

## L@ LETTRE du Défenseur des droits

Lettre N° 7 - avril 2014

### Sommaire

L'ÉDITO	01
FOCUS Santé	02
L'ACTION DU DÉFENSEUR DES DROITS	05
EN BREF	10
VIE DES TERRITOIRES	16
ACTUALITÉS DU DROIT	16
- Décisions du Défenseur des droits	16
- Veille jurisprudentielle	19
PUBLICATIONS	22

### L'Édito



Ainsi que l'a voulu la loi, chacune de ses missions conduit le Défenseur des droits à traiter de questions relatives à la santé. Un dossier sur cinq traités par la médiation, un dossier sur dix concernant la défense des enfants est concerné. Après près de trois années de fonctionnement, l'Institution a donc acquis une expertise réelle pour apporter des réponses précises aux requérants et les rétablir dans leurs droits. Le Guide des Usagers de la santé que nous venons de publier en partenariat avec le ministère des Affaires sociales et dont vous trouverez une présentation dans cette lettre d'information, est un complément utile à cette démarche: sous forme de fiches pratiques, il apporte des éléments essentiels au malade ou à sa famille, trop souvent désemparés lorsqu'ils se retrouvent confrontés à l'univers médical.

Dans le cadre de notre mission de Promotion des droits, nous avons été sollicités par le Premier ministre afin d'établir un bilan de l'accès aux soins des plus démunis. Bénéficiaires de la CMU, de la CMU-C ou encore (pour les étrangers résidant en France) de l'AME, tous rencontrent des difficultés à se faire soigner. Dans le rapport que nous rendons public aujourd'hui, nous faisons un point sur les difficultés à surmonter pour ces populations fragilisées, souvent entravées dans leurs démarches par une information insuffisante. A l'issue de ce travail d'enquête, fondé sur les réalités constatées sur le terrain, nous proposons une dizaine de mesures simples à mettre en place pour que chacun puisse faire valoir ses droits en matière médicale. Une étape nécessaire à l'égalité de tous en matière de droits et libertés.

**Dominique Baudis**  
Défenseur des droits

## FOCUS - SANTÉ

### LE DÉFENSEUR DES DROITS PUBLIE UN RAPPORT SUR LE REFUS DE SOIN

Crédit photo : Jean-Sébastien Evrard-AFP



**Commandé par le Premier ministre afin de prendre la mesure du phénomène des refus de soins illégaux, le rapport du Défenseur des droits dresse un état des lieux des pratiques et formule 12 recommandations pour une meilleure accessibilité des patients les plus précaires à l'accès aux soins.**

Pour se soigner en France aujourd'hui, plusieurs millions de personnes bénéficient de dispositifs d'aide : 4,5 millions<sup>(1)</sup> de personnes bénéficient de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), plus d'un million<sup>(2)</sup> de l'Aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (l'ACS) et l'Aide médicale d'État (AME)<sup>(3)</sup> bénéficie à plus de 200 000 bénéficiaires. Néanmoins, et malgré l'obligation qui leur est faite, certains professionnels de la santé refusent de soigner ces usagers.

Le Premier ministre a sollicité un avis du Défenseur en mars 2013. Un groupe de travail a été mis en place, réunissant des représentants institutionnels et plusieurs associations. Une série d'entretiens a également été menée auprès de différents acteurs en vue de compléter les conclusions du groupe de travail et une opération de testing ou « test discriminatoire » a été réalisée par les agents du Défenseur des droits.

À l'issue de ces travaux, le Défenseur des droits constate que l'accès au droit à la santé des personnes en situation de précarité n'est pas encore acquis. Il constitue pourtant une exigence fondamentale à laquelle doivent s'attacher l'ensemble des acteurs du dispositif et, de façon plus générale, les pouvoirs publics, garants de l'égalité de tous.

Il a par ailleurs pu observer que le faible taux de recours après un refus de soin illégaux confirme la difficulté des usagers à faire valoir leurs droits et le manque de mobilisation des acteurs chargés de traiter les signalements.

Le rapport présente également 12 propositions concrètes, articulées autour de cinq axes :

- **simplifier le droit**, avec notamment la possibilité d'ouvrir systématiquement les droits à la CMU-C aux bénéficiaires du RSA ;
- **promouvoir les droits**, avec des propositions visant à organiser des campagnes d'information ou intégrer dans la formation des professionnels de santé des modules sur les problématiques d'accès aux soins ;
- **susciter l'engagement des acteurs**, avec l'organisation par ces derniers d'opération de testing ;
- **mieux prévenir et détecter les refus de soin**, notamment en confiant aux ARS la fonction de guichet unique pour les plaintes liées aux refus de soins ;
- **renforcer les droits des victimes de refus de soin**, avec par exemple la mise en œuvre d'un aménagement de la charge de la preuve en faveur des victimes.

**Télécharger le rapport du Défenseur des droits « Les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME »**

(1) (2) Statistiques établis par le Fonds CMU pour l'année 2012

(3) Source : ministère de l'Intérieur

## ACCÈS AUX SOINS ET CMU COMPLÉMENTAIRE : LES RÉSULTATS DES TRAVAUX DU DÉFENSEUR DES DROITS



Crédit photo : D.R.

**Des travaux du Défenseur des droits révèlent la persistance de pratiques discriminatoires à l'égard des bénéficiaires de la Couverture maladie universelle complémentaire.**

En décembre 2013, le Défenseur des droits a fait appeler 150 médecins (généralistes, gynécologues) et chirurgiens-dentistes parisiens et nantais, pour des demandes de rendez-vous « test » afin de mieux cerner les difficultés d'accès aux soins rencontrées par les bénéficiaires de la CMU complémentaire (CMU-C).

Les pratiques de certains professionnels de santé tendent en effet à entraver l'accès aux soins de patients particulièrement précaires qui, dès lors, ne reçoivent pas les soins auxquels ils ont normalement droit. Les bénéficiaires de la CMU-C y sont particulièrement exposés. S'il donne droit à la prise en charge gratuite des dépenses de santé de ses bénéficiaires, ce dispositif ne permet pas, par exemple, aux médecins de secteur 2 de pratiquer des dépassements d'honoraires.

Les agents du Défenseur des droits ont ainsi sollicité, par téléphone, un rendez-vous médical. Ils ont expressément mentionné leur qualité de bénéficiaire de la CMU-C, hors contexte d'urgence, afin de ne pas occasionner de refus liés à l'incapacité matérielle du praticien, d'offrir un délai de rendez-vous raisonnable, compte tenu du contexte clinique.

Les réponses obtenues auprès de certains praticiens font ressortir la persistance de refus de soins sur un motif lié à la qualité de bénéficiaire de la CMU-C. Par ailleurs, des refus de soins indirects ont été observés à travers plusieurs pratiques récurrentes :

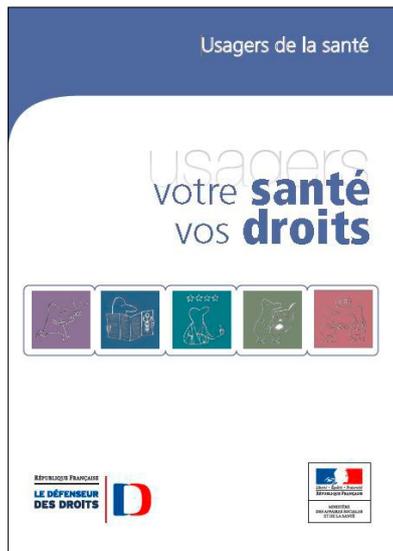
- refus d'appliquer la dispense d'avance de frais ;
- non-respect de l'interdiction de dépassement d'honoraires ;
- proposition de délais abusivement tardifs pour les rendez-vous ;
- demande d'envoi préalable d'un chèque de caution, ce qui constitue une pratique illégale.

Le taux de refus est presque 2,5 fois plus élevé à Paris qu'à Nantes, et concerne essentiellement les spécialistes que sont les gynécologues et les chirurgiens-dentistes.

Les résultats de cette opération sont par ailleurs venus alimenter une réflexion plus large, relative à l'accès aux soins des personnes les plus précaires, dans le cadre de la demande d'avis qui a été adressée au Défenseur des droits par le Premier ministre.

***Lire l'article sur le rapport du Défenseur des droits « Les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME »***

## «USAGERS: VOTRE SANTÉ, VOS DROITS»: UN GUIDE PRATIQUE POUR LES USAGERS



Crédit photo: ministère des Affaires sociales et de la Santé

Fruit de la collaboration du Défenseur des droits et du ministère des Affaires sociales et de la Santé, le guide « Usagers: votre santé, vos droits » offre aux usagers un outil pratique pour mieux comprendre leurs droits en matière de santé.

Plus de 10 ans après le vote de la loi du 4 mars 2002 fondatrice en matière de droits des malades et de démocratie sanitaire, l'information des usagers et des professionnels de la santé reste, plus que jamais, une priorité. Selon un sondage BVA réalisé pour le ministère de la Santé en 2011, 70 % des personnes interrogées déclaraient ne pas savoir quels étaient leurs droits et 44 % pensaient que l'autorisation de leur médecin était obligatoire pour accéder à leur dossier médical. S'ils sont favorables à ces droits, les professionnels de santé se disent démunis dans leurs applications quotidiennes, faute de temps et/ou de formation.

### Un guide complet, accessible et pratique

Ainsi, pour permettre aux usagers de disposer d'une information claire et accessible, le ministère des Affaires sociales et de la Santé et le Défenseur des droits se sont-ils engagés dans la rédaction d'un guide pratique répondant aux questions les plus fréquemment posées par les usagers. Intitulé « Usagers: votre santé, vos droits », le guide est structuré autour de 5 thèmes - l'accès aux soins, le patient acteur de sa santé, l'information sur la qualité des soins, l'information sur la fin de vie, l'exercice des droits - et se compose de 26 fiches pratiques et pédagogiques, résumant les points clés à retenir. Le guide a été conçu pour orienter l'internaute vers les principales sources d'information existantes et faciliter ainsi l'exercice des droits en région. Le guide dispose également d'une version électronique accessible sur le site Internet du Ministère, qui permettra des mises à jour régulières afin de couvrir l'ensemble des droits du secteur médico-social.



### Consultez le guide « Usagers: votre santé, vos droits »:

- sur l'espace « Droits des usagers de la santé » du ministère des Affaires sociales et de la Santé
- sur le site du Défenseur des droits

### Téléchargez le sondage BVA pour le ministère des Affaires sociales et de la Santé de 2011 « Les Français et les droits des patients »

## REFUS DE SOIN: LE DÉFENSEUR INTERVIENT EN FAVEUR D'UNE PATIENTE



Crédit photo: Philippe Huguier-AFP

### Le Défenseur des droits rend une décision relative aux droits d'une patiente étrangère.

Le Défenseur des droits a été saisi en janvier 2014 d'une réclamation relative au refus d'une clinique privée de pratiquer une opération chirurgicale sur une personne de nationalité étrangère et bénéficiaire de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C). La CMU-C donne droit à la prise en charge de la part des dépenses de santé qui restent normalement à la charge de l'assuré. Le bénéficiaire, qui doit résider en France de manière régulière et disposer de ressources inférieures à un certain plafond, peut consulter tout professionnel de santé en cabinet, à l'hôpital ou en clinique, qui ne pourra pratiquer de dépassement d'honoraires.

Cette décision, prise au motif de la situation irrégulière de la réclamante, déboutée du droit d'asile quelques mois plutôt, revêtait un caractère discriminatoire à raison de la nationalité. En effet, si la clinique était fondée à vérifier que la patiente bénéficiait d'une couverture maladie - ce qui était le cas au vu de l'attestation fournie - il ne lui appartenait pas, en revanche, de se substituer à la caisse primaire d'assurance maladie pour l'étude de ses droits.

L'intervention du Défenseur des droits auprès de l'établissement a permis de faire reprogrammer l'opération chirurgicale.

**Télécharger la décision MLD-MSP/2014-01**

## L'action du Défenseur

### RETOUR SUR LES ÉCHANGES DU COLLOQUE « LES DROITS FONDAMENTAUX AU DÉFI DE L'AVANCÉE EN ÂGE »



Crédit photo: Défenseur des droits

**Sujet de la journée organisée par Défenseur des droits au Palais du Luxembourg le 20 mars dernier, la question des droits fondamentaux des personnes âgées a soulevé de nombreuses interrogations. Premier tour d'horizon des quatre tables rondes avant la diffusion prochaine des actes complets du colloque sur le site du Défenseur des droits.**

Quinze millions de personnes ont aujourd'hui plus de 60 ans en France. En 2060, les 60 ans et plus représenteront 1/3 de la population de notre pays. Dans son propos d'ouverture, Maryvonne Lyazid, adjointe du Défenseur des droits chargée de la lutte contre les discriminations et de la promotion de

l'égalité, a rappelé que l'avancée en âge de notre société constituait un véritable défi en matière de garantie des droits. Maryvonne Lyazid a souhaité que les échanges des 4 tables rondes puissent alimenter le projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement, qui sera prochainement soumis au conseil des ministres. Également présente en ouverture du colloque, la ministre déléguée auprès de la ministre des Affaires sociales et de la Santé, chargée des Personnes âgées et de l'Autonomie, **Michèle Delaunay**, a rappelé les différents travaux en cours dans le cadre de l'élaboration de la loi d'adaptation de la société au vieillissement, notamment en matière de consentement libre et éclairé, de maltraitance, ou encore concernant les clauses abusives des contrats de séjour des maisons de retraite. La ministre a tenu à souligner l'importance du travail d'information des usagers sur leurs droits et leurs libertés, mené notamment par le Défenseur des droits.

#### Âge et emploi

**Marie Mercat-Bruns**, maître de conférences en droit social et animatrice de la première table ronde consacrée à l'âge et l'emploi, a fait état des différents paradoxes de l'âge dans le monde du travail en s'interrogeant à la fois sur le caractère objectif de l'âge (qu'indique-t-il vraiment ?), mais aussi sur les différentes manières dont l'âge pouvait constituer un critère de discrimination. Comme l'a rappelé **Slimane Laoufi**, chef du pôle emploi privé du Défenseur des droits, les discriminations dont peuvent être victimes les seniors dans l'emploi peuvent prendre plusieurs formes: refus de formation, absence d'évolution de carrière ou même cessation d'activité. Les seniors sont également victimes de discrimination au moment de l'embauche, qu'il s'agisse des limites d'âge qui peuvent exister sur certains postes ou d'un refus d'embauche au prétexte d'un « profil surdimensionné ». Slimane Laoufi a également rappelé qu'il n'existait pas d'âge légal pour définir le senior: « *le curseur de l'âge varie d'un secteur d'activité à un autre, voire d'une entreprise à une autre. On peut être senior à 35 ans dans certains secteurs* ». Une enquête réalisée par l'association **A compétence égale** sur la perception de l'âge a effectivement pu mettre en évidence que pour les personnes interrogées, leur âge serait un facteur bloquant à partir de 45 ans, contre 55 ans pour les recruteurs. Le président de l'association **Sébastien Bompard** a également fait remarquer que d'après cette enquête, les profils de 50 ans et plus étaient ceux qui étaient les plus mobiles géographiquement. Contre toutes idées reçues, ils sont également les plus mobiles fonctionnellement (91% étaient prêts à changer de métier), et les plus souples au niveau de la rémunération.

## Âge et ressources

Consacrée aux ressources, la 2<sup>e</sup> table ronde a porté plus particulièrement sur les problématiques du versement des revenus et allocations tels que les retraites, le minimum vieillesse ou encore des prestations de compensation pour l'autonomie. Animateur de cette table ronde et secrétaire général du Conseil d'orientation des retraites, **Yves Guegano** a témoigné du sentiment d'injustice ressenti par les assurés face aux calculs des droits à la retraite. Selon lui, ce sentiment d'injustice repose sur trois points principaux : l'évolution du système de calcul au gré des réformes, la complexité des règles, et la différence de ces dernières en fonction des régimes de retraite. La directrice du département protection sociale, travail et emploi du Défenseur des droits, **Christine Jouhannaud**, relève également l'existence de ce sentiment d'injustice, à l'origine de nombreuses saisines de l'institution. Avec de multiples exemples illustrant l'action du Défenseur des droits et les différents recours qui s'offrent aux citoyens, Christine Jouhannaud a souligné la présence de deux grands types de problèmes qui tiennent, d'une part, aux difficultés des citoyens dans leurs relations avec les organismes chargés de la protection sociale, et d'autre part aux discriminations dont ils sont victimes. **Alain Villez**, Conseiller « Personnes âgées » à l'UNIOPSS (Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux) a tenu à dénoncer le double régime de prestations de compensation à l'origine de discrimination. En effet, une personne ne relève pas des mêmes dispositifs selon qu'elle est en situation de handicap avant ses 60 ans ou après. Ce ne sont donc pas ses besoins qui sont pris en compte mais son âge. Il conviendrait de ne pas prendre en compte l'âge (60 ans) pour déterminer les prestations de compensation des incapacités et des handicaps (APA, PCH). L'avis de la Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH) rendu à la ministre déléguée chargée des Personnes âgées portant sur « L'effectivité des droits des personnes âgées » a été présenté par **Denis Vienot**, rapporteur de la CNCDH. L'avis insiste notamment sur la question des femmes âgées migrantes, en ce qu'elles peuvent cumuler un certain nombre de critères possibles de discrimination. Le travail de la CNCDH a également souligné l'importance du consentement à l'entrée en EPHAD, ainsi que les conditions de vie dans ces établissements avec une recommandation relative à la liberté de la personne âgée. La CNCDH appelle à une meilleure application du droit commun pour que les droits fondamentaux soient respectés à toute étape de la vie.

*Lire l'avis de la CNCDH*

## Âge et accès aux biens et services

Dans son introduction, **Serge Guerin**, sociologue spécialiste du vieillissement, observe que, si pendant longtemps, les seniors n'ont été que peu présents dans notre société, l'allongement de la vie transforme leur rôle dans notre société ainsi que le regard que l'on porte sur eux. Plus particulièrement, le sociologue fait remarquer qu'aujourd'hui, une personne âgée pourra être amenée plus fréquemment à changer de logement, emprunter, créer une entreprise. « *Un créateur d'entreprise sur cinq le fait après 50 ans.* » **Muriel Boulmier**, directrice générale du groupe CILIOPEE, est intervenue quant à elle sur les revenus et l'habitat des personnes âgées, en s'interrogeant sur les limites entre prestations sociales et droit patrimonial. Pour illustrer les différentes difficultés auxquelles peuvent être confrontés les personnes âgées, **Fabien Dechavanne**, directeur du département protection de l'accès aux biens et services du Défenseur des droits, a abordé plus particulièrement l'accès au logement. En effet, un récent testing réalisé par l'association 60 millions de consommateurs en lien avec les services du Défenseur des droits a mis en évidence les refus de visite opposés aux seniors. Censée protéger les seniors, la loi sur les rapports locatifs oblige le propriétaire qui met fin au bail de son locataire de plus de 70 ans avec de modestes revenus, à aider ce dernier à trouver un autre logement. Or cette loi a un effet dissuasif sur les propriétaires. Fabien Dechavanne est également revenu sur les difficultés des seniors à contracter un prêt, basé sur la peur des banques de n'être pas remboursées. Or aucune étude sérieuse ne semble avoir été faite sur le sujet. Enfin, le directeur du département a appelé à plus de transparence de la part des assurances dans les critères d'assurance.

## Âge et santé

**Etienne Caniard**, président de la Fédération de la Mutualité française, et animateur de la 4<sup>e</sup> table ronde a souligné les difficultés des personnes âgées dans l'accès à certains soins mais également le défaut de prévention en matière d'acuité visuelle, de santé auditive, de santé nutritionnelle et de prévention bucco-dentaire, considérés comme des facteurs aggravants de la perte d'autonomie. Le président de l'Ordre national des médecins, **Patrick Bouet** a également insisté sur l'importance de la prévention, soulignant le rôle essentiel joué par les professionnels dans quatre dimensions particulières de leur exercice : disponibilité, répartition, formation et coordination. « *Il nous faut donc bien axer cette réflexion non pas sur la technicité du métier de professionnels de santé, mais sur l'humanité du métier des professionnels de santé.* ». Le président de l'Ordre a également rappelé le rôle conseil des médecins dans l'anticipation de la perte d'autonomie. **Régis Aubry**, président de l'Observatoire de la fin de vie, a tenu à dénoncer le « impensé » que

constituait selon lui la phase de la fin de la vie. Constatant les lacunes en termes d'accompagnement, de structures, de prise en compte des souhaits des personnes, le président de l'Observatoire appelle à une réflexion sur le rôle des aides à domicile, sur le vieillissement des personnes handicapées et sur une meilleure utilisation du dispositif des directives anticipées. **Rachel Moutier**, chargée de mission au pôle Santé du Défenseur des droits a également souligné l'existence de plusieurs dispositifs permettant d'anticiper la vulnérabilité des personnes âgées, tels que les directives anticipées mais aussi le mandat de protection future, ou la personne de confiance. L'utilisation de ces dispositifs constitue un premier axe de recommandations du Défenseur des droits. Le second tient à l'anticipation du consentement à l'accueil en EPHAD « *qui peut prévoir un processus de collégialité et intégrer les acteurs du monde sanitaire et le secteur du médico-social.* » C'est le rôle du projet personnalisé. Enfin, éclairant un aspect particulier du débat, **Vanessa Pideri**, chargée de mission au Pôle promotion des droits des usagers des services publics et réforme du Défenseur des droits, est intervenue sur le non-recours aux droits qui touche les personnes âgées, et qui s'explique en partie par la complexité des dispositifs. « *C'est pourquoi il conviendrait de simplifier les démarches en simplifiant les formulaires de demande, en diffusant une meilleure information sur l'existence de ces dispositifs, en rendant automatique l'accès à certaines prestations* » propose-t-elle. Les travaux menés dans le cadre du Comité d'entente Santé du Défenseur des droits ont permis de faire émerger plusieurs autres formes de renoncement aux soins: le renoncement lié au remboursement de certains soins, du fait du montant du « reste à charge » laissé au patient et celui lié à la désertification médicale en raison d'une mauvaise répartition des médecins sur l'ensemble du territoire. Certaines personnes âgées cumulent donc les difficultés, avec pour conséquence l'accroissement de leur vulnérabilité.

## COOPÉRATION INTERNATIONALE: LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS DE LA GRANDE RÉGION RELANÇÉ

Crédit photo: Mission Opérationnelle Transfrontalière



**Créée en 2001 lors du 6<sup>e</sup> Sommet de la Grande Région, le réseau des médiateurs de la Grande Région souhaite faciliter le traitement des réclamations transfrontalières.**

Le réseau des médiateurs de la Grande Région (Sarre et Rhénanie-Palatinat - Allemagne, Lorraine - France, Grand-Duché de Luxembourg, Wallonie, Fédération Wallonie-Bruxelles et Communauté germanophone - Belgique) s'est réuni jeudi 30 janvier 2014, au Parlement de la Communauté germanophone à Eupen. Cette rencontre a permis de relancer l'activité du réseau et d'accueillir, comme membre à part entière, le Médiateur de la Communauté germanophone.

Le réseau des médiateurs de la Grande Région a pour objectif d'améliorer le traitement des réclamations relatives à des cas de mauvaise administration imputables aux institutions et organes d'une des entités de la Grande Région, en particulier sur des questions transfrontalières. En effet avec l'augmentation du nombre de personnes partageant leur vie entre deux pays (domicile d'un côté de la frontière et emploi de l'autre), les situations administratives sont de plus en plus complexes. En facilitant les échanges entre les médiateurs de chaque région, le réseau participe à une meilleure efficacité du traitement des réclamations.

À l'occasion de la réunion du 30 janvier 2014, Dieter Burgard, Médiateur du Land de Rhénanie-Palatinat a pris la Présidence du réseau des Médiateurs.

**En savoir plus**

**Télécharger le document de présentation du la Grande Région**

## LOI SUR LE LOGEMENT : LES PRÉCONISATIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS ENTENDUES

Crédit photo: Franck Fife-AFP



**Définitivement adoptée par le Parlement le 20 février 2014, la loi « Pour l'accès au logement et un urbanisme rénové » reprend plusieurs recommandations du Défenseur des droits. Le Conseil constitutionnel s'est prononcé le 20 mars sur la conformité à la Constitution de la loi (DC 2014-691).**

### Logements sociaux : un renforcement des pénalités à l'encontre des communes

Dans un courrier du 2 septembre à la ministre de l'Égalité des territoires et du Logement, le Défenseur des droits avait alerté sur la situation des demandeurs de logement prioritaires qui demeurent en attente de logement, alors qu'ils ont passé l'ensemble des étapes administratives. Ainsi, le Défenseur des droits souhaitait-il que soient fixées des pénalités réellement dissuasives pour les communes déficitaires en logements sociaux. La loi du 18 janvier 2013 relative à la mobilisation du foncier et de la production d'offre de logements sociaux va dans ce sens en multipliant par 5 les pénalités à l'encontre des communes.

Plus généralement, et conformément aux recommandations du Défenseur des droits, la loi Alur simplifie et clarifie la procédure d'attribution de logement social avec, désormais, le dépôt d'un dossier unique de demande, la création d'un droit d'information du demandeur, la création d'un fichier partagé de la demande et d'un plan d'attribution à l'échelle intercommunale, et la possibilité d'expérimenter un dispositif de cotation de la demande, ainsi que la « location choisie ».

### Prise en compte des publics spécifiques

Afin de favoriser un accès au logement égal pour tous, la loi inscrit désormais l'ensemble des critères de discrimination, dont celui de l'âge, dans la loi de 1989 sur les rapports locatifs; le Défenseur avait recommandé que l'âge soit inscrit dans ce texte permettant des procédures civiles, et bénéficiant de l'aménagement de la charge de la preuve, et attiré plus généralement l'attention de la ministre sur la nécessaire prise en compte des besoins de certains publics (personnes âgées, jeunes, personnes handicapées).

### La location meublée mieux encadrée

Face aux abus constatés, le Défenseur des droits avait engagé dès 2010 une réflexion sur un encadrement plus strict des garanties pouvant être demandées dans le cadre de la location d'un meublé. La loi Alur renforce les pratiques de location meublée en transposant de nombreuses dispositions des locations « vides » aux locations de meublés. Par exemple, les mêmes règles seront en vigueur pour : la liste des clauses interdites, les modalités de décompte du délai de préavis, la prise en charge de la vétusté par le bailleur, la liste des pièces justificatives exigées... De même, si un propriétaire venait à exiger une pièce ne figurant pas sur la liste, il pourrait se voir infliger une amende allant jusqu'à 3000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale. Par ailleurs, un décret d'application fixera prochainement la liste minimale des meubles devant se trouver dans un meublé.

### La garantie universelle des loyers

Autre avancée majeure de la loi qui s'inscrit dans le sens des recommandations du Défenseur des droits : la création d'un droit à la garantie universelle des loyers. À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016, sauf si ils y renoncent expressément, les bailleurs d'un logement privé loué vide ou meublé pourront être indemnisés pendant 18 mois en cas de difficultés de paiement par l'occupant.

Enfin, la loi prévoit une extension de la co-titularité du bail aux partenaires liés par un PACS, comme l'avait recommandé le Défenseur des droits.

**Télécharger le guide « Louer sans discriminer »**

**Télécharger le rapport « Cadre pour agir et rendre compte dans le logement privé »**

## MAYOTTE: LE DÉFENSEUR DES DROITS DEMANDE LA MISE EN PLACE D'UN BUREAU DE L'OFFICE FRANÇAIS DE L'IMMIGRATION ET DE L'INTÉGRATION (OFII)

Crédit photo: Richard Bouhet-AFP



**Particulièrement investi au service de la défense des droits des mineurs isolés de Mayotte, le Défenseur des droits écrit au ministre de l'Intérieur pour demander la mise en place d'une représentation de l'office français de l'immigration et de l'intégration dans le département.**

Dans son rapport d'avril 2013 sur la protection des droits des enfants à Mayotte, le Défenseur des droits avait eu l'occasion de formuler un certain nombre de recommandations relatives à la situation alarmante des mineurs isolés de ce département.

Dans un courrier du 24 février 2014 au ministre de l'Intérieur, le Défenseur des droits attire de nouveau l'attention du gouvernement sur le cas plus particulier des mineurs isolés étrangers demandeurs d'asile qui arrivent à Mayotte. Rappelant les devoirs auxquels sont soumis les pouvoirs publics en matière de protection des enfants, le Défenseur des droits appelle à l'installation d'une représentation de l'office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) à Mayotte.

Pour le Défenseur des droits, un tel dispositif permettrait d'assurer :

- un accompagnement au retour des étrangers majeurs et mineurs en situation irrégulière ;
- une application effective des conditions de retour, en lien avec l'OFPRA, pour ceux qui le demandent ;
- une contribution aux missions d'accueil et d'études de la faisabilité des regroupements ;
- un renforcement de la lutte contre le travail illégal permettant de combattre l'exploitation d'une main d'œuvre clandestine bon marché et d'atténuer le flux migratoire clandestin ;
- un rôle d'information et de prévention de l'isolement des mineurs.

***Télécharger le courrier au ministre de l'Intérieur***

## CONVENTION INTERNATIONALE DES DROITS DE L'ENFANT (CIDE): LE DÉFENSEUR DES DROITS SOUHAITE CONNAÎTRE LES MODALITÉS DE RATIFICATION DU 3<sup>e</sup> PROTOCOLE

Crédit photo: Sanjay Kanojia -AFP



**Dans un courrier du 7 mars 2014, le Défenseur des droits, Dominique Baudis demande au Premier ministre les délais et les modalités de ratification par la France du 3<sup>e</sup> protocole à la Convention internationale des droits de l'enfant.**

En 2011, un protocole à la Convention internationale relative aux droits de l'enfant a été adopté par l'Assemblée générale des Nations-Unies. Ce protocole autorise un enfant, ou une association le représentant, à saisir directement le Comité des droits de l'enfant de l'ONU, en cas de violation de ses droits.

Pour entrer en vigueur, ces dispositions doivent non seulement être signées par les pays mais également ratifiées par dix États-membres de l'ONU. La France n'a ni signé, ni ratifié ce texte.

Le 6 janvier dernier, le Président de la République a assuré au Défenseur des droits, Dominique Baudis que la France ratifierait ce 3<sup>e</sup> protocole. Le Défenseur des droits a fait valoir à cette occasion que disposer de ces mécanismes protecteurs et de ces instances de dialogue et de recours constitue l'un des marqueurs d'une démocratie qui assure son avenir, en protégeant l'intérêt de ses enfants.

***Télécharger le courrier au Premier ministre***

## LE DÉFENSEUR DES DROITS DEMANDE À LA MINISTRE DE LA SANTÉ LA LEVÉE DE L'INTERDICTION DES SOINS FUNÉRAIRES POUR LES PERSONNES SÉROPOSITIVES

Crédit photo : Damien Meyer-AFP



**Dans un courrier du 4 mars 2014, le Défenseur des droits, Dominique Baudis demande à la ministre des Affaires sociales et de la Santé de supprimer l'infection VIH et les hépatites virales (VHB, VHC) de la liste des maladies prohibant des soins de conservation.**

En effet, un arrêté ministériel du 20 juillet 1998 interdit la pratique de soins funéraires sur les corps de personnes décédées d'hépatite virale, de rage, d'infection VIH, de la maladie de Creutzfeld-Jacob et de tout état septique grave sur avis du médecin traitant.

Le Défenseur des droits, saisi par l'association des Élus locaux contre le sida (ELCS), avait déjà préconisé dans son rapport relatif à la législation funéraire de 29 octobre 2012, de limiter les lieux dédiés à la pratiques des actes de thanatopraxie aux chambres funéraires et mortuaires en excluant ainsi le domicile du défunt, afin de limiter les risques pour les praticiens.

Les recommandations du récent rapport de l'inspection générale des affaires sociales rejoignent les conclusions auxquelles est parvenu le Défenseur des droits, et préconisent ainsi réserver les actes de thanatopraxie à des lieux spécifiques mais également la suppression de l'infection VIH et des hépatites virales VHB et VHC de la liste des maladies pour lesquelles la pratique des soins funéraires est interdite.

**Télécharger le courrier à la ministre des Affaires sociales et de la Santé**

## En bref

### HANDICAP ET ÉLECTIONS MUNICIPALES: LE DÉFENSEUR DES DROITS SE MOBILISE ET LANCE UN APPEL À TÉMOIGNAGES

Crédit photo : Jean-Philippe Ksiazek-AFP



**À l'occasion des élections municipales des 23 et 30 mars 2014, le Défenseur des droits, Dominique Baudis, appelle les personnes handicapées, confrontées à des difficultés pour exercer leur droit de vote, à le saisir d'urgence ou à témoigner, au moyen d'un formulaire accessible sur son site Internet.**

Malgré les efforts réalisés par de nombreuses municipalités pour rendre leurs bureaux de vote accessibles aux personnes handicapées, il reste encore du chemin à parcourir. Mobilisé sur la question de l'accès aux droits des personnes handicapées, le Défenseur des droits souhaite faire des élections

municipales des 23 et 30 mars prochains une opération test « grandeur nature » en demandant aux personnes handicapées qui auraient rencontré des difficultés pour aller voter de le saisir sur son site Internet ou à de contacter au 0969390000.

Qu'il s'agisse de la stricte accessibilité des lieux de vote, ou des équipements, des techniques de vote, ou même du respect du secret du vote, l'objectif pour le Défenseur des droits est d'agir le plus rapidement possible entre les deux tours pour apporter une solution à la municipalité et à ses citoyens en situation de handicap.

Les réclamations et témoignages ainsi recueillis permettront au Défenseur des droits de diffuser des bonnes pratiques pour aider les collectivités dans la mise en accessibilité de leurs bureaux de vote, non seulement en vue du second tour mais aussi dans la perspective des prochaines élections européennes.

**Saisir le Défenseur des droits : <http://www.defenseurdesdroits.fr/>**

## LGBTI: EQUINET PUBLIE LES BONNES PRATIQUES DES ORGANISMES EUROPÉENS DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS



Crédit photo: Equinet

**Equinet publie un avis sur les bonnes pratiques relevées au sein des organismes de lutte contre les discriminations sur les questions LGBTI (lesbienne, gay, bisexuel, transgenre, intersexuel) et revient sur le comité d'entente dédié du Défenseur des droits.**

Soutenu par la Commission européenne, Equinet rassemble 38 organismes nationaux de 31 pays européens qui sont habilités à lutter contre les discriminations et à promouvoir l'égalité. Ce réseau coordonne et favorise les échanges entre les divers organismes afin d'améliorer leur efficacité dans la lutte contre les discriminations.

Afin de faire connaître les bonnes pratiques des organismes européens de lutte contre les discriminations sur les questions LGBTI et de renforcer les liens entre ces organismes, Equinet publie un avis en cinq parties :

- Contexte: la situation et l'expérience de vie des personnes LGBTI
- Principales problématiques rencontrées par les organismes de lutte contre les discriminations concernant les personnes LGBTI
- Étude: Le travail des organismes de lutte contre les discriminations sur les problématiques LGBTI
- Renforcement des pratiques des organismes de lutte contre les discriminations en matière de problématiques LGBTI
- Œuvrer à un contexte plus favorable au travail des organismes de lutte contre les discriminations sur les personnes LGBTI

L'avis souligne l'intérêt du comité LGBT du Défenseur des droits, qui rassemble les associations LGBT deux fois par an dans une perspective de dialogue régulier et constructif. Il salue aussi les interventions du Défenseur des droits qui ont permis à plusieurs associations LGBTI d'obtenir les autorisations pour intervenir en milieu scolaire, notamment sur les questions d'homophobie et de lutte contre les discriminations fondées sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre.

**Télécharger l'avis d'Equinet « Organismes de promotion de l'égalité et de lutte contre les discriminations et personnes LGBTI. Un avis d'Equinet, 2013 »**

**Lire l'article sur la dernière réunion du Comité d'entente LGBTI du Défenseur des droits**

## DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ: LE POINT SUR LES PROPOS DÉPLACÉS ET LE TUTOIEMENT



Crédit photo: Martin Bureau-AFP

**Troisième motif de saisine du Défenseur des droits en matière de déontologie de la sécurité, l'usage de propos déplacés et du tutoiement par les forces de sécurité constitue une source de dégradation de la relation entre les forces de sécurité et les citoyens.**

Susceptibles de constituer l'infraction d'injure, réprimée par le code pénal (articles R. 621-2 et R. 624-4 du code pénal), les propos déplacés de la part des forces de sécurité sont passibles de poursuites pénales, les propos déplacés de la part des forces de sécurité sont susceptibles de constituer l'infraction

d'injure. Aux termes de l'article 29 de la loi du 29 juillet 1881, constitue une injure « toute expression outrageante, termes de mépris ou invective qui ne referme l'imputation d'aucun faits ». De plus, les codes de déontologie des forces de sécurité (articles R.434-12, R.434-14 du code de déontologie commun à la police et à la gendarmerie nationales; article 6 du code de déontologie de la police municipale), ainsi que le code de procédure pénale pour les personnels de sécurité de l'administration pénitentiaire (article D.220 du code de procédure pénale), interdisent l'usage de propos déplacés et du tutoiement.

Des affaires traitées par le Défenseur des droits et, avant lui, par la Commission Nationale de la Déontologie de la Sécurité (CNDS) à laquelle il a succédé, il ressort que les réclamants se plaignent le plus souvent de l'usage du tutoiement de la part des personnels de sécurité au cours de contrôles d'identité ou d'interpellations. Sont également rapportées des allégations d'insultes, de propos homophobes, ou encore de propos à caractère racial ou religieux.

Or, la preuve de ce type d'agissement peut s'avérer particulièrement délicate à apporter. Contrairement aux allégations de violences, qui peuvent être corroborées, notamment, par un certificat médical, des propos et/ou l'usage du tutoiement demeurent difficiles à démontrer, à moins de disposer d'enregistrements, de témoignages, ou de tout autre écrit; autant de preuves qui peuvent s'avérer difficile, voire impossible à obtenir. Aussi, ce type d'allégations est-il souvent en opposition avec la parole de la personne mise en cause.

Toutefois, le nombre important de réclamations relatives à ce grief constitue une source d'inquiétude. En effet, l'ensemble de ces réclamations ne sauraient toutes être fallacieuses et tous les réclamants ne sont pas de mauvaise foi. Précisément, la récurrence de ce grief est révélatrice de son importance pour la population, et son impact peut être particulièrement nuisible à la relation entre les forces de sécurité et les citoyens.

De tels comportements, bien qu'ils ne représentent que les agissements de quelques individus et non les professionnels de la sécurité dans leur ensemble, peuvent provoquer un sentiment d'humiliation particulièrement fort pour les victimes et de rejet de l'ensemble des forces de sécurité. Le Défenseur des droits a donc recommandé, dès qu'il a été en mesure de les constater, de rappeler aux auteurs de tels propos qu'ils devaient avoir une attitude exemplaire et par conséquent prohiber ce type d'agissements.

Si les investigations menées par le Défenseur des droits ont parfois révélé que la hiérarchie du fonctionnaire en cause avait d'ores et déjà pris des sanctions disciplinaires à son encontre, celui-ci encourage les forces de sécurité à mettre en place des formations à destination des agents afin de les préparer aux échanges qu'ils ont avec le public. En outre, l'expérimentation de « caméras-piétons » en cours actuellement sur le territoire national constitue pour le Défenseur des droits un moyen effectif de prévenir l'usage de propos déplacés et/ou du tutoiement et un gage de pacification des relations police-citoyens.

## RETOUR SUR LA RÉUNION DU COMITÉ LGBT DU DÉFENSEUR DES DROITS



Crédit photo: D.R.

**Créé en 2008 par la HALDE, le comité LGBT est une instance de dialogue qui réunit une vingtaine d'associations régionales et nationales ainsi que des collectifs de lutte contre les discriminations homophobes, lesbophobes et transphobes.**

Plus d'une quinzaine d'associations étaient présentes lors de cette nouvelle réunion du comité LGBT qui s'est déroulée le 4 mars 2014 dans les locaux du Défenseur des droits<sup>(1)</sup>. L'adjointe du Défenseur des droits en charge de la lutte contre les discriminations, Maryvonne Lyazid, a ouvert la séance et fait le point sur l'avancée de différents sujets suivis par le comité :

- signature en décembre 2013 de la Charte pour la promotion de l'égalité et de la lutte contre les discriminations dans la fonction publique;
- allongement des délais de prescription des délits de presse à caractère discriminatoire telles que les injures, la diffamation, l'incitation à la haine, de trois mois à un an pour les infractions commises en raison du sexe, de l'orientation sexuelle ou de l'identité sexuelle (loi du 27 janvier 2014);
- soutien renouvelé du Défenseur des droits à la levée de l'interdiction des soins funéraires pour les personnes atteintes par le VIH ou par une hépatite;

(1) Adheos; APGL (Association des parents et futurs parents gays et lesbiens); Centre LGBT Île-de-France; Collectif contre les LGBT-phobies dans l'Education; Collectif contre l'homophobie; Collectif Homoboulot; Coordination Lesbienne en France; L'Autre Cercle; Flag!; Groupe d'études sur la transidentité - Gest; Inter-LGBT; Objectif Respect Trans - ORTrans; OUtans; Réseau d'assistance aux victimes d'agressions et de discrimination - RAVAD; Fédération LGBT; Tjenbé Rêd-Fédération Total Respect.

- intégration dans le nouveau code de déontologie de la police et gendarmerie nationales de la nécessité d'éviter tout comportement ou propos qui constituerait l'une des discriminations énoncées à l'article 225-1 du code pénal;
- mention des différents critères de discrimination dans le nouveau code de déontologie de la police et de la gendarmerie nationales;
- mobilisation du Défenseur des droits au service de la sensibilisation aux discriminations dans l'enseignement.

Maryvonne Lyazid a par ailleurs souligné la publication de deux études : une enquête sur la perception des discriminations à l'embauche en octobre 2013 et la 7<sup>e</sup> édition du baromètre Défenseur des droits/Organisation internationale du travail sur le ressenti des discriminations dans le monde professionnel.

Au cours des échanges qui ont suivi, les associations ont exprimé leurs principaux sujets d'intérêt et de mobilisation. Elles ont de nouveau exprimé leur volonté de poursuivre le travail au service d'une meilleure prise en compte des questions LGBT dans l'éducation. Le Défenseur des droits a évoqué ses différentes démarches entreprises pour relancer la collaboration avec le ministère concerné, notamment autour de la formation du personnel éducatif. Il s'agira, dans les mois à venir, de concrétiser le dialogue avec le ministère et les associations dans le cadre d'un groupe de travail opérationnel.

De nombreuses associations luttant contre les discriminations faites aux personnes transgenres ont insisté sur la nécessité de faire évoluer les pratiques des établissements bancaires afin qu'ils tiennent compte des nouvelles identités et civilités des personnes « trans ». En effet, le décalage entre l'identité passée, et l'identité ressentie et affichée par ces personnes, crée de nombreuses difficultés au quotidien. Pour les associations, ces situations portent également atteinte au respect de la vie privée. Le Défenseur des droits a indiqué qu'une réclamation sur ce sujet était actuellement en cours d'instruction et qu'une décision devrait être bientôt arrêtée. Les membres du comité en seront tenus informés. Les associations plaident pour qu'une recommandation générale adressée à l'ensemble des banques et assurances soit, dans ce cadre, adoptée.

Des informations ont été apportées sur d'autres sujets sur lesquels le Défenseur des droits continue d'enquêter : l'impossibilité pour les couples de même sexe de se marier quand l'un des conjoints est ressortissant d'un pays avec lequel la France a noué une convention bilatérale prévoyant l'application du droit personnel du pays d'origine ; l'accès au congé de paternité et d'accueil de l'enfant pour les parents sociaux au sein de familles homoparentales ; l'adoption simple de l'enfant par le parent social telle que prévue par la loi du 17 mai 2013 et l'interprétation de certaines juridictions...

Un point a également été fait sur l'actualité juridique et les décisions du Défenseur des droits intervenues sur les critères d'orientation sexuelle et d'identité de genre.

La prochaine réunion du comité LGBT se tiendra à l'automne 2014.

## LA DÉFENSEURE DES ENFANTS, MARIE DERAIN PARTICIPE À LA JOURNÉE ANNUELLE « ACCÈS DES ENFANTS À LA JUSTICE » DU CONSEIL DES DROITS DE L'HOMME DES NATIONS UNIES



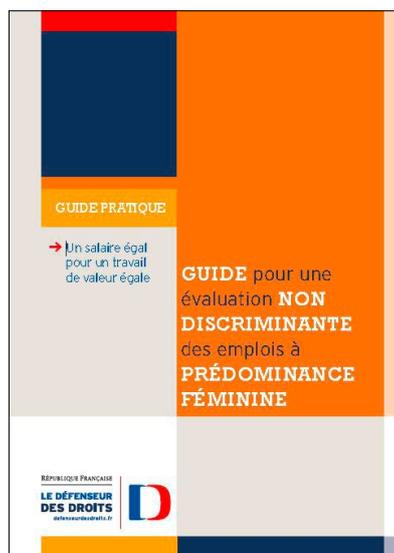
Crédit photo : Sébastien Bozon/AFP

**Organisée chaque année par le Conseil des droits de l'Homme (CDH), la journée consacrée aux droits de l'enfant a porté cette année sur « L'accès des enfants à la justice ». L'adjointe du Défenseur des droits en charge de la protection des droits de l'enfant était présente.**

Parrainée par l'Union européenne, la journée consacrée aux droits de l'enfant avait pour objectif cette année d'identifier les obstacles rencontrés par les enfants dans leur accès à la justice, afin de formuler des recommandations et d'être mieux pris en compte dans les programmes d'actions des Nations Unies.

Au cours de son intervention, le Défenseur des enfants, Marie Derain, a souligné que les enfants étaient fréquemment exclus des systèmes de justice en raison de l'impossibilité principale de faire valoir leurs droits eux-mêmes. À ce titre, la Défenseur des enfants a souligné le rôle essentiel des ombudsmans, non seulement pour porter la parole de l'enfant en justice mais également pour accompagner les familles dans la compréhension des décisions de justice les concernant.

## ÉVALUATION DES EMPLOIS : LE DÉFENSEUR DES DROITS ENTENDU PAR LES PARTENAIRES SOCIAUX



Crédit photo : Défenseur des droits

**Devant les partenaires sociaux le 6 mars dernier, le Défenseur des droits a plaidé en faveur d'une réévaluation des classifications professionnelles. Objectif : supprimer les stéréotypes de sexe dans l'évaluation des emplois.**

Établies dans le cadre des conventions collectives, les classifications professionnelles définissent les métiers de chaque branche professionnelle. Elles donnent à la fois l'échelle hiérarchique des métiers mais elles fixent également les « qualités » requises pour chaque niveau d'emploi. Par exemple, un ouvrier professionnel de 3<sup>e</sup> échelon est défini comme un ouvrier « capable d'exécuter la plupart des pièces dans un temps normal, sous les directives d'un chef d'atelier ». Le salaire de base dépend de la catégorisation au sein de ces classifications.

À plusieurs reprises, le Défenseur des droits a eu l'occasion de s'exprimer en faveur d'une révision des classifications professionnelles pour que les emplois à prédominance féminine soient mieux évalués. Dès 2004, l'accord national interprofessionnel sur la mixité et l'égalité professionnelle prévoyait un « réexamen quinquennal des classifications, des critères d'évaluation retenus dans la définition des différents postes de travail afin de repérer, de corriger

ceux d'entre eux susceptibles d'induire des discriminations entre les hommes et les femmes » (article 13). En effet, historiquement, les critères d'évaluation des emplois ont été construits sur la base de « caractéristiques » davantage attribuées aux hommes (force physique, prise de décision, autorité, etc.). Les « caractéristiques » davantage reconnues aux femmes (écoute, qualités organisationnelles, capacité à dénouer un conflit...) n'ont jamais été considérées comme des qualifications : présumées « naturelles » chez les femmes, ces compétences ne sont pas véritablement prises en compte dans l'évaluation de l'emploi ni par conséquent dans la rémunération. Pour lutter contre la persistance de ces stéréotypes de genre, le Défenseur des droits a publié en mars 2013 le guide « Pour une évaluation non discriminante des emplois à prédominance féminine » dans lequel il dénonce la place de ces stéréotypes sexués dans la construction des critères d'évaluation des emplois, qui pénalisent les femmes.

Suite aux mobilisations convergentes du Défenseur des droits, de la Secrétaire générale du Conseil supérieur à l'égalité professionnelle entre femmes et hommes, de la ministre des Droits des femmes, et conformément à l'accord national interprofessionnel portant sur la qualité de vie au travail et l'égalité professionnelle de 2013, un groupe technique paritaire a été mis en place avec pour mission première de dresser le bilan de la mise en œuvre de l'examen des classifications professionnelles prévu depuis 2004.

Le groupe de travail paritaire a souhaité débiter ses travaux par l'audition d'experts. Entendu le 6 mars dernier, le Défenseur des droits a pu présenter son guide publié en mars 2013, fruit d'un long travail collectif, notamment avec les partenaires sociaux. À cette occasion, l'importance du principe « salaire égal pour un travail de valeur comparable » inscrit dans le code du travail a été rappelée, eu égard à la ségrégation professionnelle des femmes. Les classifications qui prennent peu en compte certaines compétences et contraintes dans l'évaluation des emplois à prédominance féminine sont susceptibles de constituer des discriminations indirectes. La méthodologie préconisée pour déconstruire les biais sexués des classifications et élaborer une évaluation non discriminante des emplois a été présentée. Cette démarche est susceptible de permettre une revalorisation salariale des emplois à prédominance féminine.

### Que prévoit le projet de loi sur l'égalité entre les femmes et les hommes ?

Actuellement en seconde lecture à l'Assemblée nationale, le projet de loi pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes vient renforcer les obligations des partenaires sociaux et des employeurs pour supprimer toute discrimination fondée sur le sexe dans l'établissement des classifications professionnelles. La révision des classifications doit désormais se traduire par une analyse des critères d'évaluation retenus afin de s'assurer qu'ils n'induisent pas de discriminations et qu'ils prennent en compte l'ensemble des compétences mobilisées. En cas de discrimination constatée, les critères d'évaluation devront être corrigés. Autre avancée : les négociations des partenaires sociaux sur l'égalité professionnelle et l'égalité salariale, aujourd'hui séparées, seront unifiées et annuelles. Enfin, les branches

professionnelles fourniront un rapport à la Commission de négociation collective et au Conseil supérieur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes sur les négociations réalisées et les bonnes pratiques en matière de catégories professionnelles et de classifications.

**Télécharger le guide du Défenseur des droits « Pour une évaluation non-discriminante des emplois à prédominance féminine »**

**Consulter les points de vue des différents syndicats sur le guide**

**Télécharger le communiqué de presse commun « En 2014, faisons de l'égalité professionnelle une réalité » signé par la CFE-CGC, la CFDT, la CFTC, la CGT, FSU, Solidaires et l'UNSA du 3 mars 2014**

## L'UNICEF LANCE UNE CONSULTATION NATIONALE DES 6-18 ANS EN PARTENARIAT AVEC LE DÉFENSEUR DES DROITS



**Du 3 mars au 31 mai 2014, l'UNICEF France organise une consultation des enfants et des jeunes de 6 à 18 ans en partenariat avec le Défenseur des droits et les Villes amies des enfants.**

Comment les enfants vivent-ils leurs droits au quotidien en France ? Pour répondre à cette question, l'UNICEF France lance du 3 mars au 31 mai 2014 une consultation à destination des jeunes de 6 à 18 ans. Ils pourront témoigner sur des thèmes aussi variés que la sécurité, le bien-être, l'accès aux loisirs, à la culture, aux services de la collectivité et à l'appropriation de l'espace public...

Les adultes sont également invités à répondre aux questions pour permettre une analyse croisée des résultats.

Dans le cadre du partenariat entre l'UNICEF France et le Défenseur des droits, plusieurs questions posées lors de cette consultation sont entièrement consacrées à la connaissance de notre institution, dont une des missions principales est de veiller au respect des droits de l'enfant.

Conçu comme un véritable outil de diagnostic de la perception des enfants et des jeunes sur l'exercice de leurs droits en France, les résultats de cette consultation donneront lieu à la publication d'un rapport d'analyse par l'UNICEF à l'automne 2014. Ils nourriront également le rapport du Défenseur des droits sur la mise en œuvre de la Convention des droits de l'enfant, qui sera rendu public le 20 novembre 2014, journée mondiale de défense et de promotion des droits de l'enfant.

**<http://www.jeparledemesdroits.fr/>**

## Vie des territoires

### VILLEURBANNE/DÉFENSEUR DES DROITS: UN PARTENARIAT EXEMPLAIRE

Crédit photo: D.R.



#### Le Défenseur des droits et la Ville de Villeurbanne ont uni leurs compétences au service de la lutte contre les discriminations.

Particulièrement engagée dans la lutte contre les discriminations, la municipalité de Villeurbanne a mis en place plusieurs structures destinées à prévenir et lutter contre les discriminations. Il s'agit d'abord d'un « réseau de vigilance » qui regroupe une quinzaine de structures dites « intermédiaires » de l'emploi et du logement tels que Pôle emploi, les missions locales, le centre communal d'action sociale (CCAS)... Ce réseau repère les discriminations et aide les victimes à faire valoir leurs droits, notamment en les guidant vers les services du Défenseur des droits. La municipalité de Villeurbanne a également mis en place un Observatoire des discriminations, alimenté par ce réseau de vigilance mais aussi par la déléguée bénévole du Défenseur des droits. L'objectif de cet observatoire est de rendre visible les discriminations et d'orienter les actions de la Ville pour qu'elles soient plus efficaces. Dans cette même perspective d'efficacité, la conseillère technique territoriale du Défenseur des droits participe depuis 2013 à une analyse des pratiques réalisée par la Ville sur les structures qui reçoivent les victimes de discrimination. Outre l'implication du Défenseur des droits dans la construction d'un réseau de lutte contre les discriminations initié par Villeurbanne à travers ces différentes actions, la déléguée bénévole du Défenseur des droits accueille les citoyens au sein d'une permanence à la Maison de la Justice et du Droit de Villeurbanne, dont le nombre de réclamations est parmi les plus importants du Rhône. Elle participe également à la formation continue du réseau des acteurs locaux, accompagnée, en tant que de besoin, par la conseillère territoriale du Défenseur des droits.

*En février 2014, une délégation du Défenseur des droits, conduite par Richard Senghor, secrétaire général, s'est rendu à Villeurbanne pour rencontrer l'ensemble des acteurs de la lutte contre les discriminations et faire le point sur la collaboration avec notre Institution.*

#### En savoir plus sur l'action de la Ville contre les discriminations

### JEUNES: UNE PERMANENCE DU DÉFENSEUR DES DROITS AU CIDJ DE PARIS

Crédit photo: CIDJ



#### Depuis le jeudi 3 avril 2014, les jeunes peuvent rencontrer une déléguée du Défenseur des droits dans les locaux du CIDJ, quai Branly à Paris.

Créé en 1969 à l'initiative du ministère de la Jeunesse et des Sports, le Centre d'information et de documentation jeunesse est un lieu incontournable pour l'information des jeunes. Qu'il s'agisse de questions liées à leurs études, leur parcours, leur futur métier, leurs projets de mobilité internationale et européenne, leur santé, ou encore leur logement, les jeunes trouvent au CIDJ une information complète et des interlocuteurs qualifiés pour les orienter.

À partir du 3 avril 2014, Brigitte Verheyde-Janvier, ancienne avocate au barreau de Paris, déléguée du Défenseur des droits, accueillera les jeunes tous les jeudis de 14 h 00 à 17 h 00, au Point d'Accès au Droit des Jeunes (PAD-Jeunes) situé dans les locaux du CIDJ.

Adresse de la permanence :

CIDJ - Point d'Accès au Droit des Jeunes - 101 Quai Branly - 75015 Paris

Métro : Bir-Hakeim, ligne 6 - RER C, Champ-de-Mars

## DROITS AUX SOINS : LE DÉLÉGUÉ INTERVIENT POUR MAINTENIR LE DROIT À LA CMU

Crédit photo: Lionel Bonaventure-AFP



**Une réclamante en passe de subir une seconde intervention chirurgicale se voit privée de la Couverture Maladie Universelle complémentaire. Le délégué du Défenseur des droits intervient.**

Après avoir subi une première intervention chirurgicale, la réclamante est contrainte d'être opérée une seconde fois en octobre 2013. En prévision de cette nouvelle intervention et conformément au règlement de la Caisse primaire d'assurance maladie, elle envoie sa demande de renouvellement de CMU-C un mois avant l'expiration de cette dernière le 31 septembre 2013.

Le 16 septembre, quelques semaines avant la date prévue de sa seconde opération, la CPAM l'informe par courrier qu'elle ne peut plus bénéficier de la CMU, mais qu'une aide complémentaire de santé lui est octroyée sous forme d'un chèque d'une valeur de 500 €.

Ses ressources étant quasi identiques à celles de l'année précédente, la réclamante ne comprend pas les raisons de cette radiation. Elle procède alors à une simulation sur le site de la Sécurité sociale, AMELI.fr, qui lui confirme qu'elle peut prétendre à la CMU complémentaire.

Après avoir joint la CPAM par téléphone et renvoyé à la demande de cet organisme l'ensemble des documents justifiant de ses revenus, la réclamante reçoit un courrier qui lui confirme la décision du 16 septembre. Inquiète pour le remboursement de ses interventions chirurgicales à venir, la réclamante saisit alors le délégué du Défenseur des droits qui prend contact avec le conciliateur de la CPAM. Celui-ci procède à une nouvelle vérification des droits de la réclamante et décèle une erreur. Une lettre rectificative est envoyée à l'intéressée qui a pu bénéficier de la CMU-C pour sa seconde intervention.

## Actualité du droit

### *DÉCISIONS DU DÉFENSEUR*

#### **Discrimination en raison de l'état de santé - emploi public - déroulement de carrière - Décision n°MLD-2014-13**

Un agent municipal, responsable d'une équipe de 10 personnes, est victime d'un accident du travail qui lui interdit momentanément d'effectuer certaines tâches. Il est muté aussitôt à un poste de gardien de musée puis, après décision du tribunal administratif, à un poste de gardien de cimetière. Il saisit le Défenseur des droits.

L'enquête fait apparaître que la première mutation n'est justifiée ni par l'état de santé ni par les nécessités de service et est donc entachée d'illégalité comme l'a souligné le tribunal administratif en 2012, qui a ordonné la réintégration de l'agent dans son poste antérieur ou à défaut dans un poste équivalent.

Le poste de gardien de cimetière correspond au grade de l'agent, mais est dépourvu de responsabilités d'encadrement, limitant les possibilités d'avancement. De plus l'agent n'a pas bénéficié d'évaluation en raison de ses absences pour maladie.

Le Défenseur des droits constate que l'agent dont l'état de santé s'est fortement dégradé a été victime de discrimination en raison de son état de santé et de harcèlement discriminatoire.

En conséquence, le Défenseur des droits recommande au maire de la commune :

- de procéder aux évaluations professionnelles pour 2008, 2009 et 2012 afin de procéder à un avancement ;
- d'indemniser l'intégralité des préjudices moraux subis ;
- d'adresser des instructions précises au service du personnel rappelant l'interdiction de toute discrimination en raison de l'état de santé ;
- de le tenir informé dans un délai de quatre mois.

#### **Décision du Défenseur des droits n°MLD-2014-13**

#### **Discrimination en raison de l'origine - emploi privé - déroulement de carrière - Décision du Défenseur des droits LCD-2011-87**

Un agent de sécurité se plaint de ne pas avoir bénéficié de promotion. Il estime que ces refus de promotion sont liés à son origine et saisit le Défenseur des droits.

L'enquête fait apparaître que cet agent de sécurité a effectué de nombreux remplacements en tant que chef de poste sans bénéficier de promotion à ce grade contrairement à ses collègues européens. L'employeur soutient qu'aucun poste n'était vacant alors même qu'un poste de chef de poste a été pourvu par recrutement extérieur durant la période considérée. L'employeur affirme par ailleurs que le réclamant est peu disponible et rétif à la discipline, alors que de 2002 à 2010 l'agent a bénéficié d'évaluations favorables, et n'a connu aucun incident à l'exception d'un avertissement pour avoir commandé une pizza pendant les heures de service.

L'argument tiré de l'inaptitude du réclamant à exercer des responsabilités est démenti, il a en effet bénéficié d'une promotion au grade de chef de poste peu de temps après avoir été mis à disposition d'une autre société de surveillance. En conséquence, le Défenseur des droits a considéré que l'absence promotion n'est pas étrangère à toute discrimination en lien avec l'origine et a décidé de présenter des observations en ce sens devant le conseil de prud'hommes. Le conseil a suivi les observations du Défenseur et décidé du versement de 30 000 € pour discrimination. L'employeur a fait appel.

#### **Décision du Défenseur des droits LCD-2011-87**

#### **Jugement du Conseil de prud'hommes de Calais du 27 janvier 2014**

#### **Discrimination en raison du sexe - emploi privé - déroulement de carrière - Décision du Défenseur des droits n°MLD-2013-268**

Une jeune femme constate que lors des réévaluations des emplois dans son entreprise, elle a été moins bien classée que ses collègues masculins. Elle n'obtient aucune explication et est victime de mesures de rétorsion lorsqu'elle évoque une éventuelle discrimination. Elle saisit le Défenseur des droits.

L'enquête fait apparaître que lors de l'évaluation des postes menée selon la méthode HAY, la réclamante a été classée SG12 alors que ses collègues masculins occupant des postes identiques ou comparables ont été classés SG13. Un an après ses responsabilités sont diminuées, son évaluation passe de « correspond aux attentes et les dépasse » à « ne correspond pas aux attentes ». Elle présente des symptômes de dépression qui s'aggravent.

Lorsqu'elle évoque la discrimination dont elle s'estime victime ses conditions de travail se dégradent rapidement.

En conséquence, le Défenseur Des Droits :

- considère que la décision d'attribuer le grade SG12 au poste occupé par la réclamante constitue une discrimination fondée sur le sexe ;
- considère que la réclamante a fait l'objet, de la part de son employeur, de faits de harcèlement moral discriminatoire fondés sur son sexe, ayant eu pour effet la dégradation de ses conditions de travail et de son état de santé médicalement constatée ;

- considère que l'employeur a manqué à son obligation de sécurité de résultat en matière de protection de la santé de sa salariée;
- considère que la réclamante a fait l'objet, de mesures de représailles à la suite de sa dénonciation de la discrimination subie;
- décide de présenter ses observations devant le Conseil de prud'hommes.

### **Décision du Défenseur des droits n°MLD-2013-268**

## **VEILLE JURISPRUDENTIELLE**

### **Un nouveau critère de discrimination: le lieu de résidence**

Depuis le 21 février 2014, le « lieu de résidence » est venu s'ajouter aux 19 critères de discrimination reconnus par la loi. Constitue désormais une discrimination directe prohibée par l'article 1er de la loi du 27 mai 2008 la situation dans laquelle, sur le fondement de son lieu de résidence, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable.

Ainsi, les refus d'embauche, de vente, voire les refus de paiement par chèque, opposés en raison de l'adresse du candidat ou du client, sont désormais interdits.

Dans sa délibération n° 2011-121 du 18 avril 2011, la HALDE avait recommandé d'intégrer dans la loi l'interdiction des discriminations fondées sur le lieu de résidence, relevant qu'il existe une assignation sociale négative à partir de l'adresse, qui emporte un cumul de discriminations en matière de santé, d'emploi, de logement, d'éducation et d'accès aux transports.

La loi nouvelle prévoit toutefois deux exceptions à cette interdiction des discriminations à raison du lieu de résidence.

- En premier lieu, « *les mesures prises en faveur des personnes résidant dans certaines zones géographiques et visant à favoriser l'égalité de traitement* » ne constituent pas une discrimination.

Sur ce point, la loi nouvelle est conforme aux recommandations de la HALDE (délibération n° 2010-36 du 22 février 2010) qui avait souligné que les politiques d'action positives en matière d'emploi et de formation en faveur des habitants des zones urbaines sensibles ne sauraient être remises en cause par l'interdiction des discriminations fondées sur le lieu de résidence.

- En second lieu, sont autorisés les refus de fourniture de biens ou de services « *lorsque la personne chargée de la fourniture d'un bien ou d'un service se trouve en situation de danger manifeste* ». Cette seconde exception interroge.

En l'absence d'indication légale ou jurisprudentielle sur ce qui constitue, en matière pénale, un « danger manifeste », la notion pourrait être rapprochée de celle d'état de nécessité (article L122-7 du Code pénal), qui exige un danger inévitable et imminent, auquel on ne peut échapper qu'en commettant l'acte délictueux.

### **Discrimination en raison de l'âge - emploi privé- accès à la formation des pilotes de compagnies aériennes**

Un pilote, âgé de près de 60 ans au moment des faits, s'est vu refuser une formation « avion » permettant de piloter un nouveau modèle. La compagnie aérienne a considéré qu'il aurait largement dépassé les 60 ans avant la durée minimale d'affectation sur ce type d'avion, soit six ans.

L'intéressé a saisi le juge des référés et l'affaire a finalement été portée devant la Cour de cassation.

La Cour réfute les arguments de la compagnie et note que l'exigence de rentabiliser la formation ne tient pas puisqu'à tout moment un pilote formé peut démissionner ou rencontrer des problèmes de santé et ce quel que soit son âge. Le pilote qui se propose de mettre à profit la possibilité de poursuivre son activité jusqu'à 65 ans ne se trouve pas dans une situation différente.

Enfin, l'objectif de sécurité publique est assuré pour les pilotes de plus de soixante ans par les conditions posées par le paragraphe II de l'article L. 421-9 du code de l'aviation civile.

La Cour considère donc que l'objectif de sécurité publique est assuré pour les pilotes de plus de soixante ans par les conditions posées par le paragraphe II de l'article L. 421-9 du code de l'aviation civile. En conséquence, la cour d'appel a, par ces seuls motifs, caractérisé une discrimination fondée sur l'âge constitutive d'un trouble manifestement illicite qu'il convenait de faire cesser. La Cour de cassation rejette donc le pourvoi formé par la compagnie aérienne.

**Cour de cassation, chambre sociale, N° 13-10294, 18 février 2014**

### **Discrimination en raison du handicap - biens et services privé - accès au transport aérien**

Une personne à mobilité réduite a pu effectuer son vol aller sans difficulté mais au retour la compagnie aérienne a refusé son embarquement et a exigé qu'elle quitte l'avion au motif qu'elle n'était pas accompagnée et que le passager qui s'est proposé pour être son accompagnateur n'avait pas enregistré en même temps qu'elle. Pour justifier son refus de transport, la compagnie se prévaut d'impératifs de sécurité. Le Défenseur des droits a présenté des observations en première instance et en appel qui ont été suivies. Un premier jugement ayant condamné la compagnie aérienne, celle-ci a interjeté appel.

La cour d'appel affirme que l'interdiction de toute discrimination fondée sur le handicap en matière de transport aérien, prévue par le règlement européen du 5 juillet 2006, est la règle et que la dérogation prévue par le règlement ne vise que les exigences de sécurité justifiées et imposées par le droit. Elle précise également que les compagnies aériennes sont tenues d'assurer la formation de leurs personnels à l'accompagnement des personnes handicapées. Or, selon la cour, c'est précisément en raison d'une formation insuffisante de son personnel que la compagnie, méconnaissant ses obligations, a refusé l'embarquement. De plus, il n'y a pas eu d'appréciation in concreto de la situation de l'intéressée mais l'application automatique de consignes sans valeur juridique opposable.

En conséquence, la cour confirme la discrimination et, compte tenu de la nature et des circonstances des faits, ainsi que de la situation de la société déjà condamnée pour les mêmes faits, condamne la compagnie aérienne à une amende de 50 000 euros (contre 5 000 euros en première instance). Le procureur de la République avait également fait appel pour voir aggraver les sanctions pénales

**Cour d'appel de Paris n° 12/05062 du 11 février 2014**

### **Intérêt supérieur de l'enfant- droit de visite de la compagne séparée de la mère**

La compagne de la requérante a donné naissance à un enfant par le biais d'une procréation médicalement assistée dans le cadre d'un projet familial commun du couple. Le couple s'est séparé après douze ans de vie commune alors que l'enfant était âgé de quatre ans.

La requérante a saisi le juge aux affaires familiales en vue de bénéficier du droit de visite et d'hébergement sur l'enfant. Elle démontre qu'elle a pourvu à l'éducation de l'enfant et son entretien et a noué avec lui des liens affectifs durables. En outre, l'enfant a noué des liens importants avec le fils de la requérante qui a vécu dans le foyer commun.

Le juge considère que l'enfant a vécu quotidiennement avec la requérante qui a joué pour lui un rôle éducatif et affectif déterminant durant les quatre premières années de sa vie.

La séparation conflictuelle des parties ainsi que les troubles de santé temporairement subis par la requérante dans les semaines suivants cette séparation ne peuvent suffire à établir qu'il serait de l'intérêt de l'enfant de ne plus entretenir aucun lien avec la requérante.

Le refus complet opposé par la mère de l'enfant à l'organisation de toute rencontre entre l'enfant, désormais âgé de six ans et son ancienne compagne, ne paraît nullement justifié et semble contraire à l'intérêt de l'enfant qui a le droit au respect de ses liens affectifs.

Le juge estime donc qu'il paraît dans l'intérêt de l'enfant, exclusivement considéré, d'accorder à la requérante un droit de visite et d'hébergement une fin de semaine sur deux ainsi que la moitié des vacances scolaires. Enfin, le

juge donne acte à la proposition de la requérante de verser une pension alimentaire même si aucune disposition légale ne permet de statuer sur ce point.

**TGI de Créteil n° 13/00875 du 24 décembre 2013**

### **Charge de la preuve - harcèlement**

Licencié pour faute, un cadre a été débouté par les juges du fond de sa demande de dommages et intérêts pour harcèlement moral au motif qu'il n'apportait pas la preuve d'une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits ou à sa dignité, ni une altération de sa santé physique et morale en lien avec des difficultés professionnelles constatée par une autorité médicale qualifiée.

En outre, les juges d'appel ont estimé que l'insistance de la direction, par des courriers répétés et insistants adressés à l'intéressé que celui-ci considère constitutives du harcèlement invoqué, n'était que la conséquence de la résistance du salarié aux ordres reçus et de ses négligences coupables et qu'aucun autre élément n'était rapporté à l'appui de ce grief.

En cassation, la Cour précise qu'il appartient au salarié d'établir des faits qui permettent de présumer l'existence d'un harcèlement moral; qu'en énonçant que le requérant n'apportait pas la preuve de conditions de travail dégradantes, d'une affection physique ou morale constatée par une autorité médicale qualifiée, en lien son activité professionnelle, la Cour d'appel a imposé au salarié de rapporter la preuve du harcèlement et a ainsi violé l'article L. 1154-1 du code du travail, ensemble l'article 1315 du code civil;

La Cour rappelle que, en matière de harcèlement moral, les juges du fond doivent déterminer si chacun des faits avancés par le salarié est ou non établi, sans en écarter aucun, et apprécier si ces éléments, pris dans leur ensemble, permettent de présumer l'existence d'un harcèlement moral; qu'en se bornant, à énoncer que les courriers répétés et insistants de la direction étaient la conséquence de la résistance du salarié aux ordres reçus et de ses négligences coupables et qu'aucun autre élément n'était rapporté à l'appui de ce grief, sans examiner si les faits avancés et justifiés par le salarié - tels que la brusque surcharge de travail, la suppression de son autonomie en lui refusant de signer les ordres de missions, sa mise à l'écart en le discréditant auprès de ses collègues et de ses subordonnés, en faisant courir des rumeurs désobligeantes sur son compte et en réduisant ses relations avec lui à de simples courriers - ne permettaient pas, pris en considération globalement, de présumer l'existence d'un harcèlement moral, la Cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des articles L. 1152-1 et L. 1154-1 du code du travail. La Cour de cassation censure l'arrêt de la Cour d'appel qui a fait peser la charge de la preuve du harcèlement sur le salarié.

**Cour de cassation, chambre sociale, Cass. Soc. N° 12-12202 du 15 janvier 2014**

### **Discrimination en raison de l'origine - biens et services privé- accès au logement**

Un agent immobilier indépendant a proposé à sa propriétaire de lui présenter un nouveau locataire pour l'appartement qu'il souhaitait quitter. Le premier locataire présenté a quitté l'appartement en le laissant dans un état déplorable et sans payer la totalité des loyers dus.

Une personne a contacté la propriétaire par téléphone, et lui a indiqué ses nom et prénom, elle a aussitôt senti une hésitation dans la voix de la propriétaire qui une heure après la rappelait pour lui affirmer que l'appartement avait été loué. Une collègue de la requérante a alors proposé d'appeler elle-même; elle a obtenu un rendez-vous de visite pour l'après-midi.

L'association SOS racisme, contactée, a organisé des tests de discrimination qui ont confirmé l'intuition de la requérante.

La propriétaire a reconnu les faits et avait affirmé qu'elle souhaitait un locataire fiable et « qu'elle ne voulait pas de noirs et pas d'arabe ».

Le tribunal condamne la propriétaire et l'agent au versement de dommages et intérêts à la requérante ainsi qu'à l'association SOS racisme; les amendes sont fixées à 1000 et 2000 euros.

**TGI de Paris n° 11087008177 du 10 décembre 2013**

## **Publications**

- > **Rapport « Les refus de soins opposés aux bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME »**
- > **Dépliant « Femmes »**
- > **Guide « Usagers: votre santé, vos droits »**
- > **Guide « Collectivités territoriales: guide pour l'accessibilité des établissements recevant du public »**
- > **« Guide pour une évaluation non-discriminante des emplois à prédominance féminine »**
- > **Guide « Louer sans discriminer »**
- > **Rapport « Cadre pour agir et rendre compte - Logement privé »**
- > **Fiche « Âge »**
- > **Fiche « Déconstruction des stéréotypes et préjugés »**
- > **Fiche « Égalité femmes-hommes »**

**Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante.  
Elle est chargée de veiller à la protection de vos droits et libertés  
et de promouvoir l'égalité.**

**LE DÉFENSEUR DES DROITS - 7 rue Saint-Florentin - 75409 Paris Cedex 08**

**Tél.: 09 69 39 00 00**

**[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)**