

Etat des droits: **urgence(s)**

Claire Hédon a été nommée Défenseure des droits⁽¹⁾ en juillet 2020. Une période marquée par la pandémie mais aussi par une intense activité. Elle a bien voulu répondre à nos questions.

Quel bilan faites-vous de votre activité depuis votre prise de fonctions en juillet 2020 ?

Je voudrais d'abord rappeler les deux missions de notre institution : d'une part rétablir dans leurs droits les personnes qui s'adressent à nous, d'autre part promouvoir les droits et libertés à travers des rapports, des avis, des études qui s'appuient sur les réclamations que nous recevons. Et cela dans cinq domaines de compétences : les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, les discriminations, la déontologie des forces de sécurité, l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte. Nous avons traité plus de cent-mille réclamations : les trois quarts concernaient les droits des usagers et 80 % ont été traitées par nos cinq-cent-cinquante délégués territoriaux, qui constituent l'essentiel des portes d'entrée de notre institution. Malgré la pandémie, nous avons continué à recevoir des réclamations, par téléphone et par mail lors du premier confinement, puis dans les permanences.

Nous avons poursuivi notre travail sur les thématiques dont j'ai souhaité faire des priorités : le suivi de nos recommandations, la jeunesse, les difficultés rencontrées par les usagers des services publics, la continuité et l'interdépendance des droits – particulièrement déterminantes pour ceux qui en sont les plus éloignés,

notamment ceux en situation de précarité, et, enfin, la préservation des libertés, dans un contexte d'état d'urgence sanitaire.

En un an, j'ai répondu à plus de quarante rendez-vous et auditions au Parlement, ce qui prouve bien l'intérêt des parlementaires pour nos travaux.

Pour être mieux connus des jeunes, nous avons lancé une campagne de communication auprès des 16-25 ans, sous forme de vidéos. Nous avons par ailleurs publié deux rapports sur les droits de l'enfant, l'un consacré à la prise en compte de leur parole, l'autre à leur santé mentale. J'ai aussi réalisé de nombreux déplacements sur ce thème, je suis allée voir des interventions de JADE⁽²⁾ dans des collèges...

Et le baromètre que nous venons de publier avec l'OIT constitue la première étude sur les discriminations dans l'emploi chez les jeunes. Deux chiffres sont frappants : un jeune sur trois dit avoir été victime de discrimination dans l'accès à l'emploi ou en cours de carrière, contre une personne sur cinq en population générale ; et quatre sur dix indiquent n'avoir accompli aucun recours ! Ce non-recours doit nous alerter. Je pense qu'un outil comme la plateforme antidiscriminations.fr peut aider à y remédier⁽³⁾.

Qu'en est-il des autres sujets de préoccupation que vous avez cités ?

Mon deuxième sujet de préoccupation est l'accès aux services publics et l'impact de la dématérialisation : si elle facilite les

démarches pour beaucoup, les voies d'accès dématérialisées ne peuvent pas être la seule porte d'accès aux services publics. Beaucoup de nos délégués doivent aider des personnes à remplir leurs dossiers, alors que ce n'est pas leur mission ! Il faut que les services publics restent accessibles à ceux pour qui la dématérialisation n'est pas facile.

En troisième lieu, je voudrais insister sur notre rapport concernant les droits des personnes âgées en Ehpad. Nous avons constaté des atteintes importantes à leurs droits et libertés, par exemple leur maintien en confinement même après la vaccination, atteintes rendues possibles du fait de leur situation particulière de fragilité. Nous ne pouvons admettre, dans notre société, qu'une situation de vulnérabilité aboutisse à une perte de droits et de libertés.

Je voudrais également évoquer notre décision sur la SNCF. Nous avons été alertés par des réclamants verbalisés parce qu'ayant pris le train à une station sans guichet ni distributeur⁽⁴⁾, ils n'avaient pas pu y prendre de billets. Or, alors qu'avant ils pouvaient s'adresser sans problème au contrôleur pour en acheter un à bord, maintenant ils doivent payer un tarif supérieur, ou sont verbalisés. Il en résulte une inégalité entre usagers et un éloignement des services publics, censés favoriser le lien social.

Par ailleurs, mon prédécesseur puis moi sommes mobilisés sur la question de l'accès aux droits et la défense des libertés dans

« Un jeune sur trois dit avoir été victime de discrimination dans l'accès à l'emploi ou en cours de carrière, contre une personne sur cinq en population générale ; et quatre sur dix indiquent n'avoir accompli aucun recours ! Ce non-recours doit nous alerter. Un outil comme la plateforme antidiscriminations.fr peut aider à y remédier. »

(1) Le Défenseur des droits est une autorité indépendante instituée par la réforme constitutionnelle de 2008 et une loi organique de 2011. Il dispose de services et nomme des délégués-bénévoles dans les départements. Le Défenseur des droits est nommé pour six ans et est inamovible. Dominique Baudis puis Jacques Toubon ont occupé cette fonction avant Claire Hédon.

(2) Jeunes ambassadeurs des droits : il s'agit de jeunes en service civique chargés de promouvoir les droits auprès des enfants et des jeunes.

(3) Cette plateforme, lancée en février 2021, permet à toutes et à tous de s'exprimer, d'être orienté et aidé dans ses démarches.

(4) Point d'arrêt non géré (PANG), c'est-à-dire sans personnel au guichet et souvent sans distributeur automatique.

le cadre de la crise sanitaire. Alors qu'une partie des services publics n'étaient pas joignables lors du premier confinement, nous avons fait en sorte que nos délégués le restent. D'autre part, par différents avis, nous avons eu à cœur de rappeler que, dans notre Etat de droit, le principe reste le respect des libertés, et l'exception ne peut être que temporaire et strictement proportionnée, même lorsqu'une crise exceptionnelle exige de prendre des mesures exceptionnelles. Nous avons aussi rappelé l'importance d'un débat démocratique et du rôle de contrôle exercé par le Parlement. Par ailleurs, nous avons alerté sur les difficultés d'accès à la vaccination, particulièrement pour les personnes âgées, et sur la nécessité de développer une stratégie « d'aller vers ». Enfin, je ne peux ignorer la question des atteintes aux droits fondamentaux des étrangers. Que l'on soit en situation régulière ou non, il n'est pas acceptable de voir ses droits fondamentaux bafoués, alors qu'ils figurent dans notre Constitution, dans nos lois, et dans les traités que nous avons signés. En ne traitant pas correctement les personnes étrangères, c'est à la dignité humaine dans son entier qu'on porte atteinte.

Pouvez-vous revenir sur la question de la dématérialisation ?

Les délégués nous ont interpellés sur l'ampleur des problèmes qu'elle crée, avec des réclamants de plus en plus souvent en larmes ou en colère de ne pouvoir joindre personne dans les services publics. C'est pour les mettre en lumière que nous allons publier, au début de l'année prochaine, un nouveau rapport sur les effets de la dématérialisation sur les droits⁽⁵⁾.

Dans les préfectures, ces effets sont particulièrement criants : la dématérialisation a contribué à rendre extrêmement complexe et éprouvant l'accès aux droits⁽⁶⁾. Ce n'est pas la responsabilité des agents qui est en cause : ce sont des choix d'organisation et l'insuffisance des moyens, aboutissant à des suppressions de postes, qui mettent les agents dans l'incapacité de prendre en charge toutes les demandes. Les répercussions concernent les étrangers demandant



© MATHIEU DELMESTRE

« Que l'on soit en situation régulière ou non, il n'est pas acceptable de voir ses droits fondamentaux bafoués, alors qu'ils figurent dans notre Constitution, dans nos lois, et dans les traités que nous avons signés. En ne traitant pas correctement les personnes étrangères, c'est à la dignité humaine dans son entier qu'on porte atteinte. »

un titre de séjour ou un renouvellement de leur titre, mais elles vont bien au-delà : les démarches dématérialisées comme un changement de carte grise ou la récupération de points sur un permis de conduire peuvent concerner tout le monde...

Plus largement, la dématérialisation peut être source d'obstacles nouveaux : vous pouvez vous retrouver en grande difficulté parce que vous n'avez pas coché la bonne

case, et, par exemple, comme nous le constatons régulièrement, être privé pendant des mois des revenus de la retraite à laquelle vous avez droit.

Je suis convaincue qu'il faut remettre de l'humain dans la maison France. Il n'est pas acceptable que, dans un service public, les usagers ne puissent appeler personne au téléphone ni rencontrer physiquement un agent : comment voulez-vous dans ces

(5) Un premier rapport avait déjà été publié en 2019, sous le mandat de Jacques Toubon.

(6) NDLR : voir l'article suivant.

(7) Respectivement centres médico-psychologiques et centres médico-psychopédagogiques.

« Nous avons poursuivi notre travail sur les thématiques dont j'ai souhaité faire des priorités : le suivi de nos recommandations, la jeunesse, les difficultés rencontrées par les usagers des services publics, la continuité et l'interdépendance des droits, et, enfin, la préservation des libertés, dans un contexte d'état d'urgence sanitaire. »
(C. Hédon)

conditions que les personnes puissent montrer leurs documents, demander des explications ? Il est indispensable de prévoir des alternatives pour celles et ceux qui sont en difficulté face au numérique. Une dématérialisation à marche forcée est une forme de désertification humaine de nos services publics.

Dans ce contexte, nos délégués représentent un rempart à cette perte de lien, en assurant un accueil physique dans leurs lieux de permanence. Cela permet à notre institution de prendre le pouls de la société, de percevoir les signaux faibles de ce qui dysfonctionne.

Vous avez évoqué la plateforme antidiscriminations.fr ; à propos des jeunes, mais sa portée n'est-elle pas bien plus large ?

L'intérêt de cette plateforme est de nous rendre davantage visibles sur ce sujet, car je suis persuadée que pour le grand public la défense des droits n'est pas spontanément associée à la lutte contre les discriminations.

Nous avons reçu près de dix-mille appels, dont les trois quarts portent bien sur des discriminations. Les sollicitations qui nous sont adressées concernent surtout l'emploi, même si des discriminations sont aussi constatées dans le logement et l'accès à des biens et services. Le critère le plus invoqué est l'origine, alors que jusqu'à présent, dans nos saisines, c'était le handicap, grâce notamment à la forte mobilisation des associations.

Sur cette plateforme, des juristes donnent un premier niveau d'information. Les appels durent vingt minutes en moyenne, ce qui reflète bien notre choix de prendre le temps, car la situation est souvent complexe et les personnes ont besoin de raconter précisément leur histoire. A la fin de l'entretien, le répondant adresse à la personne un premier récapitulatif qui va l'accompagner dans ses démarches, notamment auprès du Défenseur des droits. L'objectif *in fine* est bien entendu de résoudre ces situations par une intervention rapide – nous y parvenons souvent.

Mais outre cette plateforme, il faudrait créer un observatoire national pour développer les données sur les discriminations, notamment à travers des expérimentations et des « testings », mais aussi pour favoriser les synergies et les partages de connaissances, et éclairer les politiques publiques. Il conviendrait aussi de mener des campagnes massives d'information pour expliquer en quoi consistent les discriminations, leurs effets délétères pour la vie des personnes qui les subissent, l'atteinte qu'elles portent au principe républicain d'égalité.

Comme vous l'avez dit, vous avez récemment publié un rapport sur la santé mentale des enfants ; pourquoi ?

Cela faisait plusieurs années que nous déplorions un manque de considération pour ce sujet et des défaillances dans la prise en charge de la santé mentale des enfants dans sa globalité, au-delà de son strict volet sanitaire. La pandémie a d'ailleurs mis en lumière ce sujet et la nécessité de s'en saisir.

Comme pour tous nos rapports, nos saisines sont le point de départ de notre réflexion. Nous avons ensuite procédé à des auditions et consulté près de six-cents enfants, pour recueillir leurs avis.

La santé mentale est définie par l'OMS

comme un état de bien-être complet qui permet à l'enfant de se développer pour devenir un adulte épanoui. Un enfant qui ne va pas bien, physiquement ou mentalement, c'est aussi un enfant qui sera en difficulté pour apprendre, grandir, créer des liens, exprimer ses besoins, ses désirs, etc. La santé mentale est en lien avec la santé physique et l'environnement dans lequel évolue l'enfant, comme l'environnement familial et scolaire, les relations affectives, les conditions de vie.

Dans ce rapport, nous insistons également sur la prévention et les difficultés d'accès à la pédopsychiatrie. Nous formulons des recommandations, notamment sur les moyens des CMP et CMPP⁽⁷⁾. Le gouvernement a créé quatre-cents postes, ce qui représente quatre par département : c'est positif, mais pas suffisant. Nous préconisons aussi de pérenniser les maisons des adolescents et de créer des maisons des enfants, sur leur modèle. Il faut aussi renforcer l'accompagnement proposé aux parents, permettre à chaque enfant d'accéder à des dispositifs d'accueil, car ce sont des espaces d'éveil : l'accès à la crèche ne peut pas être conditionné au travail des parents. Il faut aussi renforcer l'action contre le harcèlement scolaire : nous constatons trop souvent dans nos saisines que l'enfant n'a pas été écouté à temps et que les équipes ont tardé à réagir.

Nous proposons aussi la réalisation d'une recherche longitudinale sur les trajectoires des mineurs à l'issue de leur passage en détention ou en centre éducatif fermé, car c'est une période charnière, qui peut affecter fortement leur santé mentale.

La santé mentale des enfants doit être une priorité gouvernementale, et il faut l'inscrire dans une logique de prévention. Il y a urgence à agir ! ●

Propos recueillis par Gérard Aschieri, rédacteur en chef de D&L

« Il faudrait créer un observatoire national pour développer les données sur les discriminations, notamment à travers des expérimentations et des "testings", mais aussi pour favoriser les synergies et les partages de connaissances, et éclairer les politiques publiques. »