allocations familiales (CAF), caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), Pôle emploi, régime social des indépendants (RSI), Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)...

Les autres services publics

Établissements publics, établissements publics de santé, établissements publics sociaux et médico-sociaux, maisons départementales des personnes handicapées (MDPH), fournisseurs d'énergie (Engie, GRDF, ENEDIS...) et d'eau, gestionnaires de transports publics (SNCF, RATP...) pour les aspects non commerciaux.

Depuis le 1er avril 2018, certains litiges sociaux doivent obligatoirement être précédés d'une médiation. Celle-ci est assurée par le Défenseur des droits lorsque les litiges concernent le revenu de solidarité active (RSA), les aides exceptionnelles de fin d'année qui peuvent être accordées par l'Etat aux allocataires du RSA, l'aide personnalisée au logement (APL).

Plus d'information à la page 15

2. La défense et la promotion des droits de l'enfant

Chaque enfant âgé de moins de 18 ans s'est vu reconnaître des droits fondamentaux par la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) en matière de soins, d'éducation, de justice, de protection sociale, de participation, etc.

Le Défenseur des droits, assisté par un ou une adjointe qui est Défenseure des enfants, intervient lorsqu'une personne - qui peut être un enfant - le saisit de situations dans lesquelles la prise en compte des droits d'un enfant ou de son intérêt supérieur ne sont ou ne semblent pas respectés.

L'institution a également la charge d'assurer le suivi de l'application par la France de la Convention internationale des droits de l'enfant, ce qu'elle réalise au moyen de rapports d'évaluation indépendants remis au Comité des droits de l'enfant des Nations Unies.

3. La lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère interdit par la loi (origine, handicap, sexe, âge, état de santé, etc.) dans un domaine visé par la loi (emploi, logement, éducation, etc.).

À ce jour, la loi reconnait plus de 25 critères de discrimination. Ainsi, défavoriser une personne en raison de ses origines, son sexe, son âge, son handicap, ses opinions... est interdit par la loi et les conventions internationales auxquelles adhère la France.

Une discrimination peut être directe si la décision contestée est fondée sur un de ces critères définis par la loi.

Une discrimination peut aussi être indirecte si une règle apparemment neutre a pour effet un traitement défavorable sur des personnes à raison d'un de ces mêmes critères.

Par ailleurs, une discrimination peut prendre la forme d'un harcèlement fondé sur un des critères définis par la loi.

Est également considéré comme une discrimination - fondée sur le critère du sexe - le harcèlement sexuel, « *constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui portent atteinte à la dignité et tout comportement, même non répété, qui constitue une pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle* ».

L'incitation à la discrimination et l'instruction donnée de discriminer sur le fondement d'un critère défini par la loi constituent aussi des discriminations.

Enfin, la loi protège contre toutes les mesures de représailles ou de rétorsion les personnes qui se sont plaintes de discriminations interdites par la loi ou celles qui en ont été témoins.

Le Défenseur des droits peut intervenir dès lors qu'une personne estime avoir été victime d'une discrimination quelle qu'en soit la forme. L'auteur ou l'autrice présumée de cette discrimination peut être une personne physique (un individu) ou morale - privée (une entreprise, une association) ou publique (un service de l'État, une collectivité territoriale, un service public hospitalier).

4. Le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité

La déontologie représente l'ensemble des règles et des devoirs qui régissent l'éthique et les obligations d'une profession, la conduite des personnes qui l'exercent ainsi que les rapports entre celles-ci et le public.

Pour les professionnels exerçant une activité de sécurité, les règles de déontologie ont été inscrites dans divers codes et chartes qui encadrent leur activité. Le code de déontologie de la police nationale et de la gendarmerie nationale, qui est intégré dans le code de la sécurité intérieure, précise les droits mais également les devoirs incombant aux policiers, aux policières ou aux gendarmes comme, par exemple, l'obligation de probité, d'impartialité et de discernement ou d'emploi strictement nécessaire et proportionné de la force. Les policiers et policières municipales, les surveillants et surveillantes pénitentiaires ou encore les personnes exerçant des missions de sécurité privée, telles que la surveillance de biens ou la sécurité de personnes se trouvant dans des lieux publics, des immeubles ou des véhicules de transport public, sont eux aussi soumis à des codes de déontologie professionnelle.

Le Défenseur des droits peut intervenir lorsqu'une personne a été victime ou témoin de faits qu'elle estime contraires aux règles de déontologie par une personne exerçant une activité de sécurité (policier ou policière, gendarme, personnel pénitentiaire, agent ou agente de sécurité ou de surveillance des transports en commun, etc.). Il s'agit par exemple d'un usage disproportionné de la force, d'un comportement indigne de la fonction (gestes ou propos déplacés, insultes, menaces, tutoiement, etc.), d'une fouille corporelle abusive, d'un contrôle d'identité intervenu dans des conditions anormales, de difficultés pour déposer une plainte, d'une mesure contestable de contrainte ou de privation de liberté (interpellation, perquisition, retenue, garde à vue, rétention, etc.).

5. L'orientation et la protection des lanceurs d'alerte

Un lanceur d'alerte est « *une personne physique qui révèle ou signale, de manière désintéressée et de bonne foi, un crime ou un délit, une violation grave et manifeste d'un engagement international régulièrement ratifié ou approuvé par la France, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale pris sur le fondement d'un tel engagement, de la loi ou du règlement, ou une menace ou un préjudice graves pour l'intérêt général, dont elle a eu personnellement connaissance* ».

Les faits susceptibles de faire l'objet d'une alerte peuvent notamment être les suivants

Dans le domaine économique

Les infractions de corruption, de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics ou encore de favoritisme.

Dans le domaine de la santé, de l'environnement, de la sécurité sanitaire

Les agissements susceptibles de faire courir un risque majeur ou un préjudice grave pour la population.

Le rôle du Défenseur des droits est d'aider les lanceurs d'alerte à s'orienter à toutes les étapes de leurs démarches et de veiller au respect de leurs droits et libertés. Il n'est pas chargé de traiter l'alerte mais d'informer la personne sur les autorités auxquelles elle peut adresser son signalement et sur les obligations qui pèsent sur elle afin qu'elle bénéficie du régime de protection (régime général des lanceurs d'alerte[1] ou régimes spécifiques comme par exemple lorsque l'alerte intervient dans le domaine du renseignement ou encore dans le domaine de la banque et de l'assurance) prévu par la loi.

Pour vous aider dans vos démarches, consultez :
guide de l'orientation et de la protection des lanceurs d'alerte

[1] Loi n° 2016-1691 (articles 6 à 15) du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique et précisé par le décret n° 2017-564 du 19 avril 2017 relatif aux procédures de recueil des signalements émis par les lanceurs d'alerte au sein des personnes morales de droit public ou de droit privé ou des administrations de l'État.

L'ORGANISATION DU DÉFENSEUR DES DROITS

Le terme Défenseur des droits désigne à la fois l'institution et la personne qui la dirige. Dominique Baudis a été le premier titulaire de la fonction de 2011 à 2014. Jacques Toubon lui a succédé de 2014 à 2020. Claire Hédon est Défenseure des droits depuis le 22 juillet 2020, pour un mandat de 6 ans, non révocable et non renouvelable.

Le siège

À Paris, près de **250 collaborateurs et collaboratrices** mettent leurs compétences et leur expertise au service de l'institution. Des juristes assurent l'instruction des réclamations qui sont adressées au Défenseur des droits pour apporter des solutions aux situations dont elles sont saisies, tout en conservant un regard attentif aux évolutions du droit. Par ailleurs, une équipe pluridisciplinaire conçoit et met en œuvre la politique de promotion de l'égalité et d'accès aux droits de l'institution. Ensemble, ils contribuent à la protection et à l'effectivité des droits.

Le réseau territorial

Le Défenseur des droits s'appuie sur un réseau national de délégués et déléguées. Ce réseau territorial constitue un service de proximité unique, qui compte **plus de 500 bénévoles, présents sur l'ensemble du territoire**, y compris en **Outre-mer**.

Ils et elles assurent des permanences dans plus de 830 points d'accueil : maisons du droit et de la justice (MJD), points d'accès au droit (PAD), mairies, préfectures ainsi que dans les établissements pénitentiaires.

Consultez la liste des permanences :
https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/saisir/delegues

Les délégués peuvent vous **écouter**, vous **orienter** dans vos démarches, vous **aider à faire valoir vos droits** et **transmettre votre dossier** au siège.

Par ailleurs, le réseau territorial du Défenseur des droits s'appuie sur douze chefs et cheffes de pôle régionaux qui représentent l'institution dans leur région. Leur mission est de faciliter les échanges entre le siège et les délégués. Ils coordonnent le traitement des dossiers pour le réseau ainsi que les actions de promotion de l'égalité et de notoriété au niveau régional.

LA SAISINE DU DÉFENSEUR DES DROITS

Les différentes saisines

Le Défenseur des droits peut être saisi directement et gratuitement par toute personne, y compris un ou une mineure de moins de 18 ans, **qui considère que ses droits ont été lésés**.

Cette saisine directe et gratuite, sans intermédiaire, est fondamentale pour permettre au Défenseur des droits d'exercer sa mission de protection des droits des personnes vivant sur le territoire, ainsi que des Français ou Françaises vivant à l'étranger, sans condition de nationalité.

La saisine indirecte est également possible, notamment par l'intermédiaire des intervenants ou des intervenantes de l'action sociale. Il est toutefois nécessaire de recueillir le consentement de la personne concernée. Lorsqu'ils sont astreints au secret professionnel, les professionnels du secteur social ne peuvent être poursuivis pour les informations à caractère secret qu'ils ont communiquées au Défenseur des droits, dès lors que ces informations entrent dans le champ de compétence de ce dernier. De la même façon, ils ne peuvent faire l'objet ni de mesures de rétorsion, ni de représailles.

Enfin, **le Défenseur des droits peut décider d'intervenir de manière autonome, sans réclamation préalable**. Il peut notamment se saisir d'office de cas relatifs à des personnes dont il n'est pas en mesure de recueillir l'accord, par exemple lorsqu'elles sont retenues en centre de rétention, ou concernant des personnes qui ne peuvent être aisément identifiées (par exemple, concernant des faits rapportés par des témoins ou concernant un groupe de personnes sur un lieu précis). Si la personne concernée (ou ses ayants droit) est identifiée, elle doit être avertie et donner son accord à l'intervention du Défenseur des droits. Lorsque l'intérêt supérieur d'un ou d'une enfant est en cause, elle ne peut pas la refuser.

Comment saisir ?

Par courrier gratuit, sans affranchissement :
Défenseur des droits - Libre réponse 71120 - 75342 Paris Cedex 07

Par le formulaire en ligne :
www.defenseurdesdroits.fr, rubrique : « Saisir le Défenseur des droits »

Par l'intermédiaire des délégués :
Voir leurs contacts sur www.defenseurdesdroits.fr.

La saisine peut s'effectuer par internet, par le biais des délégués du Défenseur des droits ou par courrier, sans affranchissement nécessaire.

Il est essentiel de joindre toutes les pièces utiles (copies de documents administratifs, courriers, courriels, témoignages) permettant au Défenseur des droits d'instruire le dossier.

Il est possible d'obtenir plus d'informations par téléphone :
09 69 39 00 00 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30
(coût d'un appel local).

Points de vigilance

En cas de litige avec un service public, la saisine doit être précédée de démarches préalables auprès de l'organisme mis en cause.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de recours et de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue ainsi un mode de règlement des litiges parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu'auprès du juge, et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

Le Défenseur des droits ne peut remettre en cause une décision de justice devenue définitive.

La médiation préalable obligatoire

La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 et le décret n° 2018-101 ont mis en place, **à titre expérimental, sur une partie du territoire**, une médiation préalable obligatoire (MPO) à la saisine du juge administratif dans certains litiges de la fonction publique et litiges sociaux. L'objectif de cette méthode alternative de règlement des litiges est de permettre « *une solution durable, rapide et à moindre coût tout en assurant la sécurité juridique* ». *Elle a également pour ambition « de renforcer le lien social »*.

De quoi s'agit-il ?

Il s'agit d'une procédure par laquelle deux parties en conflit tentent de trouver un accord amiable avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

Dans certains litiges de la fonction publique et litiges sociaux, l'usager ou l'usagère doit désormais recourir à un médiateur avant de contester une décision devant le juge administratif. À défaut, le recours devant le juge ne sera pas recevable.

La demande de médiation suspend le délai de recours contentieux.

Comme l'organisme ou le médiateur, l'usager ou l'usagère peut interrompre la procédure de médiation à tout moment.

Pourquoi s'adresser au Défenseur des droits ?

Le Défenseur des droits s'est vu confier la médiation préalable obligatoire pour les litiges relatifs :

- au revenu de solidarité active (RSA) :
  Le conseil départemental demande à Laurent de rembourser le RSA qu'il a perçu.

- aux aides exceptionnelles de fin d'année qui peuvent être accordées par l'État aux allocataires du RSA :
  La CAF refuse de verser les aides exceptionnelles de fin d'année à Luàna.

- à l'aide personnalisée au logement (APL) :
  La CAF a supprimé l'APL de Céline.

À ce jour seuls six départements sont concernés par l'expérimentation de médiation préalable obligatoire (MPO) assurée par le Défenseur des droits : Bas-Rhin (67), Isère (38), Haute-Garonne (31), Loire-Atlantique (44), Maine-et-Loire (49), Meurthe-et-Moselle (54).

Les usagers qui résident en dehors de ces départements ne sont pas concernés par cette médiation préalable obligatoire. Ils et elles peuvent toujours saisir le Défenseur des droits et/ou engager un recours contentieux. La saisine du Défenseur des droits n'est alors pas suspensive des délais de recours contentieux.

Comment faire ? La MPO en 5 étapes

Avant d'engager la MPO, l'usager doit contester la décision auprès de l'organisme ou du conseil départemental.

Étape 1 :

L'usager ou l'usagère saisit le Défenseur des droits dans les 2 mois qui suivent la décision ou le rejet implicite de la Caf, du conseil départemental ou de la Msa :

- par **courrier gratuit** sans affranchissement adressé à :
  Défenseur des droits / MPO - Libre réponse 71120 - 75342 Paris Cedex 07
- par **courriel** à MPO@defenseurdesdroits.fr

L'usager ou l'usagère doit joindre l'ensemble des pièces nécessaires au traitement de sa demande (un courrier dans lequel il ou elle demande la médiation, une copie de la décision contestée, une copie de la demande du recours administratif effectuée auprès de l'organisme ou du conseil départemental).

Étape 2 :

Un délégué du Défenseur des droits contacte l'usager (soit par téléphone, soit par courriel) pour fixer un rendez-vous. Si l'usager ne donne pas suite à la proposition, la médiation ne pourra pas être mise en place.

Étape 3 :

L'usager rencontre le délégué et lui explique sa situation, les raisons pour lesquelles il ou elle conteste la décision. Le délégué explique en quoi consiste la médiation et éclaire éventuellement l'usager sur ce qu'il ou elle n'aurait pas compris dans la décision.

Étape 4 :

Le délégué engage la médiation avec l'organisme ou le conseil départemental. Il peut, si l'usager le souhaite, demander la suspension des procédures de recouvrement des sommes qui sont réclamées.

Dans le cadre de ce dialogue et des différents échanges, l'organisme ou le conseil départemental peut :

- **accéder** totalement ou partiellement aux demandes ;
- **refuser** de modifier la décision contestée.

Étape 5 :

Fin de la médiation : le délégué du Défenseur des droits remet un document attestant de la fin de la médiation.

Si l'usager n'est pas satisfait du résultat, il ou elle peut toujours saisir le tribunal administratif. Il ou elle a deux mois pour le faire à compter de la date à laquelle la MPO a pris fin.

LES POUVOIRS D'ENQUÊTE ET D'ACTION DU DÉFENSEUR DES DROITS

Les pouvoirs d'enquête

Le Défenseur des droits dispose de larges pouvoirs pour faire valoir les droits et libertés des personnes qui le saisissent.

Les réclamations font l'objet d'une enquête menée par des agents assermentés pour rassembler, analyser les éléments de preuve et déterminer les modalités d'intervention du Défenseur des droits. Il exerce ses pouvoirs dans le respect du principe du contradictoire, qui garantit au mis en cause d'avoir toutes les occasions pour faire valoir son point de vue.

Le Défenseur des droits peut demander toutes informations et explications et se faire communiquer toutes les pièces utiles à son enquête. Les personnes sollicitées sont tenues de répondre. Si les circonstances l'exigent, le Défenseur des droits peut mettre en œuvre des moyens plus contraignants, et convoquer la personne mise en cause à une audition ou procéder à une vérification sur place, par exemple dans des locaux administratifs, privés, professionnels, des moyens de transport, etc. Ces deux modalités d'enquête donnent lieu à l'établissement de procès-verbaux.

Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende le fait de ne pas déférer aux convocations du Défenseur des droits, de ne pas lui communiquer les informations et pièces utiles à l'exercice de sa mission ou de l'empêcher d'accéder à des locaux administratifs ou privés.

Article 12 de la loi n° 2011-334 du 29 mars 2011

Les modes de réglements des différends

Lorsque l'atteinte à un droit ou une liberté est établie, les interventions du Défenseur des droits sont graduées. D'une manière générale, l'institution privilégie la voie amiable, mais il arrive que ce mode de résolution ne soit pas toujours adapté et que l'institution ait recours à d'autres modalités d'interventions.

La recherche du règlement amiable

Dans l'objectif d'apporter une réponse rapide et pragmatique, tout en permettant d'éviter une action en justice, le Défenseur des droits peut favoriser le règlement amiable. Il intervient donc en se plaçant dans un rôle de facilitateur du dialogue afin de rechercher une solution adaptée. C'est la solution privilégiée, notamment par les délégués pour les réclamations mettant en cause une erreur de procédure, une incompréhension, une défaillance d'une administration, etc.

La résolution amiable peut emprunter plusieurs voies, qui ont pour point commun de reposer sur la capacité de l'institution à comprendre les enjeux de chacun et à recueillir ainsi l'accord de toutes les personnes concernées.

Le Défenseur des droits a de multiples moyens à sa disposition, depuis la médiation jusqu'à la transaction pénale pour ce qui concerne les cas de discrimination – qui revient à établir un accord, y compris financier, entre les personnes – voire le règlement en équité. La proposition de règlement en équité lui est ouverte lorsque, dans certaines circonstances exceptionnelles, il propose un assouplissement de l'application stricte d'une règle dont les conséquences sont manifestement inéquitables.

Lorsqu'il constate des faits constitutifs d'une discrimination sanctionnée par le code pénal ou le code du travail, le Défenseur des droits peut proposer à l'auteur de la réclamation et à la personne mise en cause de conclure une transaction pénale. Celle-ci peut se traduire par le paiement d'une amende, et s'il y a lieu l'indemnisation de la victime. Il peut également proposer que la transaction consiste notamment dans l'affichage d'un communiqué dans les locaux professionnels ou dans la publication dans la presse ou au Journal officiel[2]. Une fois acceptée par l'auteur des faits ainsi que par la victime, la transaction est homologuée par le procureur de la République. Si la personne mise en cause refuse la transaction, le Défenseur des droits peut déclencher une poursuite pénale au tribunal contre cette personne, il fait dans ce cas une citation directe.

Les recommandations

Le Défenseur des droits peut formuler des recommandations, individuelles ou générales, pour demander la résolution d'un problème ou la modification des pratiques mises en cause. Il énonce ainsi une position de principe sur la solution à adopter, dans le but de mettre fin, dans un délai qu'il fixe, à l'atteinte au droit qu'il a constatée.

Le droit de suite

S'il ne dispose pas d'un pouvoir direct de sanction, le Défenseur des droits dispose d'un « droit de suite » sur les recommandations qu'il préconise. La personne mise en cause est tenue de lui rendre compte des suites données à ses recommandations dans le délai qu'il fixe. En l'absence de réponse satisfaisante, le Défenseur des droits peut exercer un pouvoir d'injonction : c'est-à-dire qu'il peut émettre un ordre exprès et solennel d'agir, de se mettre en conformité avec le contenu de la recommandation formulée.

[1] Article 28 III de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits.

Lorsqu'il n'est pas donné suite à cette injonction, le Défenseur des droits peut rendre publique sa recommandation et son absence de mise en œuvre dans un rapport spécial.

Le soutien au contentieux

Lorsque les parties ont choisi de saisir la justice, le Défenseur des droits peut, en qualité d'expert, décider de formuler des observations auprès du juge, pour transmettre les pièces recueillies dans le cadre de son enquête et présenter son analyse juridique du dossier. Le Défenseur des droits intervient alors en toute indépendance, il ne représente aucune partie. Le Défenseur des droits peut ainsi :

- décider d'intervenir devant les juridictions civiles, administratives ou pénales, devant la Cour européenne des droits de l'Homme ou d'autres juridictions internationales. Il présente alors, à l'oral ou à l'écrit, son analyse et les conclusions de son enquête devant la juridiction à laquelle il incombe de trancher le litige.
- intervenir à la demande de la juridiction elle-même. De plus en plus fréquemment, les procureurs de la République et les juges le saisissent pour avis dans les affaires pour lesquelles ils souhaitent disposer de son expertise. Dans cette hypothèse, le Défenseur des droits sollicite la communication de l'ensemble du dossier, informe les parties de la demande formulée par la juridiction, puis, conservant son autonomie de décision, détermine, au vu des pièces dont il dispose, s'il y a lieu de procéder à une enquête.

La demande d'engagement de poursuites disciplinaires

Le Défenseur des droits peut également demander à l'autorité disciplinaire qui en a le pouvoir d'engager des poursuites contre un agent ou un professionnel qui a commis une faute, qu'elle soit administrative ou qu'elle relève d'un ordre professionnel. C'est une voie privilégiée en cas de non-respect de la déontologie des professionnels de sécurité ou des professions libérales. En cas de comportement discriminatoire par une personne physique ou morale dont l'activité est soumise à une autorisation ou un agrément administratif, le Défenseur des droits peut également demander à l'autorité administrative de prendre des sanctions.

Le devoir d'alerte

Comme toute autorité publique, le Défenseur des droits est tenu de dénoncer au procureur de la République les faits portés à sa connaissance constitutifs d'un crime ou d'un délit. Lorsqu'il est face à une situation impliquant un ou plusieurs enfants, le Défenseur des droits doit transmettre aux autorités locales et/ou au procureur de la République certaines informations confidentielles, en vue de l'intervention possible soit de l'aide sociale à l'enfance, soit de l'autorité judiciaire.

FICHE THÉMATIQUE
01

Discrimination Harcèlement

Dans la population active, 34% des personnes déclarent avoir été discriminées dans leur vie professionnelle au cours des 5 dernières années soit 1 personne sur 3[3]. Si les expériences de discrimination sont massives dans l'emploi, elles sont également significatives dans d'autres domaines. Parmi les personnes ayant recherché un logement à louer au cours des cinq années, 14% déclarent avoir été discriminées[4].

Pourtant, les victimes de discrimination entreprennent rarement des démarches pour faire valoir leurs droits[5]. Les raisons principalement évoquées pour expliquer l'absence de démarches renvoient à l'inutilité d'un éventuel recours, à la peur des conséquences négatives, au manque de preuves, à la méconnaissance des voies de recours et des personnes ressources.

SUR QUOI SAISIR ?

En droit, une discrimination est un traitement défavorable qui doit remplir deux conditions cumulatives :

- reposer sur un **critère défini par la loi** ;
- relever d'une **situation visée par la loi**.

À ce jour, la loi reconnait **plus de 25 critères de discrimination** : âge ; sexe ; origine ; appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée à une ethnie, une nation ou une prétendue race ; grossesse ; état de santé, handicap ; caractéristiques génétiques ; orientation sexuelle ; identité de genre ; opinions politiques ; activités syndicales ; opinions philosophiques ; croyance ou appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une religion déterminée ; situation de famille ; apparence physique ; patronyme ; mœurs ; lieu de résidence ; perte d'autonomie ; particulière vulnérabilité résultant de la situation économique ; capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français ; domiciliation bancaire.

[3] Défenseur des droits - Organisation internationale du travail, 10e baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi, mars 2017.
[4] Défenseur des droits, Les discriminations dans l'accès au logement, décembre 2017.
[5] Défenseur des droits, Rapport annuel d'activité 2016.

Depuis la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 (article 1) portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations, le harcèlement est assimilé à un comportement discriminatoire lorsqu'il est en lien avec un critère de discrimination, tel que l'apparence physique, l'état de santé ou l'orientation sexuelle.

La loi précise les situations concernées par l'interdiction des discriminations. Ces situations concernent le cadre professionnel et l'accès à un bien ou un service (privé ou public).

Emploi :
Julie n'a pas retrouvé son poste à son retour de congé maternité.

Formation :
L'inscription de Fatima à une formation professionnelle a été refusée à cause de son voile.

Éducation :
Kilian s'est vu refuser la participation à une sortie scolaire en raison de son handicap.

Logement :
La demande de logement de Rokhaya et Omar a été écartée par un propriétaire en raison de leur origine.

Santé :
Une chirurgienne-dentiste a refusé de soigner Paul à raison de sa séropositivité.

Banque/Assurance :
La demande de crédit à la consommation de Liliane a été refusée en raison de son âge.

Sports/Loisirs :
Mei s'est vue refuser sa participation à une course organisée en France par une fédération sportive car on lui demande une licence délivrée par un club français.

Commerce :
(restaurant, supermarché, cinéma, discothèque, etc.)
Le supermarché a refusé le chèque de Roberto lorsqu'il a présenté un titre de séjour comme justificatif d'identité.

Services publics :
La mairie a refusé de louer une salle municipale à Raymond en raison de ses opinions politiques.

L'auteur ou l'autrice présumée de cette discrimination peut être une personne physique (un individu), un organisme privé (entreprise, association) ou public (un service de l'État, une collectivité territoriale, un service public hospitalier, etc.).

Par ailleurs, le Défenseur des droits peut être saisi pour des faits de **harcèlement sexuel** ou de **harcèlement discriminatoire** (sexe, origine, handicap, orientation sexuelle, etc.).

Ces formes de harcèlement se caractérisent par des propos ou comportements à connotation sexuelle ou liés à un motif de discrimination ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Abdel subit régulièrement des propos homophobes, des crachats et diverses humiliations de la part de son nouveau collègue de travail.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Une personne peut saisir le Défenseur des droits dès lors qu'elle estime être victime d'une discrimination ou d'un harcèlement. Il peut également être saisi par les représentants légaux d'un mineur ou d'un majeur protégé ainsi que par une association déclarée depuis au moins 5 ans dont les statuts combattent la discrimination. Dans ce dernier cas, la saisine doit se faire conjointement avec la victime ou avec son accord.

Afin de faciliter l'instruction de la saisine, il est important d'inviter la victime à rédiger un compte rendu chronologique et détaillé des faits et à recueillir des éléments laissant présumer l'existence d'une discrimination ou d'un harcèlement :

- lettres, courriels, sms échangés avec la personne ou l'organisme mis en cause ;
- témoignages ;
- certificats médicaux.

Toutefois, l'absence d'éléments de preuve ne doit pas freiner la saisine du Défenseur des droits. En effet, l'institution dispose ensuite de larges pouvoirs d'enquête pour faire valoir les droits de celles et ceux qui la saisissent.

Par ailleurs, la loi protège toutes les personnes qui ont signalé des faits de discrimination ou de harcèlement, victimes comme témoins contre les mesures de représailles ou de rétorsion.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de recours et de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue ainsi un mode de règlement des litiges parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu'auprès du juge et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

HISTOIRE VÉCUE : DANA ET LUCIAN

Dana et Lucian sont de nationalité roumaine mais résident en France. Ils veulent ouvrir un compte courant dans une banque mais lorsqu'ils présentent leurs cartes d'identité roumaines, on leur refuse l'ouverture d'un compte car elles ne comportent pas de signature. Dana et Lucian se sont donc tournés vers une association qui a saisi le Défenseur des droits.

Considérant qu'il s'agissait d'une discrimination fondée sur la nationalité des demandeurs, le Défenseur des droits a rapidement contacté la direction de l'établissement bancaire pour lui rappeler que toute pièce d'identité produite par un ressortissant de l'Union européenne (établie en conformité avec la réglementation de l'État membre d'origine) constitue un justificatif, y compris quand la pièce d'identité ne comporte pas de signature.

Suite à ce rappel à la loi, l'établissement bancaire a contacté l'association pour proposer un rendez-vous en agence à Dana et Lucian afin de procéder à l'ouverture de leur compte bancaire.

FICHE THÉMATIQUE
02

Eau-Énergies-Téléphone

Aujourd'hui, l'accès à l'eau, à l'énergie et aux services téléphoniques constitue un préalable à l'exercice effectif de nombreux droits fondamentaux, tels que le droit à la santé ou le droit au travail. Ainsi, dans une optique de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, le droit français protège l'accès à ces services, en prévoyant notamment une aide de la collectivité pour toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières[6]. Par ailleurs, les coupures d'eau, d'énergie et des services de téléphonie fixe sont encadrées de manière à garantir à toutes et tous des conditions de vie dignes et adaptées à la société actuelle.

SUR QUOI SAISIR ?

- **Eau :** coupures, réduction du débit, accès au compteur, défaillance du réseau, litiges de facturation, dégrèvement de factures à la suite d'une fuite d'eau sur canalisation.

  La compagnie des eaux a coupé le compteur d'eau d'Esther pour facture impayée.

- **Électricité (EDF, Enedis, RTE) :** litige de facturation portant sur les tarifs réglementés, aides à la fourniture d'électricité pour les personnes en difficulté, accès au chèque énergie, raccordement au réseau, distribution d'électricité, travaux d'extension et d'entretien du réseau, compteurs, sûreté du réseau.

  Un poteau électrique a été installé dans le jardin d'Erica sans que son accord n'ait été demandé.

- **Gaz (Engie, GRDF) :** litige de facturation portant sur les tarifs réglementés, accès au chèque énergie, construction, développement et entretien du réseau de distribution de gaz naturel, compteurs, sécurité d'approvisionnement en gaz naturel.

  Yulia a sollicité le raccordement de sa maison au gaz de ville mais le maire refuse de donner l'autorisation de faire les travaux car la chaussée a été récemment refaite.

[6] Article L115-3 Code de l'Action Sociale et des Familles.

Sur les litiges de facturation relatifs à l'énergie et au gaz, la compétence du Défenseur des droits est limitée aux tarifs réglementés. En revanche, le médiateur de l'énergie est compétent pour tous les litiges de facturation.

Télécoms (Orange) : raccordement au réseau de téléphonie fixe, fonctionnement du réseau de téléphonie fixe.

Les dysfonctionnements répétés du réseau de téléphonie fixe dans la localité de Cédric conduisent régulièrement à des interruptions totales du service pendant plusieurs jours.

Le Défenseur des droits n'est pas compétent pour les litiges liés à internet haut débit, la téléphonie mobile et les offres « Internet, TV et téléphone ». En revanche, le médiateur des communications électroniques est compétent pour tous les sujets relatifs à la téléphonie mobile et à internet.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Il n'y a pas de prérequis pour saisir le Défenseur des droits. Par contre, si le litige concerne un organisme ou un service public, le Défenseur des droits peut être saisi lorsque les démarches engagées par les usagers ou les usagères, pour faire valoir leurs droits ou contester une décision, n'ont pas abouti.

HISTOIRE VÉCUE : JOSEPH

Joseph vit seul avec l'allocation spécifique de solidarité comme unique source de revenus. En grande difficulté financière et dans l'incapacité de régler ses factures d'eau, il a vu son alimentation en eau coupée dans son appartement, après avoir reçu plusieurs courriers de relance du service d'eau potable. Ses démarches pour obtenir le rétablissement du service se sont révélées vaines et aucun échéancier ne lui a été proposé malgré ses demandes.

Après avoir été saisi, le Défenseur des droits a rappelé au service d'eau potable que les réductions ou coupure d'eau potable dans les résidences principales pour cause d'impayés sont interdites, tout au long de l'année, par l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, dont la portée a été confirmée par de nombreuses décisions de justice. Grâce à l'intervention du Défenseur des droits, la fourniture d'eau potable a été rétablie dans l'appartement de Joseph, l'ensemble des frais générés par les poursuites ainsi qu'une partie des sommes dues ont été annulés et l'échéancier demandé par Joseph pour l'apurement du solde lui a été accordé.

FICHE THÉMATIQUE
03

Éducation Enseignement

La Convention Internationale des Droits de l'Enfant (CIDE) reconnaît à l'enfant, de 0 à 18 ans, le droit à l'éducation. En vue d'assurer l'exercice progressif de ce droit, les États doivent non seulement rendre l'enseignement primaire obligatoire et gratuit pour tous et toutes mais également, favoriser l'accès à l'enseignement secondaire gratuit et assurer l'accès à l'enseignement supérieur[7]. Pour de nombreux enfants et adultes en France, subsistent encore aujourd'hui des inégalités sociales et territoriales, des discriminations, des obstacles empêchant l'accès effectif à l'enseignement primaire, secondaire et supérieur.

SUR QUOI SAISIR ?

Crêche, maternelle, enseignements primaire et secondaire

Conditions d'accès à la scolarité : refus de scolarisation/exclusion des enfants en situation de handicap, des enfants d'origine étrangère ou en grande précarité sociale (hébergés dans un hôtel social, vivant dans des campements), des mineurs non accompagnés, délais d'affectation longs, etc.

Anina n'a pas pu inscrire son enfant à l'école au motif qu'elle n'apporte pas de justificatif de domicile car ils habitent dans un bidonville.

Conditions de scolarisation : scolarisation non adaptée aux besoins spécifiques de l'enfant, non-respect des projets d'accueil individualisé (PAI), défaillance dans la prise en charge par l'établissement et/ou l'académie des situations de violences subies par des enfants de la part de leurs pairs ou des membres de la communauté éducative.

Clara est harcelée dans son lycée mais sa situation n'est pas correctement prise en compte par le proviseur du lycée et les services académiques.

[7] Article 28 de la CIDE.

Cantine et activités périscolaires

Accès à la cantine et aux activités périscolaires : refus ou difficultés d'accès.

La maire de la commune refuse d'inscrire Erwan à la cantine car ses parents sont en recherche d'emploi.

Composition des repas : allergies alimentaires, restrictions alimentaires.

Le maire de la commune refuse d'accueillir les enfants déjeunant à l'aide d'un panier-repas en application de leur PAI.

Tarification du service de restauration scolaire : indus, dettes de cantine, repas différents des autres enfants pour cause de factures impayées.

La mairie applique le tarif « extérieur » aux enfants scolarisés en ULIS qui n'habitent pas la commune alors qu'ils n'ont pas eu le choix de l'établissement.

Enseignement supérieur

Accès à l'enseignement supérieur / Parcoursup : transparence des informations données aux candidats concernant les critères et modalités d'examen de leurs candidatures par les établissements d'enseignement supérieur, non prise en compte des besoins d'aménagements des candidats en situation de handicap, discriminations.

Soa n'a reçu aucune proposition de formation correspondant à ses choix sur Parcoursup.

Conditions d'études : non adaptées aux besoins spécifiques de l'étudiant, discriminations, harcèlement discriminatoire ou sexuel perpétrés par des étudiants ou des membres de la communauté universitaire.

La professeure d'Inès a refusé qu'elle rentre dans l'amphithéâtre si elle ne retirait pas son voile.

Bourses – Logement : contestation du calcul du montant, retards de versement, indus réclamés, refus.

Le CROUS a procédé à une évaluation erronée des ressources financières des parents d'Amélie qui sont séparés.

Accès à des services étudiants : refus fondés sur un critère discriminatoire.

Jorge s'est vu refuser un abonnement « étudiant » au réseau de transports de sa ville car il a plus de 28 ans.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Il n'y a pas de prérequis pour saisir le Défenseur des droits lorsque les droits d'un enfant ne sont pas respectés ou qu'une situation met en cause son intérêt.

Si le litige concerne un adulte et un organisme ou un service public tel que le CROUS par exemple, il convient de contester la décision auprès de l'organisme mis en cause avant de saisir le Défenseur des droits. Dans tous les autres cas, la personne majeure peut saisir directement le Défenseur des droits.

HISTOIRE VÉCUE : KAREN

Karen, mère de 5 enfants, n'a plus été en mesure de payer les frais de cantine scolaire de l'école. Elle a déclenché une procédure devant la commission de surendettement qui a effacé sa dette auprès de la mairie. Le maire de la commune lui a cependant notifié une décision d'exclusion de ses enfants.

Karen a alors sollicité l'aide d'une déléguée du Défenseur des droits. Celle-ci a contacté le maire pour lui rappeler ses obligations et proposer une médiation. Après un premier refus du maire, la déléguée a finalement pu organiser une réunion avec ce dernier, la première ajointe et la directrice générale des services. À la suite de cette réunion, une médiation entre Karen, les services sociaux et le maire a été actée. Pilotée par la déléguée du Défenseur des droits la médiation a abouti à un accord validé par toutes les parties et les enfants de Karen ont pu réintégrer la cantine.

FICHE THÉMATIQUE
04

État-civil
Nationalité

L'état civil est le moyen d'identification de toute personne. La preuve de l'état civil est un préalable nécessaire à toute démarche administrative. La jurisprudence reconnaît donc qu'un intérêt d'ordre public s'attache à ce que toute personne, française ou de nationalité étrangère, soit dotée d'un état civil.

La nationalité est le lien juridique qui relie un individu à un État déterminé. De ce lien découlent des obligations, mais également des droits (liberté de circulation, droit de vote, accès à certains emplois, etc.).

SUR QUOI SAISIR ?

État-civil

Preuve de l'état civil : absence d'acte d'état civil, usurpation d'identité et homonymie, accès aux origines.

Dimitri n'a pas d'acte d'état civil car sa naissance n'a jamais été déclarée. Dépourvu de justificatif de son état civil, il ne peut pas demander de titre de séjour.

Acte d'état civil : délai de délivrance, refus de délivrance, délai de transcription ou refus de transcription dans les registres du service central d'état civil, difficultés à obtenir la rectification d'une erreur matérielle, difficultés à obtenir l'établissement de la filiation pour des enfants issus d'une gestation pour autrui ou d'une assistance médicale à la procréation.

Mohamed a demandé la transcription des actes de naissance de ses enfants nés à l'étranger dans les registres de l'état civil français il y a 3 ans mais aucune réponse ne lui a été apportée depuis.

- **Changement de prénom, de nom, de sexe :** délai de traitement ou refus d'une demande de changement, subordination à la production de pièces non prévues par la réglementation.

  Michel a déposé sa demande de changement de nom il y a quatre ans. Il n'a aucune nouvelle de son dossier.

- **Mariage :** opposition à mariage, refus ou difficultés d'obtention d'un certificat de capacité à mariage.

  Édouard souhaite se marier avec une ressortissante étrangère. Il a été auditionné à la demande de l'officier d'état civil ainsi que sa future épouse mais n'a toujours pas de nouvelles de son dossier.

Nationalité française

- **Certificat de nationalité française :** délai de réponse ou absence de réponse à une demande de certificat, refus de certificat, absence de réponse à un recours gracieux déposé suite à un refus.

  Luigi a demandé un certificat de nationalité française. Sa demande a été rejetée au motif qu'il ne justifierait pas de sa nationalité française. Il a pourtant depuis de nombreuses années des titres d'identité français ainsi qu'une carte d'électeur.

- **Acquisition de la nationalité :** refus (rejet ou ajournement) d'une demande de naturalisation ou de réintégration, difficulté de prise de rendez-vous pour déposer une demande d'acquisition de la nationalité, retrait de la nationalité française.

  Juan-Manuel souhaite demander sa naturalisation. Il essaie depuis deux années de prendre un rendez-vous à la préfecture mais le site indique qu'aucune plage de rendez-vous n'est disponible.

- **Titres d'identité (carte d'identité ou de passeport) :** difficulté de prise de rendez-vous pour déposer une demande de titre d'identité, absence de réponse à une demande de titre d'identité, refus ou sursis à délivrance d'un titre d'identité, difficulté pour obtenir le renouvellement d'un titre d'identité, délivrance de titres subordonnée à la production de pièces non prévues par les textes, retrait de titre d'identité, invalidation par erreur d'un titre d'identité par l'administration.

  Christiane n'arrive pas à obtenir le renouvellement de sa carte d'identité. On lui explique que la validité de sa carte, en apparence périmée, a fait l'objet d'une prorogation. Elle craint de ne pouvoir se rendre dans les autres pays d'Europe.

Attention, le Défenseur des droits ne peut être saisi des difficultés relevant de la compétence d'une autorité étrangère. Il dispose dans de nombreux États d'homologues vers lesquels les usagers ou les usagères peuvent être orientées.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Le Défenseur des droits peut être saisi lorsque les démarches engagées par les usagers ou les usagères pour faire valoir leurs droits ou contester une décision n'ont pas abouti.

Toutefois, le Défenseur des droits n'est pas compétent pour remettre en cause une décision de justice.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de recours et de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue ainsi un mode de règlement des litiges parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu'auprès du juge et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

HISTOIRE VÉCUE : MARIAM

Mariam est atteinte d'un handicap reconnu par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées. Elle a fait l'objet d'un refus de naturalisation motivé par le fait qu'elle ne maitrise pas suffisamment la langue française.

Le Défenseur des droits a saisi le ministère de l'Intérieur pour solliciter le réexamen du dossier. Il lui a indiqué que le fait de se fonder sur la seule circonstance des difficultés de langage, lesquelles sont la conséquence directe du handicap de Mariam, aurait pour effet de priver de toute possibilité d'accéder à la nationalité française les personnes présentant un handicap irréversible affectant leur faculté d'expression, et serait contraire à la Convention internationale des droits des personnes handicapées.

À la suite de cette intervention, Mariam a obtenu la nationalité française.

FICHE THÉMATIQUE
05

Fiscalité

Les principales ressources publiques sont constituées par les prélèvements obligatoires. Ils regroupent les impôts, les cotisations et les taxes, qui financent de nombreux services publics (police, hôpitaux, armée, tribunaux, écoles, universités etc.) ainsi que les prestations et les aides sociales (retraites, assurance maladie, aides au logement, allocations familiales, allocation adultes handicapés, revenu de solidarité active, etc.).

La complexité des procédures relatives à la fiscalité, la méconnaissance des règles ou des procédures peuvent générer de nombreuses difficultés pour les contribuables.

SUR QUOI SAISIR ?

Le Défenseur des droits est compétent pour traiter de tous les litiges liés à l'assiette ou au calcul des impôts et des taxes, et au recouvrement des impôts, taxes, cotisations et factures des collectivités territoriales.

Les impôts, cotisations et taxes concernées sont :

- impôts des particuliers : impôt sur le revenu, taxe d'habitation, taxe foncière, droits de succession, etc ;
- impôts professionnels : impôt sur les sociétés, TVA, cotisation foncière des entreprises, etc.

Assiette ou calcul des impôts ou des taxes : erreurs de l'administration fiscale et/ou du contribuable, mauvaise application de la réglementation par l'administration fiscale et/ou du contribuable.

Emmanuela, qui réside dans un foyer d'hébergement depuis son arrivée en France, ne parvient pas à faire enregistrer sa déclaration d'impôt sur le revenu.

Recouvrement des impôts, taxes, cotisations, factures des collectivités territoriales : échelonnements, remises gracieuses.

Corinne, sans emploi, a fait une demande de remise gracieuse de la taxe d'habitation, qui lui a été refusée.

Difficultés liées à la dématérialisation des procédures administratives : démarches accessibles uniquement par voie dématérialisée, obligations de paiement dématérialisé, problèmes techniques.

Eloïse s'est vue refuser le paiement de l'aide à la réduction laitière, au motif que la demande d'aide téléchargée pour le compte de sa société ne correspondait pas à cette entité.

Le Défenseur des droits n'est pas compétent pour traiter des litiges privés, comme la répartition du paiement de l'impôt entre époux ou partenaires liés par un pacte civil de solidarité (Pacs).

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Le Défenseur des droits peut être saisi lorsque les démarches engagées par les usagers pour faire valoir leurs droits ou contester une décision n'ont pas abouti.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de recours et de prescription des requêtes en matière administrative. Elle constitue ainsi un mode de règlement des litiges parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu'auprès du juge et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

HISTOIRE VÉCUE : NATACHA

Après son déménagement, Natacha a signalé son changement de situation aux services fiscaux. Elle a toutefois continué à recevoir la taxe d'habitation de son ancien logement pendant plusieurs années car elle n'était pas en mesure de produire l'état des lieux de sortie. Or, ce document ne lui avait pas été communiqué par le propriétaire du bien.

Sur la base des démarches entreprises et des documents fournis par Natacha (signalement du changement de situation, lettre de résiliation du bail, contrats de locations souscrits à la suite de son déménagement) le Défenseur des droits a demandé au Directeur régional des finances publiques de procéder à un réexamen en droit de la situation.

Suite à cette intervention, les services fiscaux ont finalement prononcé la restitution des paiements litigieux et ont mis fin à l'imposition de la taxe d'habitation pour ce bien au nom de Natacha.

FICHE THÉMATIQUE
06

Justice

De l'accès au juge jusqu'à l'exécution des décisions de justice, la loi prévoit que les justiciables ont des droits : droit d'accéder à un juge, droit à être informé sur l'état d'avancement de leur affaire, droit de voir leur affaire juger équitablement, droit à une aide juridictionnelle s'ils n'ont pas les moyens de financer un avocat, droit à ce que leur dossier soit jugé définitivement dans un délai raisonnable. Toutefois, les justiciables se heurtent parfois à des dysfonctionnements du service public de la justice.

SUR QUOI SAISIR ?

Accès au juge

Aide juridictionnelle : fonctionnement défaillant des bureaux d'aide juridictionnelle, difficultés à produire certaines pièces.

Arianne a demandé à bénéficier d'une aide juridictionnelle mais le bureau d'aide juridictionnelle a rejeté sa demande au motif qu'elle n'a pas fourni certaines pièces complémentaires.

Attention, le Défenseur des droits ne se prononce pas sur les décisions de refus d'aide juridictionnelle motivées sur les ressources du demandeur.

Saisine du tribunal : dématérialisation des procédures, difficultés pour l'enregistrement d'une requête.

Alexia a adressé une requête au tribunal du contentieux de l'incapacité (TCI). Elle a reçu un courrier du TCI lui indiquant que son dossier a été transféré au pôle social du tribunal de grande instance (TGI), qu'elle n'a pas de formalités à accomplir et que le TGI la convoquerait à une audience. Il n'a cependant toujours pas été accusé réception de sa demande.

Suivi de plainte : défaut d'information sur les suites réservées à une plainte par le procureur de la République (classement sans suite, enquête en cours, etc.), refus de communication d'un document (rapport d'autopsie, pièce de la procédure, etc.).

À la suite d'une agression physique, Amélie a déposé plainte au commissariat de police. Malgré ses relances, elle n'arrive pas à connaître les suites réservées à sa plainte.

Déroulement de la procédure

Délai raisonnable : durée des procédures, difficultés relatives aux délais d'audiencement, convocation à l'audience.

Lucie a déposé une requête au parquet en vue d'une adoption. Deux ans plus tard, le parquet n'a pas transmis son dossier au tribunal afin que ce dernier statue sur sa demande.

Droit des victimes : défaut d'information des victimes et méconnaissance de leur statut.

Anna s'est constituée partie civile. Elle n'a pas été destinataire de l'avis d'audience et n'a pas été en mesure de faire valoir ses droits devant le juge pénal.

Garanties procédurales : droit d'être assisté d'un avocat ou d'un interprète.

Sadio, atteint de surdité, a demandé à être assisté d'un interprète en langue des signes, mais le tribunal a refusé de renvoyer son affaire pour assurer la présence de cet interprète en estimant que l'intéressé était assisté d'un avocat et qu'ainsi, l'absence d'interprète ne lui créait pas de préjudice. Sadio n'a pu s'exprimer et indique n'avoir rien compris de l'audience.

Attention, le Défenseur des droits ne se prononce pas sur les litiges entre un avocat et ses clients, ces litiges étant d'ordre privé.

Droit au recours : information sur l'existence d'une voie de recours.

Linda a contesté un avis de contravention auprès de l'officier du ministère public (OMP). Ce dernier a rejeté sa demande sans l'informer de son droit à être entendue par un juge du tribunal de police.

Exécution des décisions de justice

Délivrance de copies de jugement : demande d'une copie de décision de justice restée sans réponse.

Majeurs protégés : problèmes dans la gestion de la mesure (tutelle, curatelle, etc.) par un mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Bernadette se plaint de la façon dont l'association de mandataires judiciaires désignée, dans le cadre de la mesure de protection de sa mère, gère sa tutelle et notamment son patrimoine.

Indemnisation des victimes d'infractions pénales : demandes déposées auprès de la Commission d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI) ou du Service d'aide au recouvrement des victimes d'infractions (SARVI) ou auprès d'un autre fonds de garantie spécifique (ex : Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions - FGTI, Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages - FGAO, Fonds d'indemnisation des victimes de l'amiante - FIVA, Office national d'indemnisation des accidents médicaux - ONIAM, etc.).

Le tribunal correctionnel a alloué à Max des dommages et intérêts à hauteur de 11 000 euros. Max, qui n'a pu être indemnisé par l'auteur de l'infraction, indique en avoir confié le recouvrement au SARVI, lequel lui a versé une provision sur les sommes non encore recouvrées. Depuis lors, il n'a reçu aucune information sur les sommes lui restant dues.

Recours à un huissier de justice : contestation des modalités d'exécution ou des tarifs pratiqués par un huissier de justice.

Yannis a obtenu du tribunal d'instance la condamnation de son cocontractant à lui verser la somme de 5 000 euros. Ce dernier refuse d'exécuter le jugement. Yannis a alors mandaté un huissier de justice qui lui a réclamé des frais importants pour procéder à une saisie.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Le Défenseur des droits peut être saisi en cas de difficulté pour accéder au recours. En revanche, il ne peut être saisi pour répondre à des demandes d'informations juridiques ou de conseils. Pour cela, il est préférable d'orienter la personne vers une association spécialisée ou une permanence gratuite d'avocat.

Le Défenseur des droits ne peut pas remettre en cause une décision relevant de la compétence du parquet ou du juge et une décision de justice devenue définitive.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de recours et de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue ainsi un mode de règlement des litiges parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu' auprès du juge et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

HISTOIRE VÉCUE : JULIE

Julie a déposé plainte pour des faits de viol. Quatre ans plus tard, le juge d'instruction n'avait toujours pas rendu son ordonnance de règlement, bien que l'auteur ait immédiatement reconnu les faits. La durée d'instruction de ce dossier créé un préjudice moral important à Julie, ne lui permettant pas de se reconstruire.

Saisi par le Défenseur des droits, le juge d'instruction a fait savoir que le délai de cette procédure était imputable à la surcharge de travail de son cabinet, liée à une insuffisance de moyens humains dans la juridiction. Il a néanmoins très rapidement convoqué la victime et ordonné le renvoi de l'auteur des faits devant la cour d'assises.

Le Défenseur des droits a également alerté le ministère de la Justice sur les difficultés de la juridiction et rappelé que le droit au procès équitable implique qu'un jugement soit rendu dans des délais raisonnables. Ce dernier a engagé une réflexion pour consolider et assurer la pérennisation des effectifs des magistrats et personnels de la juridiction.

FICHE THÉMATIQUE
07

Logement Hébergement

Le droit au logement est un droit fondamental reconnu notamment par la Constitution française[8], qui implique l'accès de toutes et tous à un logement décent et indépendant[9]. Ce droit à un logement comprend également le droit à un hébergement pour les personnes sans domicile fixe, sans abri, hébergées chez des tiers ou vivant à l'hôtel. Toutefois, la mise en œuvre de ce droit fondamental se heurte au développement de la pauvreté et du mal-logement.

Le principe d'accueil inconditionnel est par ailleurs souvent mis à mal, impliquant des difficultés pour les personnes concernées.

SUR QUOI SAISIR ?

Hébergement

Accès aux dispositifs d'hébergement de droit commun (hébergement d'urgence, DAHO, etc.) et spécialisés (demandeurs d'asile, protection internationale) :

Un couple, avec ses 4 enfants dont un nourrisson âgé de quelques jours, ne parvient pas à obtenir un hébergement d'urgence et vit en attendant dans une voiture.

Fin de prise en charge dans les dispositifs d'hébergement de droit commun (hébergement d'urgence, DAHO, etc.) et spécialisés (demandeurs d'asile, protection internationale) :

La mise à l'abri d'un couple accompagné de son bébé de 16 mois n'a pas été renouvelée alors que leur situation est demeurée inchangée.

[8] Préambule de la Constitution du 27 octobre 1946, alinéas 10 et 11.
[9] Loi n°90-449 du 31 mai 1990 dite loi « Besson » visant à la mise en œuvre du droit au logement.

Logement

Accès au logement privé ou social : refus discriminatoires de location ou de caution de la part de bailleurs ou d'intermédiaires, refus discriminatoires de prêts immobiliers, absence de prise en compte du caractère prioritaire (personnes en situation de handicap, femmes victimes de violences conjugales, etc.) pour l'attribution d'un logement social, refus d'attribution d'un logement social au regard du taux d'effort ou du « reste à vivre » du demandeur, délais d'attribution de logement social anormalement longs.

Françoise s'est vue refuser la location d'un appartement car ses garants résident en Outre-Mer.

Accessibilité : refus d'aménagement du logement et des parties communes (par le bailleur ou les copropriétaires), exigence de remise en l'état du logement après travaux d'accessibilité, pannes d'ascenseur, changement de logement social adapté à la situation de handicap.

Awa, souffrant d'un handicap depuis peu a adressé une demande de mutation pour bénéficier d'un logement social adapté à sa situation que le bailleur social a refusé.

Sortie du logement privé ou social : procédures d'expulsion par les forces de l'ordre engagées à l'encontre de personnes reconnues prioritaires au titre de la loi relative au DALO, procédures de congés à l'encontre de personnes âgées de plus de 65 ans aux ressources modestes.

Liane a été expulsée de son logement social par les forces de l'ordre sans qu'une proposition adaptée de relogement ne lui ait été faite par la préfète.

Habitat précaire

Refus de domiciliation auprès de CCAS ou d'organismes agréés ou habilités :

Paul s'est vu refuser une domiciliation au motif qu'il ne justifierait d'aucun lien avec la commune.

Expulsions d'occupants de bidonvilles et de squats (Roms, migrants hors UE) : expulsions illégales ou expulsions légales avec usage disproportionné de la force.

Plusieurs familles sont visées par une procédure d'expulsion du terrain qu'elles occupent depuis plusieurs années alors même que les autorités n'ont prévu aucune solution alternative d'hébergement.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Il n'y a pas de prérequis pour saisir le Défenseur des droits. Par contre, si le litige concerne un organisme ou un service public, le Défenseur des droits peut être saisi lorsque les démarches engagées par les usagers ou les usagères, pour faire valoir leurs droits ou contester une décision, n'ont pas abouti.

Le Défenseur des droits n'est pas compétent pour remettre en cause une décision de justice.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de recours et de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue ainsi un mode de règlement des litiges parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu'auprès du juge et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

HISTOIRE VÉCUE : AGATHE ET DANIEL

Agathe et Daniel, un couple de retraités âgés de 72 et 75 ans, souhaitent accéder à la location d'un appartement de particulier proposé par une agence immobilière. Leur demande a été refusée par le propriétaire et l'agence immobilière au motif que l'appartement ne peut être loué à des locataires « bénéficiant d'un régime particulier ». En effet, les personnes âgées de plus de 65 ans disposant de ressources modestes bénéficient d'une protection particulière contre les congés[10]. S'estimant victimes de discrimination, ils saisissent le Défenseur des droits et le tribunal d'instance de leur localité.

Suite à son enquête, les services du Défenseur des droits ont conclu à un refus de location discriminatoire à raison de l'âge. Agathe et Daniel ayant saisi le tribunal d'instance contre l'agence immobilière et le propriétaire, le Défenseur des droits a présenté ses observations devant la juridiction. Cependant, ayant reconnu le préjudice moral et matériel subi par Agathe et Daniel, l'agence immobilière et le propriétaire se sont engagés à leur régler une indemnité transactionnelle de 21 000€. Agathe et Daniel se sont désistés de l'instance devant le Tribunal.

[10] Cf. Article 15 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986

FICHE THÉMATIQUE
08

Protection sociale et solidarité

Le droit à la sécurité sociale est un droit fondamental. L'alinéa 11 du préambule de la Constitution de 1946 dispose que « *la Nation garantit à tous, notamment à l'enfant, à la mère et aux vieux travailleurs, la protection de la santé et de la sécurité matérielle* ». Or, l'accès concret aux droits sociaux est encore trop souvent entravé par les difficultés rencontrées par les assurés. La dématérialisation des procédures administratives a accentué ces difficultés, notamment pour les populations les plus vulnérables, qui peuvent ainsi être amenées à renoncer à leurs droits.

Les publics concernés sont :

- les salariés ;
- les fonctionnaires et les agents publics ;
- les travailleurs indépendants ;
- les non-salariés agricoles ;
- les personnes en recherche d'emploi ;
- les inactifs (personnes qui ne sont ni en emploi ni au chômage : étudiants et retraités ne travaillant pas en complément de leurs études ou de leur retraite, hommes et femmes au foyer, personnes en incapacité de travailler etc.).

SUR QUOI SAISIR ?

Assurance maladie

Il s'agit du remboursement des frais de santé, du versement d'indemnités journalières maladie ou maternité, de la prise en charge des accidents du travail, de l'invalidité, etc.

Organismes mis en cause : caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), caisses de mutualité sociale agricole (MSA), sécurité sociale des travailleurs indépendants (SSTI), employeurs publics.

Difficultés rencontrées : ouverture de droits, refus de remboursements de soins, refus d'indemnités journalières, indus réclamés, refus de pension d'invalidité, prise en charge des frais de transport, accès au compte Ameli bloqué.

Pascal ne parvient pas à obtenir de son administration la prise en charge des soins liés à son accident de travail.

Le Défenseur n'est pas compétent pour remettre en cause une décision d'ordre médical. Il n'est pas non plus compétent pour traiter des litiges avec les assurances privées et les mutuelles sauf s'il s'agit de discriminations.

Retraite

Il s'agit des pensions de retraite de base, complémentaires et de réversion.

Organismes principalement mis en cause : les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), la caisse nationale d'assurance vieillesse d'Ile de France (CNAV), les caisses de mutualité sociale agricole (MSA), la sécurité sociale des travailleurs indépendants (SSTI), les caisses de retraites des professionnels libéraux et des indépendants, les institutions de retraite complémentaires (PRO BTP, Klesia, Malakoff Mederic, IRCANTEC) et, pour les fonctionnaires, le service des retraites de l'État (SRE) et la Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales (CNRACL), etc.

Difficultés rencontrées : retard de traitement de la demande de retraite, absence de réponse, rejet de pension de réversion, régularisation de carrière non effectuée etc.

La caisse de retraite de Claude n'a pas pris en compte toutes ses périodes d'activité dans le calcul de sa pension de retraite.

Prestations familiales

Il s'agit de toutes les aides liées au logement (aide personnalisée au logement, allocation de logement familiale, allocation de logement sociale), aux enfants et à la famille (allocations familiales, aide à la garde d'enfants, allocation de rentrée scolaire, etc.).

Organismes mis en cause : les caisses d'allocations familiales (CAF), la Mutualité sociale agricole (MSA) et, pour certaines prestations comme le supplément familial de traitement, les administrations employeurs.

Difficultés rencontrées : retard de traitement, indus réclamés, refus de versement, erreur de saisie sur le site internet non prise en compte, etc.

La CAF n'a pas versé à Karina l'allocation de rentrée scolaire pour ses enfants.

Assurance chômage

Il s'agit des dispositifs d'indemnisation des personnes ayant perdu leur emploi (allocation d'aide au retour à l'emploi), de financement de formation, de reconversion professionnelle, etc.

Organisme mis en cause : Pôle emploi.

Les employeurs publics doivent assurer eux-mêmes, sauf convention spécifique avec Pôle emploi, l'indemnisation de leurs anciens agents ou agentes dont Pôle emploi confirme les droits.

Difficultés rencontrées : erreur de calcul, non prise en compte de périodes de travail, refus d'allocation, changement d'adresse mail non pris en compte, etc.

Pôle emploi a réclamé un indu de 14 000 euros à Pablo sans motif.

Minimas sociaux

Il s'agit de toutes prestations sociales versées pour garantir un revenu minimum aux bénéficiaires (revenu de solidarité active, prime d'activité, allocation personnalisée d'autonomie, allocation de solidarité aux personnes âgées, allocation de solidarité spécifique, etc.).

Organismes mis en cause : les caisses d'allocations familiales (CAF), la Mutualité sociale agricole (MSA), le conseil départemental, Pôle emploi, les caisses de retraites (CARSAT/CNAV), etc.

Difficultés rencontrées : refus d'ouverture de droit, indus réclamés, retard de traitement, erreur de déclaration, etc.

Fanny conteste le fait que la CAF ait pris en compte comme ressources la petite aide financière que lui versent ses parents pour la détermination de son RSA.

Prestations handicap

Il s'agit de toutes les prestations (allocation aux adultes handicapés, allocation d'éducation de l'enfant handicapé, prestation de compensation du handicap, etc.) dont peuvent bénéficier les personnes reconnues en situation de handicap.

- **Organismes mis en cause :** la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), les caisses d'allocations familiales (CAF), la mutualité sociale agricole (MSA), le Conseil Départemental.

- **Difficultés rencontrées :** délais de traitement du dossier, retard, suspension ou suppression des prestations, etc.

  Idriss, père d'un enfant handicapé, ne parvient pas à obtenir le paiement du complément d'AEEH qu'une MDPH a attribué à son enfant.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Le Défenseur des droits peut être saisi lorsque les démarches engagées par les usagers ou les usagères pour faire valoir leurs droits ou contester une décision n'ont pas abouti.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de recours et de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue ainsi un mode de règlement des litiges parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu'auprès du juge et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

HISTOIRE VÉCUE : JEAN

Jean perçoit l'Allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) depuis le 1er octobre 2013. À compter du 1er août 2016, son épouse Rose remplissait les conditions pour bénéficier de ses avantages vieillesse, atteignant l'âge de départ à la retraite et justifiant de trimestres au régime général. Toutefois, Rose n'a pas sollicité la liquidation de ses droits, d'une part, ne connaissant pas le principe de subsidiarité lié à l'attribution de l'ASPA, et, d'autre part, souhaitant attendre légitimement l'âge du taux plein pour liquider ses avantages vieillesse. Or, en mai 2017, Jean a été informé d'un trop perçu d'ASPA pour la période d'août 2016 à avril 2017. Il a donc été invité à rembourser la somme de 1426,18€.

Jean a saisi un délégué du Défenseur des droits. Celui-ci a contacté la caisse de retraite pour demander le réexamen du dossier de Jean, en prenant appui sur les textes juridiques. Suite aux échanges entre le délégué et la caisse de retraite, celle-ci a réexaminé la situation de Jean. Elle a admis l'annulation de l'indu et a procédé au remboursement des sommes déjà prélevées.

FICHE THÉMATIQUE
09

Relations avec les forces de l'ordre

Les règles de déontologie qui encadrent les activités des professionnels de la sécurité publique et privée sont fixées dans différents codes et chartes. Ces règles de bonne conduite, qui portent notamment sur le respect du secret professionnel, la probité, l'impartialité, l'exemplarité ou l'usage de la force, permettent d'assurer la légitimité de leurs interventions, mais aussi de renforcer la confiance entre les forces de sécurité et la population.

Les professionnels concernés sont :

- les policiers et les policières (nationaux et municipaux)
- les gendarmes
- les agents et les agentes de l'administration pénitentiaire
- les agents et les agentes des services de douane
- les agents et les agentes de sûreté dans les aéroports
- les agents et les agentes de surveillance des transports en commun (SNCF, RATP)
- les employés et employées de services de sécurité privée (surveillance, gardiennage...)
- les détectives privés

SUR QUOI SAISIR ?

Usage disproportionné de la force :

Lors d'une interpellation, Cyprien se plaint d'avoir été plaqué au sol et menotté alors qu'il était calme et coopératif.

Comportement indigne de la fonction : propos déplacés, insultes, menaces, tutoiement...

Maria évoque des insultes et des menaces lors d'un contrôle d'identité.

- Fouilles corporelles abusives :
  Adam affirme qu'un représentant des forces de l'ordre a touché les parties génitales durant une fouille.

- Contestation d'une mesure de contrainte ou de privation de : interpellation, perquisition, garde à vue, rétention administrative…
  Laurie, placée en garde à vue, se plaint de ne pas avoir eu accès à un avocat malgré ses demandes.

- Conditions anormales d'un contrôle d'identité :
  Luc affirme avoir été brutalisé lors d'un contrôle d'identité.

- Plaintes : refus d'enregistrement, traitement partial, suivi (délais déraisonnables, passivité des services d'enquête).
  Safia a voulu déposer plainte pour violences mais elle a été refusée car elle n'avait pas de certificat médical attestant des violences physiques à son encontre.

En ce qui concerne le suivi des plaintes (états d'avancement de la procédure, demande de pièces), il est nécessaire d'entreprendre des démarches préalables auprès du procureur avant de saisir le Défenseur des droits.

- Procédures d'expulsion illégales ou légales avec usage disproportionné de la force :
  Plusieurs familles sont visées par une procédure d'expulsion du terrain qu'elles occupent depuis plusieurs années alors même que les autorités compétentes n'ont prévu aucune solution alternative d'hébergement.

- Indemnisation des préjudices dans le cadre d'une enquête :
  La porte d'entrée d'Anto a été brisée lors d'une perquisition de la police réalisée par erreur à son domicile, et il n'a toujours pas été indemnisé.

- Fiche S : perte d'habilitation, droit au recours, indemnisation.
  Rayan a perdu son emploi à la suite d'un retrait d'habilitation.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Une personne peut saisir le Défenseur des droits dès qu'elle estime être victime ou témoin de faits commis par un représentant de l'ordre, public ou privé, et contraires aux règles de bonne conduite. Il peut également être saisi par les ayant droit de la victime (épouse ou époux, enfants, parents etc.).

Pour permettre au Défenseur des droits de mener des investigations, certaines informations doivent impérativement être mentionnées dans la saisine :

- le lieu et la date des faits ;
- des éléments d'identification des forces de sécurité concernées ;
- le fait sur lequel porte la saisine, c'est-à-dire décrire le comportement reproché.

D'autres informations, si elles ne sont pas impératives, peuvent être utiles pour établir les faits ou accélérer le traitement de la réclamation :

- la présence de témoins et la possibilité par ces derniers de rapporter leur témoignage ;
- l'existence d'un certificat médical en cas de violences ;
- l'existence d'enregistrements vidéo ou audio des faits (par les forces de sécurité, par le ou la réclamante ou par des témoins).

HISTOIRE VÉCUE : ALPHONSE

Alphonse s'est rendu au commissariat afin de déposer plainte contre son employeur pour discrimination à raison de son handicap. La fonctionnaire de police qui l'a reçu a toutefois refusé de prendre sa plainte, estimant que le litige relevait du cadre civil et non du cadre pénal. Elle lui a donc indiqué qu'il devait saisir le conseil de prud'hommes. Bien informé, Alphonse, lui a fait savoir que les faits de discrimination constituent une infraction punie par le Code pénal et peuvent donc faire l'objet d'une plainte. La fonctionnaire n'étant pas de cet avis a malgré tout refusé le dépôt de plainte et Alphonse a saisi le Défenseur des droits.

Les services du Défenseur des droits ont transmis le dossier d'Alphonse à la déléguée référente en matière de déontologie la plus proche du domicile d'Alphonse. Après un rendez-vous avec Alphonse, la déléguée a pris attache avec le Commissaire de Police qui a déploré le comportement de la fonctionnaire de police. Cette dernière a par la suite fait l'objet d'une mesure interne à la hauteur de son manquement professionnel. Alphonse a, quant à lui, reçu un courrier du Commissaire pour lui faire part de son attachement au bon accueil des victimes au commissariat et des mesures prises à l'encontre de la fonctionnaire de police qui l'a reçu.

FICHE THÉMATIQUE
10

Santé

Le droit à la santé est protégé par la Constitution française[11], ce dernier conditionnant l'exercice effectif de nombreux autres droits fondamentaux. Pour protéger les plus démunis, les pouvoirs publics ont créé des dispositifs spécifiques tels que la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-c) ou l'aide médicale de l'État (AME) mais ceux-ci se révèlent à de nombreux égards insuffisants ou inappliqués. En outre, les usagers du système de santé se heurtent à diverses difficultés.

SUR QUOI SAISIR ?

Défaillances du service public de santé : accès aux soins (déserts médicaux, difficultés pour trouver un médecin traitant ou un spécialiste, rupture dans la continuité des soins) ; contestation de pratiques tarifaires / facturation ; défaillances administratives (erreur de transcription, perte de dossiers) ; mauvaise qualité de la prise en charge du patient ; absence de personnel qualifié ou défaut de surveillance du patient ; défaut de fonctionnement d'un système de sécurité, de matériel, dispositif médical ou produit de santé.

Michèle n'a pas pu trouver de médecin traitant et ne peut donc pas s'inscrire dans le parcours de soin coordonné.

Atteintes aux droits des usagers du secteur sanitaire et médico-social : défaut d'information et/ou de consentement ; difficultés d'accès au dossier médical et/ou négligence dans la gestion du dossier médical (absence de traçabilité, falsification) ; violation du secret médical ; non-respect du droit au respect à la vie privée ; non-respect des droits des personnes en fin de vie ; limitation ou interdiction du droit de visite ; défaillances des instances de médiation ; déontologie des professionnels de santé ; décision abusive d'une direction d'établissement (menace d'exclusion, demande de mise sous protection juridique, demande de changement de tuteur ou de tutrice).

À la suite de son divorce, Taoufiq n'a pas accès au dossier médical de son enfant alors que l'autorité parentale est partagée.

[11] Préambule de la Constitution du 27 octobre 1946, alinéa 11.

- **Maltraitance des personnes hospitalisées dans un établissement de santé ou hébergées dans un établissement médico-social :** absence d'aide à l'alimentation/hydratation ; insuffisance des soins d'hygiène ; surmédication / sédation ; atteinte à la liberté d'aller et venir ; non-respect de la vie privée et de l'intimité ; moqueries, insultes, menaces, violences.

  Hébergée dans un EPHAD, les couches d'Annie ne sont changées qu'une fois tous les deux jours.

- **Discriminations :** refus de soins directs ou indirects (orientations répétées et non-justifiées vers un professionnel ou établissement, délais de rendez-vous anormalement longs, prise en charge dans des conditions différentes des autres patients, etc.).

  Lisa, bénéficiaire de la CMU-C, s'est vue appliquer des dépassements d'honoraires.

- **Accès aux soins des personnes privées de liberté :** obstacles à l'extraction médicale, difficultés d'accès aux soins spécialisés, non prise en compte du handicap, absence de suivi des maladies chroniques, violation du secret médical.

  Zora a demandé à plusieurs reprises de voir une gynécologue mais ses demandes restent sans réponse.

Le Défenseur des droits n'est pas compétent pour apprécier une erreur ou un accident médical (mauvais diagnostic, traitement inadapté, etc.). Il n'est pas non plus compétent pour traiter des litiges avec les assurances privées et les mutuelles, sauf s'il s'agit de discriminations.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Il n'y a pas de prérequis pour saisir le Défenseur des droits. Par contre, si le litige concerne un organisme ou un service public, le Défenseur des droits peut être saisi lorsque les démarches engagées par les usagers ou les usagères, pour faire valoir leurs droits ou contester une décision, n'ont pas abouti.

HISTOIRE VÉCUE : JULIETTE

Juliette, est éducatrice spécialisée dans une association qui accompagne des personnes en situation de précarité. Dans le cadre de son activité professionnelle, elle accompagne une maman et sa fille âgée de 7 ans à un rendez-vous chez un chirurgien-dentiste. En arrivant au cabinet, il refuse de les prendre en charge au motif qu'elles ne disposent pas de la carte vitale mais uniquement de l'attestation couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) à jour. Juliette a donc saisi le Défenseur des droits.

Au cours de l'enquête, le Défenseur des droits a sollicité la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) afin de connaître la proportion de patients bénéficiaires d'une prestation santé (CMU-C, ACS, AME) reçus par le chirurgien-dentiste en comparaison avec la moyenne observée dans le département. Les services du Défenseur des droits, dûment assermentés par le procureur de la République, ont également procédé à un test téléphonique auprès du cabinet du chirurgien-dentiste dont l'objectif était de vérifier l'existence d'une pratique discriminatoire professionnel lors de la prise de rendez-vous.

À l'issue de l'instruction, le Défenseur des droits a conclu à l'existence d'un refus de soins discriminatoire et a procédé à un rappel à la loi auprès du professionnel de santé mis en cause. Le Défenseur des droits a également demandé au conseil national de l'Ordre des chirurgiens-dentistes d'intervenir auprès du professionnel de santé mis en cause pour faire cesser de telles pratiques et de rappeler aux membres de l'Ordre l'obligation légale et déontologique qui pèse sur eux.

FICHE THÉMATIQUE
11

Transports

Le code des transports prévoit que « *le système des transports doit satisfaire les besoins des usagers et rendre effectifs le droit qu'à toute personne [...] de se déplacer* »[12]. Or, de nombreuses personnes rencontrent des difficultés pour se déplacer sur le territoire, notamment pour des raisons économiques. Par ailleurs, les règles et procédures en matière d'amendes et de circulation routière peuvent être à l'origine de difficultés pour de nombreuses personnes. Ces difficultés ont un impact direct sur leur insertion puisque 50% des personnes en situation précaire ont déjà dû refuser un poste ou une formation pour des problèmes de mobilité[13].

SUR QUOI SAISIR ?

- **Discriminations dans l'accès aux transports :** refus de transport (bus, taxis, VTC, trains, avions), refus de location d'un véhicule, accessibilité des services de transport aux personnes en situation de handicap, transports de substitution.

  Claire se voit refuser l'accès à un taxi car elle est accompagnée de son chien d'assistance.

- **Permis de conduire–Certificat d'immatriculation (carte grise) :** délais de traitement ou absence de réponse de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) et des Centre d'expertise et de ressources de titres (CERT), défaut de réception du permis de conduire ou du certificat d'immatriculation demandé sur le site de l'ANTS, échange permis de conduire étranger contre un permis français, non prise en compte d'un stage visant à récupérer des points, etc.

  Ken a fait une demande d'échange de permis de conduire étranger sur le site de l'ANTS mais son dossier est toujours en attente de traitement depuis plusieurs mois.

[12] Article L1111-1 du Code des transports
[13] Laboratoire de la Mobilité Inclusive, Mobilité, insertion et accès à l'emploi - Constats et perspectives, 2013.

Transports scolaires : suppression d'arrêts et modifications de desserte, frais et modalités de transport des élèves et étudiants en situation de handicap.

L'arrêt du bus scolaire du village de Christelle a été supprimé. Le plus proche est désormais à 1,5 km de son domicile.

Forfait post stationnement : réception d'un FPS en dépit d'un paiement ou du principe de gratuité pour les personnes en situation de handicap, défaut de réception de l'avis d'amende forfaitaire initial, usurpation de plaque d'immatriculation.

Vivianne a reçu un forfait post stationnement alors qu'elle est détentrice d'une carte mobilité inclusion.

Amendes routières : usurpation de plaque d'immatriculation, cession de véhicule non enregistrée, contestation de la réalité de l'infraction, défaut de réception de l'avis d'amende forfaitaire initial, retrait injustifié de points sur le permis de conduire, demande de remboursement d'une consignation après annulation/abandon des poursuites par l'Officier du ministère public ou à la suite d'une décision de relaxe, contestation d'une amende après l'intervention d'une ordonnance pénale.

Ismaël a vendu son véhicule et a déclaré la cession de son véhicule à l'ANTS mais il a reçu plusieurs avis de contravention à la suite de cette cession.

Amendes RATP ou SNCF : amendes forfaitaires majorées contestées et n'ayant pas donné lieu à paiement (usurpation d'identité, non-prise en compte de justificatifs par l'agent verbalisateur...).

Quelques mois après le vol de son portefeuille, Pascal a reçu une amende forfaitaire majorée concernant un voyage sans titre de transport dans un TGV alors qu'il n'a pas voyagé sur ce trajet ce jour-là et n'a reçu aucune amende initiale.

Pour les amendes de la SNCF ou de la RATP, le Défenseur des droits n'est pas compétent au stade du procès-verbal ou concernant la verbalisation des voyageurs ayant réglé leur amende.

Prime à la conversion : délais de traitement des demandes, pièces manquantes, erreurs dans les documents.

Sonia a constaté une erreur dans la date du certificat de destruction de son ancien véhicule, erreur qui est à l'origine du rejet de sa demande de prime à la conversion.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Il n'y a pas de prérequis pour saisir le Défenseur des droits. Par contre, si le litige concerne un organisme ou un service public, le Défenseur des droits peut être saisi lorsque les démarches engagées par les usagers ou les usagères, pour faire valoir leurs droits ou contester une décision, n'ont pas abouti.

Le Défenseur des droits n'est pas compétent pour remettre en cause une décision de justice.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de recours et de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue ainsi un mode de règlement des litiges qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu'auprès du juge et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

HISTOIRE VÉCUE : ROBERT

Robert a réussi l'examen du permis de conduire poids lourd (C) il y a 4 mois mais ne l'a pas reçu contrairement à ses collègues du centre de formation. Étant à la recherche d'un emploi de chauffeur routier, la durée de traitement de son dossier le place dans une situation économique difficile. C'est la raison pour laquelle il a décidé d'adresser une saisine au Défenseur des droits par l'intermédiaire d'une déléguée.

Après de multiples démarches et courriers adressés au centre d'expertise et de ressources de titres (CERT) compétent, la déléguée du Défenseur des droits est parvenue, au bout de 5 semaines et avec l'appui des juristes du siège, à débloquer la situation de Robert qui a pu recevoir son permis.

FICHE THÉMATIQUE
12

Travail-Formation professionnelle

Le droit au travail est l'un des droits fondamentaux proclamé à l'article 23 de la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948 : « *Toute personne a droit au travail, au libre choix de son travail, à des conditions équitables et satisfaisantes de travail et à la protection contre le chômage* ». Or, ce droit peut être entravé du fait de pratiques discriminatoires empêchant l'accès au monde du travail, engendrant des conditions de travail dégradées ou freinant la progression de la carrière.

SUR QUOI SAISIR ?

Travail

Mesures discriminatoires : refus d'embauche, inégalités salariales, refus de promotion professionnelle, non renouvellement de contrat, licenciement, etc.

Claire s'est vue refuser un emploi au motif qu'elle aurait sans doute des enfants et serait contrainte de s'arrêter.

Conditions de travail : refus ou défaut d'aménagement de poste d'un travailleur handicapé, harcèlement sexuel ou harcèlement fondé sur un critère de discrimination (sexe, origine, orientation sexuelle, activités syndicales, etc.).

Mickaël reçoit des courriels à connotation sexuelle dans lesquels son supérieur hiérarchique et ses collègues font référence à son homosexualité, assortis de moqueries et d'humiliations.

Stage / Formation professionnelle

Mesures discriminatoires : refus de stage ou d'inscription à une formation, exclusion.
Sofia s'est vue refuser l'accès à une formation professionnelle en raison du port de son voile.

Conditions de stage ou de formation : refus ou défaut d'aménagement de la formation et/ou des supports de formation d'un travailleur handicapé, harcèlement sexuel ou harcèlement fondé sur un critère de discrimination (sexe, origine, orientation sexuelle, activités syndicales, etc.).
Habib, mal voyant, ne peut pas suivre la formation car les supports ne sont pas compatibles avec son logiciel de lecture.

En dehors des faits de discrimination, de harcèlement discriminatoire et de harcèlement sexuel, le Défenseur n'est pas compétent pour traiter des litiges relatifs au travail et à la formation professionnelle.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Une personne peut saisir le Défenseur des droits dès lors qu'elle estime être victime d'une discrimination ou d'un harcèlement dans le cadre du travail ou d'une formation professionnelle. Il peut également être saisi par les représentants légaux d'un mineur ou d'un majeur protégé ainsi que par une organisation syndicale ou une association déclarée depuis au moins 5 ans dont les statuts indiquent qu'elle agit dans le champ de la lutte contre les discriminations. Dans ce dernier cas, la saisine doit se faire conjointement avec la victime ou avec son accord.

Afin de faciliter l'instruction du dossier, il est important d'inviter la personne à rédiger un compte rendu chronologique et détaillé des faits et à recueillir des éléments laissant présumer l'existence d'une discrimination ou d'un harcèlement :

- lettres, courriels, sms échangés avec la personne ou l'organisme mis en cause ;
- témoignages ;
- certificats médicaux.

Toutefois, l'absence d'éléments de preuve ne doit pas freiner la saisine du Défenseur des droits. En effet, l'institution dispose de larges pouvoirs d'enquête pour faire valoir les droits de celles et ceux qui la saisissent.

Par ailleurs, la loi protège toutes les personnes qui ont signalé des faits de discrimination ou de harcèlement, victimes comme témoins.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue ainsi un recours parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu'auprès du juge et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

HISTOIRE VÉCUE : ALI

Ali est technicien informatique. Peu de temps après sa prise de fonction, il fait l'objet de moqueries et d'injures racistes de la part de collègues. Près de deux ans après sa prise de fonction, Ali est placé en arrêt maladie pour syndrome dépressif sévère. Les délégués du personnel de la société décident d'alerter l'employeur sur la situation de souffrance d'Ali et ont demandé une enquête et l'application des mesures nécessaires pour remédier à la situation. Quelques mois après, lors de sa visite de reprise, le médecin du travail le déclare inapte à tout poste pour danger immédiat. Ali est par la suite licencié par son employeur pour inaptitude et impossibilité de procéder à son reclassement. Il décide alors de saisir le Défenseur des droits.

Il ressort de l'enquête du Défenseur des droits que l'employeur ne conteste pas qu'Ali a fait l'objet de propos à caractère raciste, que l'employeur a été alerté mais qu'aucune enquête n'a été effectuée et qu'Ali n'a pas bénéficié d'entretiens individuels ni d'augmentation alors que son travail était satisfaisant.

Considérant qu'Ali a fait l'objet d'un harcèlement discriminatoire fondé sur son origine, le Défenseur des droits a décidé de présenter ses observations devant le Conseil de prud'hommes qui furent favorablement accueillies. Ce dernier a jugé qu'Ali avait fait l'objet d'un harcèlement discriminatoire en lien avec son origine, a prononcé la résiliation judiciaire de son contrat de travail aux torts de l'employeur et a accordé à Ali des dommages et intérêts en réparation des préjudices subis. La société ayant interjeté appel de ce jugement, le Défenseur des droits a présenté ses observations devant la cour d'appel qui a confirmé le jugement du Conseil de prud'hommes et a condamné la société à lui verser 40 000 euros de dommages et intérêts en réparation des préjudices subis.

FICHE PUBLIC
01

Enfants Adolescents

La Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE) reconnaît les enfants, de 0 à 18 ans, comme des sujets de droits à part entière. Il est fondamental que les droits des enfants soient pleinement respectés, car ils sont un levier non seulement pour la construction personnelle et sociale de chacun d'entre eux, mais aussi plus généralement pour la promotion de l'égalité entre toutes et tous.

SUR QUOI SAISIR ?

Éducation

Le droit à l'éducation est mis œuvre par différents acteurs : établissements d'enseignement privés et publics, établissements médico-sociaux, services d'accueil périscolaire.

Conditions d'inscription : refus de scolarisation/exclusion des enfants en situation de handicap, des enfants d'origine étrangère ou en grande précarité sociale (hébergés dans un hôtel social, vivant dans des campements), des mineurs ou mineures non accompagnées, délais d'affectation longs, etc.

La candidature de Yann a été refusé par un établissement privé d'enseignement sous contrat d'association avec l'État en raison de son handicap.

Conditions de scolarisation : scolarisation non adaptée aux besoins spécifiques de l'enfant, non-respect des projets d'accueil individualisé (PAI), défaillance dans la prise en charge par l'établissement et/ou l'académie des situations de violences subies par des enfants de la part de leurs pairs ou des membres de la communauté éducative.

Hugo est handicapé. Il a droit à un accompagnement humain (AESH) mais n'en bénéficie pas.

- **Accès aux temps périscolaires et extrascolaires :** refus d'accès à la cantine ou aux activités avant et après l'école, suppression des menus de substitution, tarification du service de restauration scolaire.

  La mairie a décidé de servir des repas différents aux enfants dont les parents n'avaient pas acquitté les factures de cantine.

Santé

- **Difficultés d'accès aux soins, notamment psychologiques ou psychiatriques :** manque de places et de disponibilités dans les services de santé, déserts médicaux, difficultés pour déclarer un médecin traitant, difficultés pour obtenir une carte vitale pour les mineurs âgés de plus de 12 ans.

  Amir n'arrive pas à obtenir un rendez-vous avant six mois dans un centre médico-psychologique pour son enfant.

- **Accès aux services de santé sexuelle et dépistage :** refus d'interruption volontaire de grossesse (IVG) ou de contraception, accès au planning familial, accès aux CeGIDD des mineurs.

  Le pharmacien a refusé de délivrer la pilule du lendemain à Yara, âgée de 16 ans.

- **Non-respect du consentement ou du secret médical à l'égard des mineurs :**

  Alba est allée voir son médecin pour prendre la pilule mais il a informé ses parents.

- **Conditions d'hospitalisation de patients mineurs :** présence de mineurs dans des services pour adultes, accueil en structure inadaptée, refus de la présence parentale ou de la fratrie, absence de délivrance d'information sur les droits.

  Justin, patient mineur, n'a pas pu voir ses parents durant son hospitalisation.

Justice

- **Justice familiale :** non prise en compte de la parole de l'enfant devant les juges aux affaires familiales.

  Léa a demandé à être entendue dans le cadre du divorce de ses parents concernant sa résidence mais la juge a refusé de l'entendre sans expliquer pourquoi.

- **Justice pénale des mineurs (auteurs et victimes) :** atteintes aux droits de la défense des mineurs (accès à un avocat, droit d'être entendu, droit d'être accompagné), conditions de prise en charge en milieu fermé (établissements pénitentiaires, centres éducatifs fermés), conditions d'audition des mineurs victimes.

  Théo, placé en garde à vue, n'a pas eu accès à un avocat.

Le Défenseur des droits n'est pas compétent pour remettre en cause une décision de justice, notamment les mesures d'assistance éducative ou les décisions des juges aux affaires familiales (article 33 de la loi organique de 2011).

Protection de l'enfance

Non-respect du maintien des liens familiaux : mise en œuvre d'un droit de visite et d'hébergement, maintien des liens de la fratrie.

Grégoire est accueilli en pouponnière sur décision du juge des enfants, lequel a accordé à sa mère un droit de visite d'une heure par semaine mais qui n'est pas mis en œuvre par la structure.

Difficultés dans l'accès aux soins : accès aux services de soins et aux professionnels de santé.

Alexia a fait part de son mal-être à son assistante familiale à plusieurs reprises mais elle n'a toujours pas rencontré de psychiatre.

Difficultés dans l'accès à l'éducation : durée des transports, conditions d'inscription et de prises en charge, accès à la cantine et aux activités périscolaires.

Iris a changé de lieu d'accueil, ce qui a entraîné son changement de lycée. Elle doit maintenant effectuer plus de quatre heures de transport par jour pour s'y rendre.

Atteintes aux droits de l'enfant dans un lieu d'accueil : manque de présence éducative, mauvaises conditions d'accueil ou de sécurité, violences.

Est rapporté le comportement violent d'un éducateur à l'égard des enfants accueillis dans une maison d'enfants à caractère social.

Accès aux prestations d'aide sociale à l'enfance :

Ilyès s'est vu refuser un « contrat jeune majeur » par le Conseil départemental au motif qu'il a été pris en charge dans le dispositif de protection de l'enfance après l'âge de 16 ans.

Non-respect des droits des mineurs non accompagnés (MNA) : difficultés dans l'évaluation et la prise en charge des MNA.

Doriann se dit mineur étranger non accompagné. Sa minorité et son isolement sont évalués par le conseil départemental qui n'organise pas pendant ce temps sa mise à l'abri.

Enfants en rétention administrative

Mineurs placés en centres de rétention administrative (CRA) ou en zones d'attente pour personnes en instance (ZAPI).

Aris, 5 ans, a été placé avec sa famille dans un CRA en attendant leur éloignement du territoire français.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Il n'y a pas de prérequis pour saisir le Défenseur des droits lorsque les droits d'un ou d'une enfant ne sont pas respectés ou qu'une situation met en cause son intérêt.

Le Défenseur des droits peut notamment être saisi par un enfant ou un adolescent, les membres de la famille du mineur ou ses représentants légaux, les services médicaux ou sociaux, une association dont les statuts comportent la défense des droits de l'enfant.

Le Défenseur des droits peut intervenir pour des mineurs français et étrangers vivant en France ou des mineurs français vivant à l'étranger.

HISTOIRE VÉCUE : DALIA

Les parents de Dalia ont adressé une demande d'inscription scolaire auprès des services de la mairie de leur commune, par courrier avec accusé de réception. Ils n'ont toutefois reçu aucune réponse à leur courrier, et l'inscription de leur fille n'a pas été effectuée.

Les parents de Dalia ont saisi le Défenseur des droits, qui a contacté les services municipaux. Ces derniers ont indiqué que l'inscription n'était pas envisageable, l'attestation délivrée à la famille par une association ayant été considérée comme insuffisante pour prouver la résidence de la famille sur le territoire de la commune.

Les services du Défenseur des droits ont rappelé au maire son obligation de scolariser tous les enfants présents sur le territoire de sa commune quelles que soient les conditions d'occupation de leur domicile sur le territoire de celle-ci. Ils ont également recommandé de mettre en œuvre une procédure précisant les pièces permettant d'établir la domiciliation et prévoyant que soit immédiatement délivré, au guichet, un récépissé constatant la date du dépôt de la demande de scolarisation et les pièces produites.

Les parents de Dalia ont donc pu inscrire leur fille à l'école. De plus, le maire a informé le Défenseur des droits de la mise en place d'un formulaire pour les inscriptions scolaires précisant les pièces à fournir et contenant un récépissé de dépôt de demande de scolarisation.

Nota bene : cette fiche consacrée aux « enfants et aux adolescents » n'est pas exhaustive sur la compétence du Défenseur des droits en matière de défense et de promotion des droits de l'enfant. Les droits de l'enfant ont été traités de manière transversale dans ce guide mais plus particulièrement dans deux fiches : « éducation / enseignement supérieur » sous l'angle des conditions de scolarisation, de l'accès à la cantine et aux activités périscolaires, du harcèlement scolaire, etc. ; « personnes étrangères » à travers la protection des mineurs non accompagnés, le placement des enfants en centre de rétention administrative (CRA) ou en zones d'attente pour personnes en instance (ZAPI), etc.

FICHE PUBLIC
02

Femmes

Malgré les avancées significatives réalisées ces dernières années, les inégalités et les discriminations qui touchent les femmes demeurent encore importantes : inégalités dans la vie professionnelle, inégalités dans la répartition des tâches domestiques, inégalités dans l'accès aux responsabilités politiques, inégalités dans les représentations médiatiques, ou encore harcèlement et violences, qui sont l'expression ultime des inégalités entre les femmes et les hommes.

SUR QUOI SAISIR ?

École : discrimination, harcèlement.

Elsa n'a pas pu intégrer l'équipe de foot composée exclusivement de garçons.

Emploi : discrimination (refus d'embauche, mesures défavorables concomitantes à l'annonce de la grossesse, refus d'aménagement du poste de travail pendant la grossesse, licenciement et réintégration défavorable au retour de congé maternité, interruption/ralentissement d'évolution de carrière, inégalités salariales), harcèlement discriminatoire, harcèlement sexuel.

L'employeur de Clémence a mis fin à sa période d'essai quand elle a annoncé qu'elle était enceinte.

Logement – Hébergement : refus de location discriminatoire lié au sexe ou à la situation de famille, difficultés d'accès à un logement social pour les femmes victimes de violences conjugales (demande abusive de pièces, absence de prise en compte du caractère prioritaire, contestation du calcul des revenus pris en compte), refus d'hébergement d'une femme sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale.

Isabelle, mère célibataire, s'est vue refuser un logement en raison de sa situation de famille.

- **Santé, droits sexuels et reproductifs :** risque d'excision pour une mineure, difficultés d'accès à une méthode contraceptive, refus d'accès à l'interruption volontaire de grossesse (IVG), violences gynécologiques et obstétricales.

  Awa, étrangère en situation irrégulière, s'est vue refuser une IVG.

- **Relations avec les organismes de service public (organismes de sécurité sociale, services des impôts, etc.) :** délais de traitement, absence de réponse, indus réclamés, erreur de calcul, refus ou retard de versement/remboursement.

  La caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) n'a pas comptabilisé les trimestres de retraite supplémentaires liés à la grossesse de Christine.

- **Forces de l'ordre - Justice :** refus de plainte ou d'intervention des forces de l'ordre, comportement indigne (propos déplacés, tutoiement, insultes, menaces) des forces de l'ordre, traitement partial d'une plainte, défaut d'information sur les suites réservées à une plainte par le procureur de la République, litiges liés au déroulement de la procédure (délai déraisonnable, défaut d'information), litiges liés à l'exécution d'une décision de justice.

  À la suite d'un viol, Eugénie a déposé plainte au commissariat de police. Malgré ses relances, elle n'arrive pas à connaître les suites réservées à sa plainte.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Il n'y a pas de prérequis pour saisir le Défenseur des droits. Par contre, si le litige concerne un organisme ou un service public, le Défenseur des droits peut être saisi lorsque les démarches engagées par les usagers ou les usagères, pour faire valoir leurs droits ou contester une décision, n'ont pas abouti.

Le Défenseur des droits n'est pas compétent pour remettre en cause une décision de justice.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de recours et de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue ainsi un mode de règlement des litiges parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu'auprès du juge et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

HISTOIRE VÉCUE : AURÉLIE

Aurélie est enceinte. Étant en congé parental d'éducation elle a sollicité la modification du terme de celui-ci afin d'être placée en congé maternité et obtenir l'indemnisation de sa deuxième grossesse par la caisse primaire d'assurance maladie.

Cette dernière a refusé d'ouvrir ses droits aux prestations maternité, au motif qu'elle ne pouvait interrompre son congé parental d'éducation de façon anticipée et qu'il fallait qu'elle reprenne son activité au moins un jour après la fin de son congé parental d'éducation.

Aurélie a contesté la décision auprès de la commission de recours amiable mais cette dernière a confirmé la décision de rejet. Elle a alors saisi le Défenseur des droits qui, après analyse, a demandé à la caisse primaire d'assurance maladie de réexaminer la situation. Les services du Défenseur des droits sont également intervenus auprès de la caisse nationale afin qu'elle fasse évoluer sa position.

Cette dernière est alors revenue sur son interprétation juridique et a adressé une nouvelle instruction au réseau des caisses primaires d'assurance maladie. Dans ce contexte, la situation d'Aurélie a été réétudiée par sa caisse et plus de 16 000 euros lui ont été versés en paiement des indemnités journalières.

FICHE PUBLIC
03

Personnes âgées

Le vieillissement de la population française ne cesse de s'accroître et pose de nouveaux défis pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées et prévenir la perte d'autonomie. S'il existe des dispositifs spécifiques, ceux-ci demeurent peu utilisés. Par exemple, le non-recours à l'allocation personnalisée à l'autonomie (APA), particulièrement méconnue, est estimé entre 20 et 28% [14].

SUR QUOI SAISIR ?

- **Conditions d'accueil en structures :** droit à l'information, contrats de séjour, qualité de la prise en charge, maltraitance, non-respect de la liberté d'aller et venir, abus de faiblesse, non-respect du droit de visite, etc.

  Sami s'interroge sur l'interdiction faite à sa grand-mère résidente en maison de retraite d'aller manger avec lui au restaurant.

- **Protection sociale et solidarité (retraite, prestations familiales, minimas sociaux, APA) :** refus d'ouverture de droit, retard de traitement, suspension de paiement, indus réclamés, absence de réponse, rejet de pension de réversion.

  René a déposé une demande d'ASPA auprès de la CNAV mais n'a pas reçu de réponse depuis plusieurs mois.

- **Discriminations fondées sur l'âge :** refus de location d'un logement, refus de soins, refus de prestations bancaires, refus d'accès aux loisirs, etc.

  Geneviève s'est vue refuser la location d'un logement dans le parc privé car elle bénéficie d'un régime particulier de location du fait de son âge et de ses ressources modestes.

[14] Mélina Ramos-Gorand, « Le non-recours à l'APA à domicile vu par les professionnels de terrain », *Les dossier de la DREES*, n°10 – décembre 2016.

Majeurs protégés : problèmes dans la gestion de la mesure (tutelle, curatelle, etc.) par un mandataire judiciaire à la protection des majeurs, respect des droits fondamentaux (droit de vote, mariage, etc.), impossibilité pour les tiers mandataires de réaliser les démarches administratives courantes dématérialisées du majeur protégé.

Fatima est mandataire judiciaire et n'a pas pu créer de compte en ligne pour la Caisse Nationale d'Assurance vieillesse au nom de la majeure protégée pour laquelle elle assure une mesure de protection.

Le Défenseur des droits n'est pas compétent pour les litiges privés tel qu'un abus de faiblesse exercé par un commercial à domicile.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Il n'y a pas de prérequis pour saisir le Défenseur des droits. Par contre, si le litige concerne un organisme ou un service public, le Défenseur des droits peut être saisi lorsque les démarches engagées par les usagers ou les usagères, pour faire valoir leurs droits ou contester une décision, n'ont pas abouti.

HISTOIRE VÉCUE : ALAIN

Alain a 66 ans. Il souhaite procéder à l'isolation et à la réfection des fenêtres et de la toiture de sa maison. Pour effectuer ces travaux, il sollicite un crédit à la consommation de 20 000 euros qu'il prévoit de rembourser sur une période de dix ans. Lors de l'entretien avec son conseiller financier, celui-ci lui indique que son âge ne lui permet d'emprunter cette somme que sur cinq ans. Alain décide alors de contester ce refus en s'adressant au service client puis au médiateur de sa banque. Sa réclamation n'aboutit pas. Ne comprenant toujours pas la décision dont il fait l'objet, Alain se tourne vers le Défenseur des droits.

Lors de l'enquête, l'institution constate qu'un document interne à la banque indique qu'il est « *préconisé de veiller à ajuster la durée [du prêt] si l'emprunteur a plus de 75 ans au terme du financement [...]* ». Le Défenseur des droits constate aussi que, selon la procédure prévue par ce même document, le dossier d'Alain aurait dû être transmis à la direction commerciale de la banque au lieu d'être traité par un conseiller financier. Le Défenseur des droits estime que cette procédure peut conduire les directeurs d'agence à refuser d'étudier et de transmettre des dossiers à la direction commerciale en raison de l'âge des emprunteurs. Or, un refus de crédit fondé sur l'âge constitue une discrimination.

Dans sa réponse aux observations du Défenseur des droits, la banque a indiqué avoir amélioré ses procédures existantes. En outre, Alain et l'établissement de crédit se sont mis d'accord sur une proposition de dédommagement du préjudice.

FICHE PUBLIC
04

Personnes détenues

Si certaines personnes sont privées de leur liberté d'aller et venir par la justice, elles ne sauraient toutefois être privées de l'ensemble de leurs droits. L'administration pénitentiaire doit ainsi garantir à toute personne détenue le respect de sa dignité et de ses droits[15].

L'affirmation de ces droits ne garantit cependant pas leur effectivité. Ainsi, le droit à la santé, le droit au maintien des liens familiaux, le droit à l'intimité, le droit d'exercer librement son culte ne sont pas toujours respectés.

SUR QUOI SAISIR ?

Difficultés d'accès aux droits

- **Litiges avec un service public hors détention :** caisse de sécurité sociale, CAF, service des impôts, pôle emploi, préfectures, mairies, etc.

  Camara est sans nouvelle de sa demande de renouvellement de titre de séjour.

- **Litiges avec le service public pénitentiaire :**

  - **Vie quotidienne en détention :** compte nominatif, cantine, religion, conditions de détention.

    Louise n'a pas touché sur son compte nominatif le virement effectué par son conjoint.

  - **Transfèrements :** demande et perte d'effets.

    Suite à son transfert, Patrick a constaté que son paquetage était incomplet.

[15] Article 22 de la loi pénitentiaire du 24 novembre 2009.

- Santé - Handicap : obstacles à l'extraction médicale, difficultés d'accès aux soins spécialisés, non prise en compte du handicap, absence de suivi des maladies chroniques, violation du secret médical.

  Nadia a demandé à plusieurs reprises à voir un dentiste mais ses demandes restent sans réponse.

- Travail / Formation professionnelle : accès au travail, rémunération, affectations.

  Kévin se plaint d'être payé à la tâche et non pas à l'heure.

- Maintien des liens avec l'extérieur : exercice du droit de visite, accès au parloir et à l'unité de vie familiale.

  Depuis un an, Patrice ne voit plus son enfant de 3 ans alors qu'il bénéficie d'un droit de visite accordé par le juge.

- Aménagement de peines : erreurs dans les calculs de délais, notification des décisions.

  Karen ne comprend pas la durée de détention mentionnée dans sa fiche pénale.

Non-respect des règles déontologiques par le personnel pénitentiaire

- Violences et traitements dégradants (par le personnel ou des codétenus) :

  Dylan s'est fait frapper par son codétenu alors que le surveillant était à l'entrée de la cellule.

- Déroulement et organisation des fouilles intégrales et de cellules :

  Mariana subit régulièrement une fouille intégrale non justifiée.

- Procédures disciplinaires :

  Thierry n'a pas pu bénéficier de la présence de son avocat devant la commission de discipline.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Un ou une déléguée du Défenseur des droits est présente dans chaque établissement pénitentiaire. Une affiche, distribuée et affichée dans tous les établissements pénitentiaires, indique que les personnes détenues peuvent saisir un délégué. Un dépliant est également remis à chaque personne à son arrivée dans l'établissement. Les personnes détenues peuvent s'adresser au Défenseur des droits par écrit, sous pli fermé, ou bien par téléphone. Toutes les correspondances sont confidentielles.

Le Défenseur des droits n'est pas compétent pour remettre en cause une décision de justice.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue ainsi un recours parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu'auprès du juge et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

HISTOIRE VÉCUE : GRÉGORY

Grégory, 17 ans, est incarcéré au quartier mineurs depuis 4 mois, il est prévenu. Malgré l'autorisation donnée par le juge pour qu'il puisse téléphoner à sa mère, il n'a pas pu la joindre car le téléphone n'est pas activé. Sa mère habite à 340 km de la prison et travaille tous les jours de la semaine. Elle ne peut venir le voir qu'un samedi sur deux, pendant 45 minutes car elle n'a pas pu obtenir de parloir prolongé.

Ne parvenant pas à obtenir une amélioration de la situation, l'éducateur PJJ en charge du suivi de ce jeune a contacté la déléguée du Défenseur des droits. Elle a alors interpellé la direction de la maison d'arrêt et a pu résoudre le problème du téléphone très rapidement. Malgré les nombreuses demandes de parloirs prolongés pour le samedi, elle est également parvenue à obtenir des parloirs prolongés (1 heure 30) un samedi sur deux pour cette mère et son fils.

FICHE PUBLIC
05

Personnes en situation de handicap

Le droit affirme une égalité de traitement à l'égard des personnes handicapées ainsi que la nécessité de garantir, par une approche inclusive, leur pleine participation à la vie sociale, politique, culturelle, économique, etc.

Bien que d'importants progrès aient été réalisés, dans les faits, une situation de handicap peut engendrer des inégalités et des discriminations pour les personnes concernées, notamment dans les conditions de scolarisation, l'accès et le maintien dans l'emploi, la formation professionnelle, ainsi que dans l'accès aux biens et services, privés comme publics.

SUR QUOI SAISIR ?

Démarches liées au handicap

- **Relations avec les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) :** délais de traitement, absence de réponse, décisions non motivées, disparités de traitement entre les MDPH, etc.

  Franck a déposé une demande de carte mobilité inclusion il y a plus de 6 mois, et n'a toujours pas reçu de réponse.

- **Conditions d'attribution et de versement des prestations spécifiques (refus, retard, indus) :** allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), allocation aux adultes handicapés (AAH), prestation de compensation du handicap (PCH), pension d'invalidité, rente d'accident du travail, etc.

  Hélène ne parvient pas à faire traiter sa demande d'AAH car ni la MSA (régime agricole) ni la CAF ne se déclare compétente.

Le Défenseur des droits n'est pas compétent pour se prononcer sur le bien-fondé de l'évaluation médico-sociale réalisée par les MDPH (ex : fixation du taux d'incapacité, appréciation des conditions d'accès aux prestations). Toutefois, il est recommandé de lui signaler les anomalies, tels qu'une dévaluation du taux d'incapacité ou une remise en cause de prestation à situation inchangée, afin qu'il puisse, le cas échéant, intervenir auprès de la MDPH pour lui demander de justifier ses pratiques.

Orientation et mesures relatives à l'insertion scolaire, professionnelle et sociale : orientation en établissement ou service social ou médico-social -ESSMS- (Institut Médico-Educatif -IME-, Foyers d'Accueil Médicalisés -FAM-, Maison d'Accueil Spécialisée -MAS-, Etablissements et Services d' Aide par le Travail -ESAT), attribution d'un accompagnant d'élèves en situation de handicap (AESH), orientation en unités localisées pour l'inclusion scolaire (ULIS), reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), etc.

La MDPH n'a pas accordé d'AESH à Loubna compte tenu du manque de moyens pour répondre à son besoin.

En cas de non-suivi de la décision d'orientation de la MDPH pour absence de place en établissement ou service social ou médico-social, le Défenseur des droits n'est pas compétent pour trouver une solution de placement.

Entraves aux droits fondamentaux des personnes en situation de handicap

Éducation : refus de scolarisation, conditions de scolarisation non adaptées, refus d'accès à la cantine ou aux activités périscolaires, refus d'aménagement des examens ou concours, etc.

Mathieu, dyslexique, n'a pas pu bénéficier d'un aménagement de ses examens du baccalauréat alors qu'il en bénéficiait durant sa scolarité.

Emploi : refus d'embauche, refus d'aménagement du poste et des conditions de travail, refus d'accès à une formation professionnelle, conditions d'évolution de carrière, refus d'accès à une promotion, inégalités salariales, licenciement, etc.

Josiane, reconnue travailleuse handicapée, a vu ses primes réduites suite à l'aménagement de son poste du fait de son handicap.

Loisirs : refus discriminatoire d'accès à des activités de loisirs.

Un club sportif a refusé l'inscription de Théo à un stage de natation en arguant des motifs de sécurité.

- **Logement :** refus de location ou de caution discriminatoire, refus de prise en compte de l'AAH dans les revenus pour la location dans le parc privé, absence de prise en compte du caractère prioritaire des personnes en situation de handicap pour l'attribution d'un logement social, refus d'aménagement du logement et des parties communes (par le bailleur ou les copropriétaires), exigence de remise en l'état du logement après travaux d'accessibilité, pannes d'ascenseur, changement de logement social adapté à la situation de handicap, etc.

  Suite à l'aggravation de son handicap, Fabienne est contrainte de quitter son appartement devenu inadapté. Elle est sans solution de relogement, malgré sa demande de logement social.

- **Accessibilité :** problème d'accessibilité des sites internet, des bâtiments et installations ouverts publics, des transports, de la voirie et du stationnement, etc.

  Mathilde, mal voyante, n'a pas accès au site Pôle emploi car le site n'est pas accessible.

- **Majeurs protégés :** problème dans la gestion de la mesure (tutelle, curatelle, etc.) par un mandataire judiciaire à la protection des majeurs, respect des droits fondamentaux (droit de vote, mariage, etc.), impossibilité pour les tiers mandataires de réaliser les démarches administratives courantes dématérialisées du majeur protégé.

  La banque refuse de fournir à Justin une carte de retrait car il bénéficie d'une curatelle renforcée.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Il n'y a pas de prérequis pour saisir le Défenseur des droits. Par contre, si le litige concerne un organisme ou un service public, le Défenseur des droits peut être saisi lorsque les démarches engagées par les usagers ou les usagères, pour faire valoir leurs droits ou contester une décision, n'ont pas abouti.

Le Défenseur des droits n'est pas compétent pour remettre en cause une décision de justice.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de recours et de prescription des actions en matière civile, administrative ou pénale. Elle constitue ainsi un mode de règlement des litiges parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu'auprès du juge et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

HISTOIRE VÉCUE : YARA

À la suite d'une maladie grave, Yara a été admise au bénéficie de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) par une maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

Bien qu'ayant déposé une demande de renouvellement de son droit à l'approche de son extinction, elle n'a obtenu qu'une réponse tardive de rejet, générant ainsi un indu auprès de la caisse d'allocations familiales (CAF) qui assurait le versement de son droit par anticipation.

Yara n'ayant constaté aucune amélioration de son état de santé, elle s'est étonnée de cette décision de rejet et a déposé une nouvelle demande afin de bénéficier de l'AAH. Bien que cette demande ait été finalement accueillie favorablement pour l'avenir, le recouvrement de la dette de Yara par la CAF s'est poursuivi. Yara a saisi le Défenseur des droits qui a demandé à la MDPH de réexaminer la situation de la réclamante en tenant compte de son état de santé qui n'avait connu aucune amélioration et du retard préjudiciable subi dans le traitement de son dossier. En réponse, la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées a pris une décision rectificative accordant le bénéficie de l'AAH à Yara pour la période litigieuse permettant à la CAF d'annuler la dette de plus de 14 000 € générée et d'en rembourser la somme de 11 000 € déjà recouvrée.

FICHE PUBLIC
06

Personnes étrangères

Les différentes lois relatives aux conditions d'entrée et de séjour en France des étrangers et des étrangères ont, à de rares exceptions près, conduit à une régression de leurs droits et ont participé à banaliser l'idée de traiter différemment les personnes n'ayant pas la nationalité française en leur accordant moins de droits que les nationaux.

Si le droit autorise des différences de traitement entre les étrangers et les nationaux en matière d'entrée, de séjour et d'éloignement du territoire français, le pouvoir discrétionnaire de l'État n'est pas sans limite et le respect des droits fondamentaux doit être garanti. De plus, dans la plupart des domaines de la vie quotidienne (travail, logement, protection sociale, etc.), le droit interdit, à de rares exceptions près, les différences de traitement fondées sur la nationalité.

SUR QUOI SAISIR ?

Atteintes aux droits des étrangers en matière d'entrée, de séjour, d'éloignement et d'asile

Entrée : difficultés pour déposer la demande de visa, délais de traitement, refus de visa court et long séjour, demandes de regroupement familial ou réunification familiale.

Yachar a déposé une demande de regroupement familial. Elle a été acceptée par le préfet mais les autorités consulaires refusent de délivrer un visa à sa femme.

Éloignement : obligation de quitter le territoire français (OQTF), interdiction de retour sur le territoire français (IRTF), expulsion pour motif d'ordre public, assignation à résidence, rétention administrative.

Christian s'est vu notifier une obligation de quitter le territoire français alors qu'il est parent d'un enfant français.

Séjour : refus d'enregistrement de la demande de titre de séjour ou subordination à la production de pièces non prévues par les textes, conditions d'accueil en préfecture, refus de délivrance d'un récépissé de dépôt de demande de titre de séjour, délais de traitement de la demande de titre de séjour, refus de délivrance, de renouvellement ou retrait de titre de séjour.

Moussa n'arrive pas à faire enregistrer sa demande de titre de séjour en qualité de mineur pris en charge par l'ASE avant ses 16 ans car il n'a pas de passeport en cours de validité.

Asile : accès aux guichets de la préfecture ou du pré-accueil, refus ou interruption de l'allocation pour demandeur d'asile (ADA), retrait des conditions matérielles d'accueil, mise en œuvre du règlement « Dublin III ».

Promise, demandeuse d'asile, ne reçoit plus l'allocation pour demandeur d'asile (ADA) alors que sa situation n'a pas évoluée.

Attention, le Défenseur des droits ne se prononce pas sur l'opportunité d'octroyer ou non le statut de réfugié.

Naturalisation - Nationalité : certificat de nationalité française (délais ou absences de réponse à une demande de certificat, refus de certificat, absence de réponse à un recours gracieux déposé suite à un refus de certificat), acquisition de la nationalité (refus d'une demande de naturalisation ou de réintégration, difficultés de prise de rendez-vous pour déposer une demande, retrait de la nationalité), titres d'identités (absence de réponse à une demande de titre d'identité, refus ou sursis à la délivrance d'un titre, difficulté pour obtenir le renouvellement d'un titre, demande abusive de pièces, retrait de titre, invalidation d'un titre par erreur de l'administration, difficultés de prise de rendez-vous pour déposer une demande de titre).

Pedro est handicapé. Il a fait l'objet d'un refus de naturalisation car, selon l'administration, il ne disposerait pas de ressources suffisantes et stables, l'essentiel de ses ressources étant constituées de l'allocation aux adultes handicapés.

Inégalités de traitement et entraves aux droits

- Protection sociale et solidarité : refus d'octroi des prestations familiales pour des enfants entrés en France hors regroupement familial, du revenu de solidarité active (RSA), de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA), d'une pension de réversion, de la protection universelle maladie, de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) ou de l'aide médicale de l'État (AME).

  Giovanna a accouché peu de temps après son arrivée en France mais elle ne parvient pas à obtenir le remboursement de ses frais médicaux.

- Logement - Hébergement : accès et fins de prise en charge dans les dispositifs d'hébergement de droit commun et spécialisés), expulsion d'occupants de bidonvilles et de squats (« roms », exilés hors UE), refus de location discriminatoire.

  Une famille composée d'un couple et de ses 4 enfants, dont un nourrisson, ne parvient pas à obtenir un hébergement d'urgence et vit dans une voiture.

- Travail : refus d'autorisation de travail, refus d'embauche au regard de la nature du titre de séjour, ruptures abusives au moment du renouvellement, droits des travailleurs sans papier.

  La procédure de recrutement de Chantal est annulée parce qu'elle ne peut produire qu'un récépissé de renouvellement de sa carte de résident de 10 ans.

- Mineurs:

  Mohammed, mineur non accompagné âgé de 15 ans arrivé en France il y a plusieurs mois, n'est toujours pas scolarisé.

COMMENT ET QUAND SAISIR ?

Le Défenseur des droits peut être saisi lorsque l'étranger rencontre des difficultés pour faire valoir ses droits. En revanche, il n'a pas vocation à répondre à des demandes d'informations juridiques ou d'accompagnement des étrangers dans leurs démarches. Pour cela, il est préférable d'orienter l'étranger vers une association spécialisée.

Le Défenseur des droits n'est pas compétent pour remettre en cause une décision de justice.

La saisine du Défenseur des droits est sans effet sur les délais de recours contentieux. Elle constitue ainsi un mode de règlement des litiges parallèle qui ne remplace pas les recours auprès des autorités concernées ainsi qu'auprès du juge et ne dispense pas d'engager les recours prévus par la loi.

HISTOIRE VÉCUE : EVA

Eva, Capverdienne, souhaitait solliciter un titre de séjour pour soins. Lorsqu'elle s'est présentée en préfecture, l'agent au guichet a refusé d'enregistrer sa demande au motif qu'elle ne disposait que d'une attestation de domiciliation établie par une association pour justifier de son domicile.

Après avoir été saisi, le Défenseur des droits a écrit au préfet pour lui signaler que les pratiques préfectorales consistant à refuser d'instruire les demandes de titre de séjour de personnes sans domicile stable étaient contraires au droit et discriminatoires.

Grâce à cette intervention, Eva a pu faire enregistrer sa demande de titre et s'est vue délivrer le certificat médical sécurisé prévu dans le cadre de la procédure de demande de titre de séjour pour raisons médicales.

Sigles

ACS	Aide pour une complémentaire santé
ADA	Allocation pour demandeur d'asile
AAH	Allocation aux adultes handicapés
AEEH	Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
AESH	Accompagnant d'élèves en situation de handicap
ALF	Allocation de logement familiale
ALS	Allocation de logement sociale
AME	Aide médicale de l'État
ANTS	Agence nationale des titres sécurisés
APA	Allocation personnalisée à l'autonomie
APL	Aide personnalisée au logement
ARE	Allocation d'aide au retour à l'emploi
ASPA	Allocation de solidarité aux personnes âgées
ASS	Allocation de solidarité spécifique
CAF	Caisses d'allocations familiales
CARSAT	Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
CCAS	Centre communal d'action sociale
CEGIDD	Centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic

CERT	Centre d'expertise et de ressources de titres
CIDE	Convention internationale des droits de l'enfant
CIVI	Commission d'indemnisation des victimes d'infractions
CMU-C	Couverture maladie universelle complémentaire
CNAV	Caisse nationale d'assurance vieillesse
CNRACL	Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales
CPAM	Caisses primaires d'assurance maladie
CRA	Centre de rétention administrative
CROUS	Centre régional des œuvres universitaires et scolaires
DAHO	Droit à l'hébergement opposable
DALO	Droit au logement opposable
EHPAD	Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
ESAT	Établissement et service d'aide par le travail
ESSMS	Établissement ou service social ou médico-social
FAM	Foyers d'accueil médicalisés
FIVA	Fonds d'indemnisation des victimes de l'amiante
FGAO	Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages
FGTI	Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions
FPS	Forfait post stationnement
IME	Institut médico-éducatif
IRTF	Interdiction de retour sur le territoire français
IVG	Interruption volontaire de grossesse

MAS	Maison d'accueil spécialisée
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
MNA	Mineurs non accompagnés
MPO	Médiation préalable obligatoire
MSA	Mutualité sociale agricole
OMP	Officier du ministère public
ONIAM	Office national d'indemnisation des accidents médicaux
OQTF	Obligation de quitter le territoire français
PACS	Pacte civil de solidarité
PAI	Projet d'accueil individualisé
PCH	Prestation de compensation du handicap
RQTH	Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
RSI	Régime social des indépendants
RSA	Revenu de solidarité active
RTE	Réseau de transport d'électricité
SARVI	Service d'aide au recouvrement des victimes d'infractions
SRE	Service des retraites de l'État
SSTI	Sécurité sociale des travailleurs indépendants
TCI	Tribunal du contentieux de l'incapacité
TGI	Tribunal de grande instance
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
UE	Union européenne
ULIS	Unités localisées pour l'inclusion scolaire
ZAPI	Zone d'attente pour personnes en instance

Index

A

AAH, 41, 64, 65, 66, 68, 70
Accès à l'eau, 4, 8, 25, 26, 32
Accès à l'éducation, 54
Accès à l'énergie, 8, 25
Accès à la scolarité, 27
Accès à la téléphonie, 4, 25, 26
Accès au juge, 33
Accès aux services publics, 69
Accès aux soins, 45, 54, 62
Accès aux transports, 48
Accessibilité, 37, 48, 65
ACS, 46, 70
ADA, 68, 70
Administration pénitentiaire, 42, 62
AEEH, 41, 64, 70
AESH, 53, 64, 65, 70
Aide juridictionnelle, 33
AME, 45, 46, 68, 70
APL, 8, 15, 40, 70
ARE, 40, 70
ASE, 19, 55, 67
Asile, 37, 68, 70
ASPA, 40, 41, 59, 68, 70
Assurance maladie, 8, 31, 39, 46, 58, 71

C

CAF, 8, 14, 15, 40, 41, 62, 64, 66, 70
CARSAT, 39, 40, 70
CCAS, 37, 70
CIDE, 8, 9, 27, 53, 71
CMU-C, 45, 46, 68, 71
CNAV, 8, 39, 40, 57, 59, 71
Comportement discriminatoire, 19, 22
Contrôle d'identité, 10, 42
CPAM, 8, 39, 46, 58, 71
CRA, 55, 56, 69, 71
CROUS, 28, 71

D

DAHO, 37, 71
DALO, 37, 71
Dématérialisation, 32, 34, 39
Détention, 62
Discrimination, 4, 6, 9, 18, 20, 22, 23, 24, 27, 28, 38, 39, 43, 45, 46, 48, 50, 51, 57, 59, 61, 64
Droit à l'éducation, 27, 53
Droit à la santé, 25, 45, 62
Droit à la sécurité sociale, 38
Droit à un hébergement, 32, 36, 37, 38, 43, 54, 57, 68, 71
Droit au logement, 8, 9, 15, 22, 23, 28, 31, 32, 36, 37, 40, 57, 59, 65, 67, 68, 70, 71
Droit au travail, 25, 50
Droits sexuels et reproductifs, 57

E

EHPAD, 71
Éloignement du territoire, 55, 67
Emploi, 8, 9, 10, 22, 23, 28, 32, 39, 40, 43, 48, 49, 50, 57, 62, 64, 65, 70
ESAT, 64, 71
ESSMS, 64, 65, 71
Etat civil, 4, 29, 30

F

FAM, 64, 71

Fiscalité, 31, 32, 57, 62

Forces de l'ordre, 10, 31, 34, 37, 43, 57, 58

H

Handicap, 9, 22, 23, 27, 28, 31, 37, 41, 43, 46, 48, 53, 62, 64, 65, 70, 71

Harcèlement, 4, 9, 22, 23, 24, 28, 50, 51, 52, 56, 57

Harcèlement discriminatoire, 23, 28, 50, 52, 57

Harcèlement sexuel, 9, 23, 50, 57

Hébergement d'urgence, 37, 68

I

Institut médico-éducatif, 64, 71

IRTF, 67, 71

IVG, 54, 57, 71

J

Justice, 8, 11, 14, 17, 18, 26, 31, 33, 34, 35, 36, 38, 49, 54, 57, 58, 62, 63, 66, 69

Justice familiale, 54

Justice pénale des mineurs, 54

M

Maison d'accueil spécialisée, 64, 71

Majeurs protégés, 34, 59, 65

MDPH, 8, 41, 64, 65, 66, 71

Médiation préalable obligatoire, 14, 15, 16, 71

Mesures discriminatoires, 50

Minimas sociaux, 59

MNA, 27, 55, 56, 69, 71

MSA, 39, 40, 41, 64, 71

N

Nationalité, 4, 13, 24, 29, 30, 31, 67, 68, 69

Naturalisation, 30, 31, 68

Non-recours, 59

O

OQTF, 67, 68, 71

P

PACS, 32, 71

PAI, 27, 28, 53, 71

PCH, 41, 64, 71

Personnes âgées, 37, 38, 40, 41, 59, 68, 70, 71

Personnes détenues, 63

Personnes en situation de handicap, 37, 48, 65

Personnes hospitalisées, 45

Personnes privées de liberté, 45

Perte d'autonomie, 22, 59

Plainte, 9, 10, 34, 35, 42, 43, 57, 58

Prestations familiales, 59, 68

Procédure d'expulsion, 37, 38, 42, 43

Protection sociale et solidarité, 59, 68

R

Refus de domiciliation, 37

Retraite, 31, 39, 40, 41, 57, 59, 70, 71

RQTH, 64, 71

RSA, 8, 14, 31, 40, 41, 68, 71

RSI, 8, 71

S

SSTI, 39, 71

T

TGI, 34, 72

Travailleur handicapé, 50, 64, 71

U

ULIS, 28, 64, 72

Z

ZAPI, 55, 56, 69, 72

Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

Tél. : 09 69 39 00 00

Pour trouver votre correspondant au niveau local, rendez-vous sur :
www.defenseurdesdroits.fr

Toutes nos actualités :

www.defenseurdesdroits.fr

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

© 03-2020 | Défenseur des droits