

D



Dossier de presse

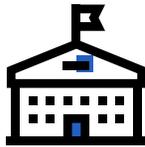
Rapport annuel d'activité 2019

Tapisserie « Dans le sens de liberté » - Richard Texier | 1989 (Détail)

Face au droit, nous sommes tous égaux

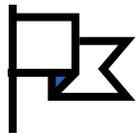
Le Défenseur des droits en chiffres

**Une équipe au service
des droits et des libertés**



226

agents



510

délégués présents sur l'ensemble
du territoire



874

points d'accueil sur l'ensemble
du territoire

**Plus de 151 000 demandes
d'interventions ou de conseils**



103 066

dossiers de réclamations



7,5%

d'augmentation¹ des réclamations
sur l'année 2019, soit **14,1%** sur les deux
dernières années et **40,3%** depuis 2014



48 183

appels aux plateformes téléphoniques
de l'institution

¹ La base du calcul est fondée sur le nombre de saisines sans tenir compte des multi-réclamants.

Des contacts permanents avec le public et la société civile



3

collèges consultatifs composés
de **22 personnalités qualifiées**, réunis **13 fois**

9

comités de dialogue permanents
avec la société civile, réunis **18 fois**



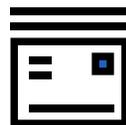
55

conventions de partenariats, dont **2** conclues
en 2019, dans le but de renforcer l'accès
aux droits



2 143 287

consultations des sites internet du Défenseur
des droits en 2019



Plus de

330 000

supports de communication diffusés en 2019



59 087

abonnés Twitter



22 100

abonnés Facebook



Plus de

1 742 512

vues cumulées sur Youtube



13 936

abonnés LinkedIn

Une expertise reconnue



99 095

dossiers traités



Près de

80%

de règlements amiables engagés
aboutissent favorablement



304

décisions



694

recommandations



141

dépôts d'observations effectués devant
les juridictions

Dans **70%** des cas, les décisions
des juridictions confirment les observations
de l'institution



4

avis au parquet



11

saisines d'office



2

rapports spéciaux



14

avis au Parlement /

Plus de **180 recommandations** de réformes
réglementaires et législatives

Statistiques générales

L'évolution globale des réclamations reçues entre 2018 et 2019

Dossiers reçus	2017	2018	2019	Évolution 2018
Siège	19 204	20 661	23 639	+ 14,4%
Délégués	71 148	75 175	79 427	+ 5,7%
Total	90 352	95 836	103 066	+ 7,5%

Ventilation suivant le domaine de compétence du Défenseur des droits

	2010	2014	2018	2019	Évolution 2014
Relations avec les services publics	38 091	34 527	55 785	61 596	+ 78,4%
Défense des droits de l'enfant	1 250	2 493	3 029	3 016	+ 21,0%
Lutte contre les discriminations	3 055	4 535	5 631	5 448	+ 20,1%
Déontologie de la sécurité	185	702	1 520	1 957	+ 178,8%
Orientation et protection des lanceurs d'alerte			84	84	
Accès aux droits		31 206	34 999	35 626	+ 14,2%

Il convient de tenir compte, dans la présentation, du fait que la somme n'est pas égale au nombre total de réclamations reçues (multiquantification).

5 domaines de compétence

La défense des droits des usagers des services publics

Le Défenseur des droits intervient dans le but de rétablir l'accès aux droits et libertés des personnes qui rencontrent des difficultés dans l'aboutissement de leurs démarches vis-à-vis d'une administration de l'Etat (ministère, préfecture, rectorat, agence régionale de santé, chambre consulaire...), d'une collectivité territoriale (mairie, établissement public de coopération intercommunale, conseil général, conseil régional...), d'un organisme privé chargé d'une mission de service public (caisse d'allocations familiales, caisse primaire d'assurance maladie, Pôle Emploi, caisse nationale d'assurance vieillesse...) et de tout service public (établissements publics, établissements de santé, fournisseurs d'énergie et d'eau, gestionnaires de transports publics...).

La défense et la promotion de l'intérêt supérieur et des droits de l'enfant

Le Défenseur des droits intervient lorsqu'un réclamant - ou le mineur victime lui-même - le saisit de faits témoignant de ce qu'un enfant est privé de ses droits ou que son intérêt a été méconnu (accès à l'éducation, à la cantine scolaire, ou aux soins, violences...).

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

Le Défenseur des droits intervient lorsqu'un réclamant a subi une différence de traitement pour l'un des motifs interdits par la loi (origine, handicap, sexe, âge, orientation sexuelle...) dans un des domaines visés par la loi tels que l'emploi, privé ou public, l'avancement de carrière, le logement, l'accès à un bien ou un service...

Le respect de la déontologie des personnes exerçant des activités de sécurité

Le Défenseur des droits intervient lorsqu'un réclamant l'informe de ce qu'il a été victime ou témoin d'un manquement à la déontologie par une personne exerçant une activité de sécurité (policier, gendarme, personnel pénitentiaire, agent de sécurité privée...), tels qu'un usage disproportionné de la force, des gestes ou propos déplacés, insultes, menaces, tutoiement, une fouille corporelle abusive, un contrôle d'identité intervenu dans des conditions anormales, des difficultés pour déposer une plainte, une mesure contestable de contrainte ou de privation de liberté (interpellation, perquisition, retenue, garde à vue, rétention...).

L'orientation et la protection des lanceurs d'alerte

La loi organique du 9 décembre 2016 relative à la compétence du Défenseur des droits pour l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte prévoit que celui-ci est chargé « d'orienter vers les autorités compétentes toute personne signalant une alerte dans les conditions fixées par la loi, de veiller aux droits et libertés de cette personne ». La loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique précise les conditions dans lesquelles le Défenseur des droits exerce cette mission.

La protection des droits

Qui peut saisir le Défenseur des droits ?

Toute personne considérant que ses droits ont été lésés peut le saisir directement, par le biais de ses 510 délégués répartis sur l'ensemble du territoire dans plus de 800 lieux de permanence, par un formulaire internet, ou par un courrier libre de droits. L'institution est également joignable par téléphone pour toute information.

La saisine peut aussi être indirecte, c'est-à-dire lui parvenir par l'intermédiaire des associations, des parlementaires ou des familles de mineurs.

Le Défenseur des droits peut enfin se saisir d'office, sans réclamation préalable, lorsque des faits particulièrement graves, entrant dans son champ de compétence, sont portés à sa connaissance.

Comment le Défenseur des droits agit-il ?

1. Le Défenseur des droits privilégie le règlement amiable pour résoudre les problèmes dont il est saisi. Il peut utiliser à cet effet la médiation, le règlement en équité ou encore la transaction.
2. Lorsque la voie du règlement amiable n'aboutit pas, il peut faire des recommandations, individuelles ou générales, pour résoudre un problème, demander la mise en œuvre de mesures ou encore l'évolution des pratiques du mis en cause.

Le Défenseur des droits dispose d'un droit de suite quant à ses recommandations. Si aucune suite n'est donnée par la personne mise en cause, il peut exercer un pouvoir d'injonction puis, en cas d'absence de réponse, rendre publique sa recommandation en dénonçant le refus d'obtempérer.

3. Quand la justice est saisie, le Défenseur des droits peut formuler des observations devant les juridictions. Celles-ci peuvent également saisir le Défenseur des droits pour avis. Il présente des observations devant le juge pour faire appliquer le droit, présenter sa vision du dossier et contribuer au développement de la jurisprudence.

Il peut préconiser des sanctions envers un agent ou un professionnel ayant commis une faute ou envers toute personne physique ou morale dont l'activité est soumise à une autorisation ou un agrément administratif.

Par ailleurs, il doit demander l'autorisation d'instruire avant d'intervenir lorsqu'une plainte pénale a été déposée.

Il peut enfin intervenir devant les juridictions européennes lorsque le litige est porté à ce niveau.

Quels sont les pouvoirs du Défenseur des droits ?

Disposant d'un large pouvoir d'enquête et d'agents assermentés, le Défenseur des droits peut demander la communication de toute information utile à l'instruction et au règlement du litige. Le Défenseur des droits peut également convoquer la personne mise en cause à une audition ou procéder à des vérifications sur place. Il peut saisir le juge des référés pour obtenir la communication de toute information. L'entrave à l'enquête du Défenseur des droits peut mener à une mise en demeure et des sanctions pénales (un an d'emprisonnement et 15 000 € d'amende). Aucun secret professionnel ne peut lui être opposé.

Les 10 combats de l'année 2019

1.

Un difficile accès aux services publics

Les **61 596 réclamations** liées aux relations avec les services publics reçues par l'institution cette année (+ 78,4% par rapport à 2014) confirment l'ampleur des effets délétères de l'évanescence des services publics sur les droits des usagers. Le recul de la présence humaine aux guichets des administrations et la dématérialisation des démarches ont encore été, en 2019, la source de nombreuses ruptures d'égalité entre les usagers et de discriminations.

Précarité administrative

Le Défenseur des droits constate ainsi que la dématérialisation des prises de rendez-vous en préfecture empêche de nombreux étrangers de déposer une demande de titre de séjour. Certains sont donc maintenus dans une situation de précarité administrative, exposés au risque d'une interpellation à tout moment, tandis que ceux qui souhaitent faire renouveler leur titre risquent de perdre leur emploi ou les droits sociaux acquis.

Inégalités territoriales

Ces dernières années, les services publics ont vu leur périmètre d'action et leurs moyens budgétaires se réduire, et certaines démarches administratives ont été déléguées à des sociétés privées. À cet égard, depuis 2018, les collectivités territoriales sont compétentes pour gérer le **stationnement payant** sur voirie. Or, les réclamations adressées à l'institution montrent que cette réforme engendre des inégalités de traitement en fonction de la collectivité et du gestionnaire délégataire, parfois privé.

Un **forfait de post-stationnement** (FPS) peut être contesté au moyen d'un recours administratif préalable obligatoire (RAPO). Or, le Défenseur des droits a constaté de nombreux retards dans le traitement des RAPO entraînant, pour les usagers, de lourdes conséquences financières. De la même manière, un nombre conséquent d'usagers se sont vu délivrer des FPS indus, par exemple

suite à une mauvaise lecture de l'heure de stationnement maximale autorisée ou de la carte de mobilité réduite.

Règlement amiable lié à un FPS (2019-064) :

Une réclamante a été destinataire d'un FPS alors qu'elle avait prêté son véhicule à son père détenteur d'une carte de stationnement pour personnes en situation de handicap. Celui-ci a alors introduit un RAPO auprès du prestataire mandaté par la ville afin de solliciter l'annulation de cette redevance. Son recours rejeté, il a saisi le Défenseur des droits qui a adressé son argumentation à la mairie. Cette dernière a procédé à l'annulation du FPS litigieux.

Des droits sociaux contestés

La défense et la protection des droits des **plus vulnérables** est une priorité du Défenseur des droits. À ce titre, depuis 2018, il participe à l'expérimentation de la **médiation préalable obligatoire** (MPO), qui offre à un public précaire, pour lequel l'accès au juge est souvent difficile, la possibilité d'une médiation rapide et gratuite pour contester une décision liée à certains droits sociaux.

En un an, environ **500 demandes** lui ont été adressées (43% de RSA et 31% d'APL). Cependant, malgré des résultats satisfaisants, les conseils départementaux et organismes sociaux se bornent trop souvent à une stricte application de la règle de droit et écartent les dossiers dans lesquels une fraude est suspectée.

2.

La discrimination systémique reconnue

La discrimination systémique repose sur des règles et pratiques, volontaires ou non, qui cumulent des discriminations directes et indirectes qui interagissent entre elles.

En mai dernier, le Défenseur des droits avait présenté des observations devant le conseil de prud'hommes de Paris (décision 2019-108) concernant la situation de 25 travailleurs maliens dépourvus d'autorisation de séjour et de travail, employés sur un chantier prestigieux du secteur du bâtiment du 7^e arrondissement de Paris. Dans son jugement du 17 décembre 2019, le conseil de prud'hommes a suivi l'analyse du Défenseur des droits en reconnaissant que les mauvais traitements de ces travailleurs étaient le produit d'une **discrimination « raciale et systémique »**, ce qui constitue une réelle avancée en matière de lutte contre les discriminations.

L'enquête du Défenseur des droits avait mis en évidence la **hiérarchisation des tâches** en fonction de l'origine des employés, à l'œuvre sur le chantier : les travailleurs maliens sans papier étant relégués aux tâches les plus pénibles et dangereuses de démolition.

L'invisibilité et l'interchangeabilité de ces travailleurs, le fait de les appeler les « Mamadous » et de les cantonner aux tâches les plus difficiles ont permis de démontrer l'existence d'une discrimination systémique. Cette enquête a permis une réelle avancée dans l'identification des facteurs systémiques d'une organisation du travail discriminatoire.

Cette affaire doit être mise en perspective avec l'affaire des Chibanis, ces cheminots marocains moins bien traités que leurs collègues français tout au long de leur carrière à la SNCF, dont le jugement par la cour d'appel de Paris avait conduit à un début de prise de conscience des juridictions quant à la pertinence de cette notion.

3.

Lutter contre les violences faites aux enfants

« Les 2 000 enfants que nous avons largement consultés cette année sur leur perception de leurs droits et des progrès à faire, nous l'ont confirmé : quel que soit le contexte, ils témoignent trop souvent d'un manque de considération de leur personne, de leurs avis et de leurs rêves par les adultes qui les entourent. Commençons par leur faire une juste place, c'est la condition pour mieux lutter contre la violence qu'ils subissent. »

Geneviève Avenard, Défenseure des enfants, adjointe du Défenseur des droits

La consultation du Défenseur des droits

Considérant qu'un des droits fondamentaux de l'enfant, sans doute le moins bien respecté car largement ignoré, est celui de s'exprimer sur les sujets qui le concernent, le Défenseur des droits a lancé une grande consultation nationale. Grâce à la collaboration de 50 associations, 2 200 jeunes élaboré 276 propositions pour une meilleure mise en œuvre de leurs droits. Le constat est **frappant** : 7 enfants sur 10 ne connaissaient pas leurs droits et ne s'étaient jamais exprimés.

Le 20 novembre, à l'occasion des 30 ans de la Convention internationale des droits de l'enfant, le Défenseur des droits et l'UNESCO ont décidé de **mettre en avant la parole des enfants** grâce à une conférence inversée au cours de laquelle 400 jeunes ont interpellé des personnalités politiques, dont le président de la République, des associations et des experts sur leurs droits.

« C'est la première fois qu'on me demande mon avis, j'en profite. »

Laurène, en CM2, interrogée lors de la consultation « *J'ai des droits, entends-moi !* » (association Oiseau-Lyre)

Pour prévenir les atteintes aux droits de l'enfant, les programmes Educadroit et JADE ont permis de former près de 60 000 jeunes à leurs droits et aux discriminations durant l'année scolaire 2018/2019.

Le rapport annuel sur les violences institutionnelles

Cette journée a également été marquée par la publication du rapport annuel sur les droits de l'enfant qui, cette année, montre comment le fonctionnement des institutions intervenant dans la prise en charge des mineurs, et le fait qu'elles ne mettent pas toujours l'intérêt supérieur de l'enfant au cœur de leurs préoccupations, peut créer des **violences** qui nuisent au développement de l'enfant. Les 22 recommandations contenues dans ce rapport ont pour objectif de les prévenir et de les faire cesser.

En juin, le Défenseur des droits avait déjà publié un rapport sur les failles des interventions socio-éducatives, judiciaires et policières menées, entre 1998 et 2005, auprès de **K.J.**, une jeune enfant victime de viols au domicile familial alors qu'elle était suivie en protection de l'enfance. Malgré les lois de 2007 et 2016 relatives à la **protection de l'enfance**, beaucoup de mesures ne sont pas mises en œuvre par manque de moyens et de nombreuses situations dramatiques sont encore repérées trop tard par manque de coordination des acteurs et parce que la parole de l'enfant n'est pas toujours bien prise en compte.

4.

Défendre les droits des ultra-marins

« De nombreux enfants ne sont pas inscrits à l'école car ils sont d'origine étrangère. En tant qu'enseignant, j'ai vu des personnes empêcher des enfants d'entrer à l'école car ils étaient étrangers. Le Préfet ne fait pas respecter la loi. »

Témoignage venant de Mayotte

Après Toulouse et Lille, le Défenseur des droits s'est rendu en Martinique et en Guadeloupe puis à **La Réunion** du 30 septembre au 3 octobre, pour la **4^e édition de « Place aux droits ! »**. Les 5 délégués du Défenseur des droits qui accueillent les Réunionnais toute l'année, et une quinzaine de juristes, ont parcouru le département à bord d'un bus, faisant halte dans 4 villes : Saint-Denis, Saint-Paul, le Tampon et Saint-Benoît, pour y tenir des **permanences juridiques gratuites et ouvertes à tous**. En 4 jours, **près de 1 000 personnes** ont pu échanger avec un juriste.

En parallèle, Geneviève Avenard, Défenseure des enfants, et Constance Rivière, Secrétaire générale du Défenseur des droits, ont rencontré les acteurs institutionnels et associatifs de La Réunion : services de la justice, employeurs, élus, centre régional d'information jeunesse, etc. Elles se sont également rendues à **Mayotte** afin d'assister aux événements organisés par les associations autour des 30 ans de la CIDE et d'échanger avec les acteurs locaux.

Cette visite officielle a donné lieu à la publication d'un rapport qui aborde le problème majeur de l'accès aux services publics et de l'exercice réel des droits à Mayotte. Le Défenseur des droits regrette que l'accent mis sur la lutte contre l'immigration irrégulière détourne les regards de l'**urgence** qu'il y a à garantir aux habitants de Mayotte une **réelle égalité des droits** avec la métropole.

En effet, sur l'île, la tension sociale est telle, que tout discours sur les droits des étrangers semble inaudible et entraîne même l'adoption de mesures visant à les maintenir dans une situation d'insécurité juridique et de précarité administrative permanente, freinant leur perspective d'intégration.

Quelques jours avant cette visite, le Défenseur des droits avait publié les résultats de son appel à témoignages réalisé auprès des habitants de La Réunion, la Guadeloupe et la Martinique sur leur accès aux droits. L'enquête révélait l'**ampleur des inégalités** d'accès aux services publics et la prévalence des discriminations en Outre-mer, en particulier concernant les habitants de Mayotte et de Guyane. Au total, 48,1 % des personnes interrogées déclarent rencontrer des difficultés dans l'accomplissement de leurs démarches administratives et 40 % pensent que les ultra-marins sont souvent discriminés.

« Les guadeloupéens sont très régulièrement privés de l'eau courante (par exemple des écoles sont restées 7 semaines sans avoir d'eau), à cause d'une gestion calamiteuse. Nous avons toute l'année un planning de coupures d'eau (coupures un jour sur trois sur mon secteur) et certaines zones ne sont desservies que la nuit ! »

Témoignage venant de Guadeloupe.

5.

Parcoursup et l'accès à la formation

« Nous avons recommandé, dans notre décision, de veiller à ce que les obstacles géographiques et sociaux n'entravent pas la mobilité des étudiants. Celle-ci ne doit pas être que formelle : il faut des logements, des transports, des aides financières pour la rendre effective. Elle ne doit pas non plus avoir d'effet contreproductif, c'est-à-dire conduire à la concentration des meilleurs étudiants dans les établissements les plus réputés. »

Jacques Toubon, Défenseur des droits, lors de son audition au Sénat le 18 janvier 2019

Le fonctionnement de la plateforme Parcoursup a donné lieu à plusieurs saisines et enquêtes du Défenseur des droits. Concernant la prise en compte des **étudiants en situation de handicap**, il avait recommandé, dans sa décision 2018-323, que des mesures soient prises afin de leur garantir un accès non discriminatoire à l'enseignement supérieur et une évaluation non pénalisante de leur parcours. Il proposait également d'examiner la mise en place, dans chaque académie, d'un dispositif permettant leur affectation prioritaire.

Dans sa décision 2019-099, il a rappelé que le secret des délibérations du jury ne doit pas s'opposer à l'information des candidats sur les critères pris en compte dans l'appréciation de leur candidature. Il a ainsi recommandé à la ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation de **rendre publiques les informations** permettant aux candidats de connaître les modalités de traitement de leur candidature et ce, dès la formulation de leurs vœux.

Enfin, dans sa décision 2019-021, il a demandé à la ministre de **garantir la mobilité géographique** des candidats, en particulier en Ile-de-France ; de favoriser l'accès des candidats **boursiers** et des bacheliers **technologiques et professionnels** aux formations de leur choix.

Enfin, il a rappelé que le recours au critère du **lycée d'origine** pour départager les candidats pouvait être assimilé à une pratique discriminatoire s'il exclut des candidats sur ce fondement. Il est donc favorable à l'idée d'**anonymiser** les candidatures afin que le lieu de résidence ne soit pas visible.

Le Conseil Constitutionnel s'est appuyé sur les recommandations du Défenseur des droits pour rendre sa décision et la ministre de l'Enseignement supérieur a notamment indiqué que les chefs d'établissement devraient désormais **publier en amont les critères** de sélection des candidats ; que les candidatures seraient partiellement **anonymisées** (nom, prénom, adresse et âge) ; qu'une **sectorisation unique** serait mise en place en Île-de-France pour que les étudiants franciliens accèdent aux formations sans distinction entre les 3 académies (Créteil, Paris, Versailles) ; qu'un **taux minimum de boursiers** (au moins 5%) serait mis en place dans la plupart des formations ; et que les élèves en situation de handicap pourraient désormais remplir un **fiche liaison** précisant les modalités d'accompagnement dont ils ont bénéficié dans leur parcours.

6.

L'accès aux soins des plus vulnérables

« Dans l'accès aux soins, les personnes en situation de handicap peuvent être discriminées lorsqu'elles sont en institution mais également en milieu ordinaire, c'est par exemple la question de l'accessibilité des cabinets médicaux. Le Défenseur des droits a pour mission de rétablir les personnes dans leurs droits mais aussi d'inspirer les politiques publiques pour que cessent ces stigmatisations. »

Patrick Gohet, adjoint du Défenseur des droits en charge de la lutte contre les discriminations et de la promotion de l'égalité

Le Défenseur des droits continue d'être saisi par des bénéficiaires de l'AME, la CMU-C ou l'ACS à qui des praticiens refusent de prodiguer des soins ou de pratiquer le tiers payant/le tarif conventionnel. Or, ces refus de soins constituent des discriminations fondées sur la **particulière vulnérabilité économique** et sont interdits par la loi. Publiée en octobre, l'enquête du Défenseur des droits et du Fonds CMU-C a établi qu'1 cabinet sur 10 a refusé de recevoir des bénéficiaires d'une telle prestation.

Décision liée à un refus de soins (2019-281) :

Le Défenseur des droits a été saisi par une mère rencontrant des difficultés pour prendre rendez-vous auprès d'un radiologue pour son fils mineur en raison de l'obligation, pour les bénéficiaires de la CMU-C, de se présenter au cabinet sans rendez-vous et à des dates et des horaires spécifiques afin de bénéficier d'une consultation selon les disponibilités. Le radiologue a pris acte de la décision de l'institution en mettant fin à ces restrictions.

L'accès aux soins est également difficile pour les **étrangers**, c'est ce que souligne le rapport publié en mai par le Défenseur des droits et qui revient sur les conséquences de la réforme PUMa, source d'une **régression des droits** de nombreux étrangers en situation régulière : le contrôle de la régularité du séjour pour l'accès à l'assurance maladie est plus restrictif qu'auparavant, les étrangers récemment installés en France ne parviennent pas toujours à s'affilier et ceux qui bénéficient du maintien de leurs droits à la suite d'une perte momentanée de leur droit au séjour n'accèdent pas toujours à la CMU-C.

« Le Défenseur des droits est le premier retour que nous ayons eu après 4 années d'alertes auprès de différentes institutions. »

M. F qui a saisi le Défenseur des droits pour maltraitance envers sa femme en EHPAD

7.

Une sécurité respectueuse des libertés

« L'action et l'engagement des agents du Défenseur des droits sont une garantie essentielle pour le bon fonctionnement de nos sociétés démocratiques et pour le respect de nos droits et libertés, tout particulièrement dans des contextes difficiles. »

Claudine Angeli-Troccaz, adjointe du Défenseur des droits en charge de la déontologie de la sécurité

Depuis 2015, **44 délégués** du Défenseur des droits répartis sur l'ensemble du territoire, accueillent, orientent ou proposent un règlement amiable aux personnes qui n'ont pas pu déposer **plainte** ou qui ont subi des **propos déplacés** de la part d'un policier ou d'un gendarme. En 2019, cela a représenté **895 réclamations**.

Décision liée à l'accueil en commissariat des personnes handicapées (2019-245) :

Le Défenseur des droits a été saisi par une réclamante souffrant d'une déficience auditive qui a subi deux refus de plainte et des conditions d'accueil et d'entretien dégradées dans un commissariat de police. Après avoir examiné l'accessibilité du commissariat et les conditions d'accès au service des plaintes, il a insisté sur le fait qu'il appartient aux agents de mettre en confiance le plaignant puis de l'aider à formaliser son récit par une « attitude soutenante » et par une « mise en capacité de récit » sereine, conditions essentielles pour garantir l'accès au service public de la justice aux personnes en situation de handicap.

En 2019, le Défenseur des droits s'est également prononcé sur certaines pratiques illégales de la part de forces de sécurité, mises en place ou tolérées par la hiérarchie.

Dans sa décision 2019-090, il s'est prononcé sur les ordres qu'un commissariat parisien a adressé, entre 2012 et 2018, à la brigade de police secours et de protection afin qu'elle procède à des contrôles d'identité de « bandes de noirs et nord-africains » et à des « évictions systématiques de SDF et de Roms ».

L'enquête a qualifié ces agissements de **profilage social et racial** à partir de critères exclusivement discriminatoires liés à l'apparence physique, l'origine, l'ethnie ou la race, ou encore la particulière vulnérabilité économique.

La préfecture de police ayant justifié l'éviction des personnes roms comme utile à la lutte contre la délinquance, le Défenseur des droits a considéré que la poursuite de ces évictions illégales caractérisait une **faute lourde**. Il a demandé l'inspection des commissariats parisiens pour évaluer l'étendue de ces pratiques et a recommandé d'intégrer au code de procédure pénale le fait que les contrôles d'identité ne doivent pas se fonder sur des critères discriminatoires, et de sensibiliser les fonctionnaires du commissariat.

Par ailleurs, le Défenseur des droits a multiplié les initiatives pour promouvoir les normes et pratiques conformes aux exigences déontologiques des forces de sécurité, en généralisant les sessions de **formation** auprès des acteurs de la sécurité (3 508 personnes formées en 2019), en commandant des études et en multipliant les **échanges** avec les acteurs concernés par ces questions : CNCDH, CGLPL, autorités judiciaires, directions de la police, de la gendarmerie et de l'administration pénitentiaire, etc.

8.

Une ambition pour les lanceurs d'alerte

La loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016, dite « loi Sapin 2 », a instauré un régime général de protection des lanceurs d'alerte et a chargé le Défenseur des droits d'orienter toute personne signalant une alerte et de veiller au respect de ses droits et libertés. En 2019, cela a représenté **84 saisines**.

Situation traitée par le Défenseur des droits :

Le Défenseur des droits a été saisi par un agent d'une collectivité qui a constaté des irrégularités lors d'une élection nationale, et qui en a aussitôt informé les services de la préfecture. Ses horaires de travail ont d'abord été modifiés puis la collectivité a annoncé vouloir supprimer son poste. Lors de l'instruction, celle-ci n'a pas réussi à expliquer objectivement ces décisions, le Défenseur des droits a donc estimé que l'auteur du signalement avait été victime de représailles pour avoir émis une alerte. À la suite de l'enquête, la collectivité a renoncé à supprimer le poste et le réclamant a retrouvé des conditions de travail satisfaisantes.

Depuis 3 ans et ce, malgré les potentialités de ce régime de protection, le Défenseur des droits ne cesse d'alerter sur ses **lacunes et difficultés** de mise en œuvre : complexité de la procédure, coexistence de régimes spécifiques, méconnaissance du dispositif, etc.

Jacques Toubon a rappelé, à l'occasion du **colloque européen** « Protéger les lanceurs d'alerte : un défi européen » organisé par le Défenseur des droits, que la transposition de la directive devait être l'occasion « d'une véritable **remise à plat** du dispositif français » en harmonisant, notamment, les différents régimes de protection.

Il se mobilise donc pour une transposition ambitieuse dans le droit français de la **Directive européenne** sur la protection des lanceurs d'alerte, d'octobre dernier. Pour cela, il a réuni lors d'un séminaire en décembre, les membres du Réseau des autorités européennes en charge des lanceurs d'alerte (NEIWA). Le séminaire s'est clôturé par la signature de la Déclaration de Paris qui recommande à tous les États membres de l'Union européenne de prévoir un dispositif de protection accessible à tous, hautement protecteur et adossé à des moyens suffisants, en utilisant toutes les options offertes par la directive.

Le Défenseur des droits a également préconisé que la transposition « *soit le fruit d'un travail de collaboration interministérielle, mieux à même de garantir la plus grande cohérence au texte* », travail qui devra se faire sous l'égide du ministère de la Justice et en présence de l'ensemble des parties prenantes.

Enfin, il a recommandé la mise en place d'une autorité indépendante de suivi, « *capable de suivre non seulement le lanceur d'alerte en l'informant, en l'orientant, en luttant contre les représailles, les rétorsions dont il peut faire l'objet, mais aussi de suivre le signalement par les différents canaux et s'assurer que l'alerte soit bien traitée au niveau approprié.* »

9.

Le droit de l'enfant à l'éducation

« Le droit à l'éducation est un droit fondamental qui doit être effectif pour tous les enfants, quelle que soit la situation administrative des parents, leur origine, leur position sociale, leur vulnérabilité. L'école est le principal lieu de vie des enfants et il se doit d'être égalitaire, inclusif et respectueux des droits fondamentaux qui sont des droits irréfragables. »

Jacques Toubon, Défenseur des droits

« Nous avons rencontré la Mairie qui est revenue sur sa décision grâce à vous. [...] Je vous remercie sincèrement pour votre intervention et pour votre réactivité. Grâce à vous et à la mobilisation de la société civile nous avons pu rendre possible cette belle opportunité d'Unité d'enseignement externalisée dans un des plus grands établissements scolaires du territoire. »

M.D.L, membre d'un collectif de parents d'enfants en situation de handicap qui demandait l'ouverture d'une classe dans un établissement

Les saisines reçues par l'institution montrent que de nombreux enfants peinent encore à accéder à la restauration scolaire, notamment les enfants en situation de handicap, de précarité, à l'état de santé fragile ou vivant dans un bidonville. Dans un rapport publié en juin, le Défenseur des droits rappelle que l'inscription à la cantine scolaire est **un droit pour tous les élèves** et qu'il ne peut être établi aucune discrimination selon leur situation ou celle de leur famille.

Décision liée à un refus d'accès à la cantine (2019-256) :

Le Défenseur des droits a été saisi de la situation de 5 enfants dont les familles étaient hébergées dans un hôtel par le Samu social et que la commune refusait d'inscrire à l'école et à la cantine.

Par son enquête, il a conclu à une discrimination fondée sur l'origine, le lieu de résidence et la particulière vulnérabilité économique, la mairie a suivi ses recommandations.

Refus de scolarisation, harcèlement, exclusion des temps péri et extra-scolaires : le Défenseur des droits a, encore une fois, été destinataire de nombreuses réclamations mettant en cause l'accès au droit des enfants au sein de l'école et dans ses temps de loisirs.

Règlement amiable lié aux sanctions à l'égard d'une enfant atteinte d'un trouble de l'attention (2019-115) :

Une fillette de 6 ans, atteinte d'un trouble du déficit de l'attention, a été plusieurs fois sanctionnée par un centre de loisirs. Le dialogue était complètement bloqué entre la famille et la mairie qui ne communiquait plus que par courrier pour relater les incidents et les exclusions temporaires. Saisi, le délégué du Défenseur des droits a engagé une médiation entre les deux parties pour permettre une meilleure compréhension et appréhension du handicap de l'enfant par les professionnels. En parallèle, le siège de l'institution a contacté la Maison départementale des personnes handicapées afin qu'elle réponde aux demandes de la famille de bénéficier d'un accompagnant d'élève en situation de handicap (AESH). Son dossier a ainsi été examiné et la famille a obtenu une notification d'AESH avant la rentrée scolaire.

10. Sensibiliser aux discriminations pour mieux les combattre

Face à l'évolution continue des réglementations et des pratiques, le Défenseur des droits diffuse régulièrement des outils rappelant le cadre juridique aux acteurs d'un secteur concerné. En 2019, au regard des saisines reçues, il a décidé de porter une attention particulière aux critères de **l'apparence physique** et de **l'activité syndicale**, en publiant deux décisions-cadre.

Constatant les difficultés récurrentes, pour les employeurs et les salariés, à comprendre leurs droits et obligations, en particulier dans un contexte où les codes sociaux évoluent, le Défenseur des droits a adressé, en octobre dernier, une décision-cadre aux ministres concernés, aux acteurs institutionnels et de l'emploi ainsi qu'aux syndicats.

Par cette décision qui aborde spécifiquement la question de l'**obésité**, des **tenues vestimentaires, coiffures, barbes, tatouages et piercings**, il rappelle aux employeurs et aux partenaires sociaux, l'interdiction de prendre en compte l'apparence d'un candidat lors du recrutement et recommande de définir dans un document écrit les restrictions éventuelles en matière de présentation, celles-ci devant être proportionnelles à la nature de l'emploi occupé et de la tâche à accomplir.

Décision liée à un refus de formation à cause d'une coiffure (2020-010) :

Le Défenseur des droits a été saisi par un agent de sécurité qui a été privé de formation en raison de ses cheveux longs attachés en chignon. Le directeur de l'école de formation considérait que cette coiffure n'était pas correcte et portait atteinte à l'image du corps. Pour le Défenseur des droits, aucun élément ne permettait d'affirmer qu'elle portait atteinte à l'image du corps, en conséquence, ce refus de formation est apparu disproportionné et discriminatoire.

En ce qui concerne les discriminations syndicales, le Défenseur des droits a décidé d'en faire le sujet principal du 12^e baromètre réalisé avec l'OIT qui a interrogé 1 000 personnes représentatives de la population ainsi que 33 000 adhérents des 8 principaux syndicats français. Les résultats montrent que la discrimination syndicale au travail touche près d'1 personne sur 2 ; que l'engagement syndical est perçu comme un **risque professionnel** et que la **peur des représailles** dissuade à la fois les salariés de se syndicaliser et les personnes discriminées d'engager un recours. Pour lutter contre le non-recours, l'institution a donc publié un memento pour que les acteurs de l'entreprise puissent repérer, prouver et corriger les discriminations syndicales dans le déroulement de la carrière professionnelle.

Décision liée au licenciement d'un candidat à des élections syndicales (2018-179) :

Le Défenseur des droits a présenté des observations devant le tribunal sur une affaire concernant le licenciement, pour faute grave, d'un opérateur de sécurité, une semaine après sa participation à un mouvement de grève et alors qu'en manifestant son intention de se présenter aux élections professionnelles, il aurait dû bénéficier du statut de salarié protégé durant six mois. Interrogée par le Défenseur des droits, l'entreprise n'a pas justifié en quoi le licenciement pour faute grave du salarié constituait une mesure objective, nécessaire et proportionnée. Le Défenseur des droits en a donc conclu que ce licenciement constituait une mesure discriminatoire en raison des activités syndicales et de la participation de l'opérateur à un mouvement de grève.

Enfin, deux outils pour promouvoir l'égalité ont également été publiés cette année : le guide pour un recrutement sans discrimination et le MOOC « Les discriminations : comprendre pour agir ».

Une présence renforcée sur l'ensemble du territoire

« Avant que n'intervienne le Défenseur des droits j'avais envoyé tout mon dossier à l'administration, et je n'avais que des retours successifs de demandes supplémentaires de pièces pendant 2 ans et demi. Son aide m'a permis d'avoir enfin des interlocuteurs attentifs. Je pense profondément que sous nos latitudes, c'est primordial qu'il soit présent et je l'en remercie. »

C.R, entrepreneure en Outre-mer, suite à l'obtention des autorisations administratives indispensables à la conduite de son activité professionnelle

Tout au long de l'année, les **510 délégués** du Défenseur des droits ont toujours plus accueilli, orienté et conseillé les personnes ayant des difficultés à faire valoir leurs droits, dans les 874 points d'accueil de métropole et d'Outre-mer. Au total, ils ont reçu 77% des saisines adressées à l'institution soit **79 427 réclamations**, une augmentation de 5,7% par rapport à 2018.

Les délégués sont des bénévoles qui mettent au service du Défenseur des droits leur temps, leurs convictions, leurs compétences et leur connaissance du tissu local pour recevoir le public et traiter leurs réclamations. Tiers neutres et impartiaux, ce sont des spécialistes du dialogue et de la médiation qui **réussissent 80% des règlements amiables** qu'ils engagent.

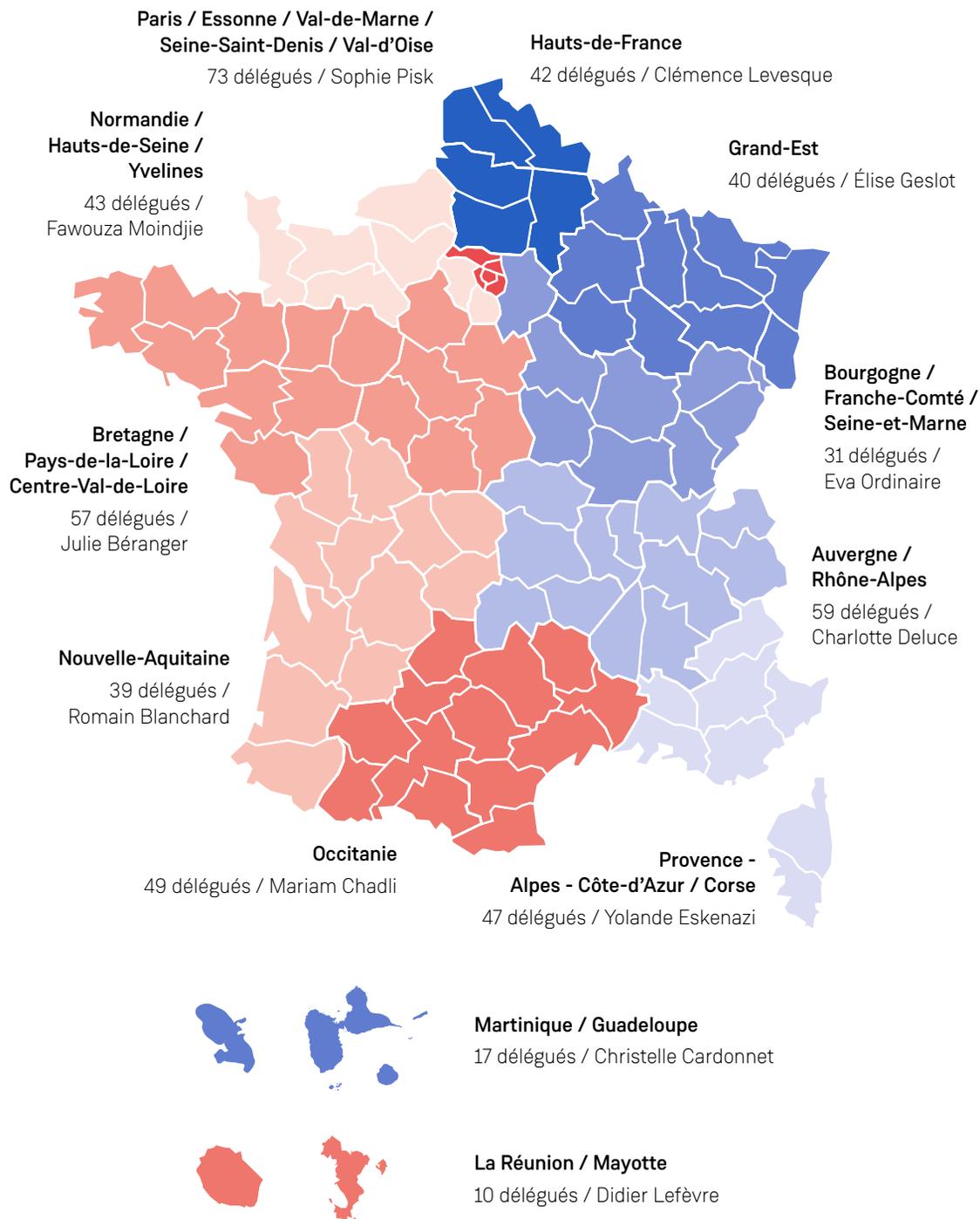
En 2019, **94% des réclamations** qui leur ont été adressées soulevaient une difficulté dans la relation des usagers avec les services publics. L'augmentation continue des demandes adressées à l'institution dans ce domaine (+ 10,4 % entre 2018 et 2019) montre que celle-ci supplée de plus en plus à la disparition progressive de la **présence humaine** au sein des services publics et à

la complexité croissante des démarches administratives, accentuée par leur dématérialisation.

Chaque année, le Défenseur des droits désigne de nouveaux délégués bénévoles pour accueillir les usagers sur le territoire (+ 30 % en 5 ans). À mesure que cette présence territoriale s'est étoffée, il est apparu de plus en plus nécessaire de trouver un mode d'organisation qui permette aux délégués d'être mieux épaulés pour faire face à l'afflux de demandes. **12 chefs de pôle régionaux** ont ainsi été nommés pour faciliter les échanges entre le siège et les délégués, coordonner le traitement des dossiers et les actions de promotion sur le territoire, et enfin, pour représenter l'institution dans leur région.

Par la déconcentration de son organisation, l'institution poursuit sa démarche de **proximité vis-à-vis des usagers** qui se manifeste par les opérations « Place aux droits ! », par les déplacements de Jacques Toubon dans toutes les régions de France et par une campagne locale de notoriété diffusée sur internet et dans la presse quotidienne régionale.

Répartition des délégués et des nouveaux chefs de pôle régionaux sur le territoire



Lecture de la carte : En Hauts-de-France, 42 délégués tiennent des permanences et la nouvelle cheffe de pôle régionale est Clémence Levesque.

Ils ont travaillé avec nous en 2019

« L'Organisation Internationale du Travail et le Défenseur des droits : une collaboration évidente pour la défense des droits fondamentaux au travail à partir de l'entrée la plus parlante pour un pays industriel comme la France, l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Chaque année depuis plus de 10 ans l'Organisation Internationale du Travail et le Défenseur des droits publient un baromètre des discriminations au travail, vécues et ressenties par les salariés du secteur privé et les agents de la fonction publique.

Ce baromètre est maintenant parfaitement reconnu comme un instrument de connaissance des discriminations dans les entreprises et les administrations françaises ; il est largement repris par la presse française tout au long de l'année et par les partenaires sociaux. »

Cyril Cosme

Directeur de l'Organisation internationale du travail

« Bayard Jeunesse a été très heureux d'associer le savoir-faire de ses équipes à celui du Défenseur des droits lors de la création d'un livret de sensibilisation aux droits de l'enfant pour les 7-12 ans, à l'occasion du 30ème anniversaire de la CIDE. Ce livret, diffusé à plus de 350 000 exemplaires, a permis aux familles de mieux comprendre ce que sont les droits de l'enfant et comment les faire mieux respecter, en France comme dans d'autres pays. »

Corinne Vorms

Directrice du développement des marques Bayard Jeunesse chez Bayard Presse

« Le partenariat noué entre France Télévisions et le Défenseur des droits est au cœur de la vocation citoyenne de la télévision publique. Au service de l'accès au droit pour tous les citoyens, le Défenseur des droits est une institution indispensable et dont le rôle essentiel doit être porté à la connaissance du plus grand nombre. C'est donc tout naturellement que nous nous sommes mis au service de cette mission afin de la faire gagner en visibilité et en notoriété. Pour que chaque citoyen puisse connaître et avoir accès à ses droits fondamentaux, la télévision publique est honorée et fière d'avoir ainsi pu faire œuvre d'utilité publique. »

Delphine Ernotte

Présidente de France Télévisions qui, en lien avec le programme Plus Belle la Vie !, a diffusé fin 2019 des spots sur le recours au Défenseur des droits

« Au titre de membre du Collège "lutte contre les discriminations et promotion de l'égalité", j'ai pu étudier des dossiers spécifiques de personnes discriminées à un titre ou à un autre. Les réunions du Collège, sous la présidence du Défenseur des droits, sont importantes et passionnantes : elles sont l'occasion d'échanger à propos de ces dossiers, de donner un point de vue un peu extérieur par rapport à celui des juristes. Je suis historien, et j'essaie à ce titre d'apporter aux raisonnements juridiques une perspective de sciences sociales plus globale, qui peut aussi être comparée. »

Pap Ndiaye

Professeur à Sciences Po et membre du collège « lutte contre les discriminations »

« Il y a 5 ans, le CESE initiait avec le Défenseur des droits un partenariat inédit entre une Assemblée constitutionnelle et une Autorité indépendante. Depuis, nos deux institutions, qui ont en commun la défense des valeurs démocratiques, œuvrent ensemble sur des sujets déterminants, tant la question d'un accès égal de tous et toutes aux droits et à un traitement digne sous-tend nombre des problématiques traitées dans les travaux du Conseil.

Nous avons ainsi travaillé sur les droits des enfants, sur le droit d'asile dans le cadre européen, sur l'accès aux services publics dans les Outre-mer, et en ce moment même, sur l'aménagement du territoire à l'heure du numérique.

Ce partage d'expertise est une véritable richesse pour le Conseil car nos approches, bien que fondées sur leurs spécificités propres, sont complémentaires : l'éclairage singulier qu'apporte le Défenseur des droits sur les aspects démocratiques et les libertés fondamentales nourrit la vision de la société civile organisée, représentée au CESE.

Pour bien des raisons, je me réjouis de ce partenariat qui est une belle réussite.

Il est le point de départ de l'ouverture de notre Conseil que j'ai souhaité mettre en place au début de ma mandature. Il est aussi la démonstration, dans une période marquée par une défiance grandissante vis à vis des pouvoirs publics, de la capacité de nos institutions indépendantes à affronter des défis communs en unissant leur action, en dépassant les chapelles. C'est indispensable. Au-delà, il signifie ma rencontre avec Jacques Toubon, qui marque l'une des plus belles aventures humaines au cours de mon mandat. »

Patrick Bernasconi

Président du Conseil économique, social et environnemental (CESE)

« J'ai eu l'occasion d'accueillir et d'accompagner la venue de M. Jacques Toubon en 2019 sur le Salon des Maires, ma première édition en tant que directrice du salon. J'ai pu mesurer l'attachement du Défenseur des droits au contact avec les acteurs locaux.

La défense des droits et la lutte contre toute forme de discrimination est un sujet qui doit aussi exister localement, avec une dimension de proximité nécessaire pour que cela ne reste pas un sujet théorique et lointain. Le thème des villes et territoires inclusifs fait partie de la programmation que nous souhaitons développer dès 2020 et nous serions ravis d'y voir contribuer les services du Défenseur des droits. »

Stéphanie Gay-Torrente

Directrice du Salon des maires et des collectivités locales

« Nos échanges et partages d'informations, notre expérience et expertise commune sont à bien des égards, aux côtés des autres membres d'IPCAN [réseau international des autorités de contrôle des forces de l'ordre], inestimables afin d'améliorer notre compréhension d'enjeux communs et les réponses à y apporter. Cette année, au sein de l'IOPC, nous sommes en train de repenser notre approche pour émettre nos recommandations aux autorités politiques et pouvoirs publics afin d'améliorer leur performance. Dans cette perspective, nous avons reçu grâce au Défenseur des droits, des informations cruciales sur leur propre manière d'exercer ce pouvoir de recommandation. »

Sarah Green

The Independent Office for Police Conduct (IOPC), autorité indépendante de contrôle de la conduite des forces de l'ordre britannique

« L'Agence européenne des droits fondamentaux (FRA) a bénéficié d'une coopération bien établie et structurée avec le Défenseur des droits dans divers domaines : la lutte contre les discriminations, la sensibilisation à la protection des plus vulnérables, tels que les migrants, et le renforcement des capacités, notamment sur la Charte des droits fondamentaux de l'UE. Je me réjouis à la perspective de poursuivre cette coopération pour le lancement des résultats de l'enquête sur les Roms et les Gens du voyage en France en 2021.

En 2019, j'ai été ravi que nous puissions approfondir notre coopération en matière de prévention du profilage ethnique en contribuant avec notre expertise au 5^e séminaire du réseau IPCAN sur « les relations de la police avec la population ». Le Défenseur des droits a un rôle clé à jouer pour aider les praticiens à mieux recourir à une approche du maintien de l'ordre fondée sur les droits fondamentaux. »

Michael O'Flaherty

Directeur de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA)

« Depuis 5 ans, le Défenseur des droits intervient en école nationale de police auprès des élèves gardiens de la paix en formation qui découvrent ainsi cette institution et approfondissent les notions de déontologie et de discrimination garantes du bon exercice de leur métier.

Dans le cadre de la rénovation de la scolarité des Gardiens de la paix et d'un renforcement du partenariat entre les équipes du Défenseur des droits et de la DCRFPN, une coproduction pédagogique a permis d'optimiser cette séquence de formation qui s'articulera autour de deux modules :

- une présentation de l'organisation et des missions du Défenseur des droits
- une intervention en école modernisée : l'exemplarité, la relation police population, le rôle majeur du policier dans la lutte contre les discriminations seront au cœur des débats. »

Eric Jauffred

Commandant divisionnaire fonctionnel,
Direction centrale du recrutement et de la formation
de la police nationale

« Le Défenseur des droits était une des premières institutions que nous avons contactées en 2019 dans le cadre de la transposition de la directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte. C'est dans cette perspective que le réseau des autorités européennes en charge des lanceurs d'alerte (NEIWA) a été fondé lors d'une première réunion à la Haye en mai 2019, et le Défenseur des droits a accueilli une seconde réunion à Paris en décembre.

Coopérer avec une institution telle que le Défenseur des droits est un grand plaisir. Un réseau européen est indispensable pour une transposition juste en application du cadre légal qui s'inscrit dans un monde de plus en plus connecté et le Défenseur des droits s'est montré être un partenaire de valeur, encourageant cette coopération européenne à grande échelle. »

Wilbert Tomesen

Président de la Dutch Whistleblowing Authority, autorité indépendante néerlandaise compétente en matière de protection et d'orientation des lanceurs d'alerte

Paroles de réclamants

« Je souhaite que tous vos efforts ne restent pas vains dans le futur et servent *in fine* à aider aussi les autres agents se trouvant dans les mêmes difficultés familiales que nous, dues à un handicap de leur enfant, non entendu par mon ministère, et pourtant reconnu par la MDPH, et si preneur de temps et d'énergie au quotidien. Grâce à vous, mais aussi grâce à l'action sans relâche de votre collaboratrice, ma famille peut aspirer à un avenir et à un cadre de vie meilleurs à compter du 1^{er} mars 2020. »

M. L, agent public, suite à l'obtention d'un détachement proche de son domicile, lui permettant de s'occuper de son enfant lourdement handicapé

« J'ai dans un premier temps été reçu par une déléguée, puis quelques temps après contacté par une juriste suite à l'acceptation de ma requête.

Hormis l'aspect financier non négligeable, j'ai reçu les excuses de cette agence immobilière et surtout, les agents de ce groupe immobilier, vont désormais prendre en compte la demande des gens en situation d'invalidité et de travailleurs handicapés. »

F.T, s'est vu refuser un dossier de candidature auprès d'une agence immobilière car il était bénéficiaire d'une pension d'invalidité

« J'avais épuisé toutes les possibilités. Pour me sortir de cette histoire, c'était un cauchemar. Avec le Défenseur des droits, c'était fluide, direct et efficace. »

F.P, chef d'entreprise, suite à l'obtention d'un avis de dégrèvement d'impôts dont la somme menaçait la survie de son entreprise

« L'accueil a été chaleureux lors de l'audition en mai 2017 et m'a mise en confiance. Je me suis sentie beaucoup plus libre et plus à l'aise pour m'exprimer devant une femme.

Il a été précisé dès le début de l'audition que les personnes qui m'auditionnaient étaient assermentées. Il m'a aussi été demandé divers éléments de preuve. J'ai trouvé ceci rassurant, démontrant ainsi le sérieux de l'enquête.

Le questionnaire durant l'audition était très précis et détaillé, ce qui m'a prouvé que le dossier avait été bien préparé avant l'audition.

L'enquête contradictoire, la qualification juridique des faits, ainsi que la décision du Défenseur des droits ont, à mon avis, largement contribué à l'analyse et au jugement rendu par le tribunal administratif de X puis pour les deux procédures devant la cour administrative d'appel de Y. »

E.G, harcelée sexuellement au travail, a obtenu gain de cause devant le tribunal administratif et la cour administrative d'appel

—

Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

Tél. : 09 69 39 00 00

www.defenseurdesdroits.fr

—

Toutes nos actualités :



www.defenseurdesdroits.fr



D
Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE