



Rapport Annuel 2021

Résumé

Ararteko, Défenseur des droits du Pays Basque

Département des affaires européennes et internationales



www.Ararteko.eus
international@Ararteko.eus

Table des matières

| | |
|---|----|
| I. Bienvenue de l'Ararteko | 4 |
| II. L'Ararteko en bref | 5 |
| III. Un mandat renouvelé : 2021-2026 | 5 |
| IV. Activité de l'année 2021 en chiffres | 6 |
| V. Cas à souligner | 13 |
| VI. Activités de sensibilisation, de recherche et de diffusion en matière de droits de l'homme. 26 | |
| VII. Département de l'enfance et de l'adolescence | 30 |



Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko, Défenseur des droits du Pays Basque

I. BIENVENUE DE L'ARARTEKO

2021 a été une année particulière pour l'institution et pour moi-même comme Ararteko puisqu'en février j'ai été réélu, sans aucun vote contre ma candidature, pour un second et dernier mandat par les groupes du Parlement Basque, ce que j'ai compris comme une approbation du travail réalisé et une grande responsabilité. Mon objectif fondamental à la tête de l'institution est de consolider sa place de référence en matière de défense des droits humains et des libertés des citoyens ; dans le domaine des administrations publiques basques également, que la loi soit appliquée avec humanité et interprétée en fonction des circonstances des personnes, notamment des plus vulnérables.

Je soulignerais également la nomination de l'Ararteko adjointe, Inés Ibáñez de Maeztu qui m'accompagne avec efficacité et loyauté dans notre travail de promotion et de direction de cette institution.

L'année précédente l'épidémie de COVID-19 a malheureusement occupé une grande partie de nos vies et de notre activité. Les services publics et notamment les services de santé, ont dû faire preuve d'une implication sans faille dans le domaine des soins à la personne et ont continué à subir le stress et une charge de travail particulièrement importante. Je leur adresse toute ma reconnaissance.

L'ensemble de l'activité de l'Ararteko a considérablement augmenté puisque nous avons réalisé près de 12 500 actions soit une augmentation de 27 % par rapport à 2020. La collaboration externe que nous avons déployée a également été remarquable, avec 229 réunions, des réunions de travail et tous types d'événements auxquels ont participé des personnes de l'institution.

Les 5 études et rapports présentés en 2021 constituent un record dans le parcours de cette institution : Jeunes migrants sans références familiales au Pays Basque : Diagnostics et propositions d'action ; Services de protection pour enfants et adolescents étrangers non accompagnés en Europe ; Administration numérique et rapport avec les citoyens : Son application aux administrations publiques basques ; l'impact de la pandémie de COVID-19 dans les résidences pour personnes âgées du Pays Basque ; et le Recueil et résumé des recommandations et suggestions de l'Ararteko en matière de prestation de garantie de revenus et prestation complémentaire de logement en 2021.

Après un processus de travail long et difficile, nous avons pu terminer la [Recommandation générale de l'Ararteko 2/2021 du 18 mai 2021](#) : Lignes directrices pour guider les actions en matière d'abus et d'exploitation sexuelle des enfants et adolescents au Pays Basque.

Au niveau international nous soulignerons la visibilité de l'Ararteko dans l'[Institut international de l'Ombudsman](#) (IIO), dans le [Réseau européen des médiateurs](#) (ENO) et dans le [Réseau européen des médiateurs pour enfants \(ENOC\)](#). Sa participation dans des événements internationaux, dans des enquêtes parallèles et dans le développement institutionnel du réseau, respectivement, sont la preuve du rôle actif et constructif que joue cette institution sur la scène internationale.

Je souhaite profiter de l'occasion qui m'est donnée par la rédaction de ce bilan annuel pour souligner tout particulièrement le besoin de renforcer la culture des droits humains de telle sorte que les pouvoirs publics et tous les citoyens et citoyennes puissent travailler à leur

promotion et leur consolidation pour être en mesure à tout moment avec nos actions de garantir le respect de ces droits.

Pour terminer, une reconnaissance sincère et bien méritée au courage et à la force de notre société et de chacune des personnes qui la composent, qui ont de nouveau fait preuve d'énergie et de résilience pour surmonter les obstacles qui se sont présentés au cours de l'année écoulée ; pour reprendre une phrase attribuée à Bob Marley, « personne ne sait à quel point nous sommes forts jusqu'à ce qu'être fort soit la seule option qui reste ».

II. L'ARARTEKO EN BREF

L'Ararteko est le Défenseur des droits ou Ombudsman du Pays Basque.

L'institution de l'Ararteko est prévue depuis 1979 dans le Statut d'autonomie du Pays Basque et a été créée par une loi du Parlement Basque en 1985. Cette loi le définit comme le haut-commissaire indépendant du Parlement Basque pour la défense des droits des personnes par rapport aux actions et aux politiques publiques des administrations et entités publiques de la Communauté autonome du Pays Basque (administrations autonomes, provinciales et locales).

La tâche principale de l'institution de l'Ararteko est celle de répondre aux plaintes, demandes ou requêtes que peuvent présenter les citoyens à l'occasion d'actions incorrectes ou irrégulières de la part de l'administration. En cas d'action inappropriée, l'Ararteko peut faire des recommandations à l'administration chargée de la rectifier. Toutes les décisions de l'Ararteko sont publiées.

Les autres moyens d'action de l'Ararteko sont les enquêtes d'office et la rédaction de recommandations générales et d'études approfondies sur des questions présentant un intérêt particulier pour les droits des citoyens. Celles-ci débouchent également sur des recommandations à l'intention des administrations publiques dont l'application pratique est ensuite supervisée au moyen de mécanismes de contrôle.

L'Ararteko entretient des relations constantes avec les organisations de la société civile pour connaître les problèmes sociaux de très près et mène également des initiatives visant à accroître la sensibilisation au sujet du respect des droits de l'homme. L'Ararteko participe à divers réseaux internationaux d'institutions connexes et interagit avec des organismes internationaux dans l'objectif d'intégrer les meilleures normes internationales en matière de droits de l'homme dans son travail.

L'Ararteko rend compte de ses actions et activités au Parlement Basque, par le biais du rapport annuel.

III. UN MANDAT RENOUVELÉ : 2021-2026

Manuel Lezertua, réélu pour un second mandat

Le 25 février 2021, Manuel Lezertua Rodríguez a prêté serment en tant qu'Ararteko devant l'Assemblée plénière du Parlement Basque après avoir été réélu le 18 à une large majorité, et sans voix contre, pour un second mandat de cinq ans.

Originaire de Bilbao, M. Lezertua est titulaire d'un diplôme en droit et d'un master en droit de l'université de Londres. Sa carrière professionnelle a commencé en tant qu'avocat du Gouvernement autonome du Pays Basque ; il a ensuite travaillé à Strasbourg comme avocat à la Cour européenne des droits de l'homme et à la Cour constitutionnelle. Il a été chef de la Division de lutte contre la criminalité financière du Conseil de l'Europe et conseiller juridique auprès de cet organisme.

Pendant son premier mandat l'Ararteko a pris l'engagement ferme et stratégique de donner à l'institution une dimension européenne et internationale et de renforcer l'interrelation de l'Ararteko avec les autres défenseurs des droits et avec les organisations multilatérales.

C'est pour respecter cet engagement qu'il a intensifié ses relations avec l'IIO (Institut international de l'Ombudsman), l'ENO (Réseau européen des médiateurs), la FIO (Fédération ibéro-américaine de l'Ombudsman), l'AICL (Association internationale des commissaires linguistiques), l'ENOC (Réseau européen des défenseurs des enfants), ainsi que ses contacts bilatéraux avec d'autres organismes internationaux et avec les ombudsmans de plusieurs pays européens.

Son objectif fondamental à la tête de l'institution est de la consolider comme référence en matière de défense des droits humains et des libertés des citoyens ; dans le domaine des administrations publiques basques également, que la loi soit appliquée avec humanité, en l'interprétant en fonction des circonstances des personnes, notamment des plus vulnérables.

Inés Ibáñez de Maeztu Izaguirre prend possession de son poste d'adjointe à l'Ararteko

Inés Ibáñez de Maeztu a pris ses fonctions d'adjointe à l'Ararteko, sur proposition de l'Ararteko Manuel Lezertua, lors d'une cérémonie organisée au Parlement basque le 16 mars 2021.

Une mission qu'elle exécute avec responsabilité, engagement et enthousiasme pour apporter ses connaissances et son expérience en partant de l'idée de complémentarité et toujours dans le but ultime de répondre à l'institution de l'Ararteko pour la défense des droits des citoyens du Pays Basque.

Mme Ibáñez de Maeztu est diplômée en géographie et histoire et a une qualification professionnelle d'éducatrice sociale. Une partie de sa carrière professionnelle s'est déroulée au sein du Gouvernement basque où elle a été Directrice du département de la justice et Directrice du département des droits de l'homme. Elle a également été éducatrice-médiatrice de l'équipe psychosociale judiciaire de Bilbao, éducatrice de l'équipe technique du tribunal pour enfants de Vitoria-Gasteiz et du centre pour enfants de Pontevedra.

IV. ACTIVITÉ DE L'ANNÉE 2021 EN CHIFFRES

En 2021 nous avons réalisé un total de **12 491 actions** (27% de plus que l'année précédente), dont **7 578** en réponse à des **plaintes et des requêtes** et 47 à des enquêtes d'office (les domaines les plus importants sont ceux correspondant à l'Office de l'enfance et de l'adolescence et à la sécurité).

9 445 services au total ont été fournis dans les **bureaux de service direct**. Parmi ceux-ci, 4 778 étaient des plaintes et des questions présentées en personne dans l'un des trois bureaux, et 4 667 ont consisté en des conseils et des informations par téléphone.

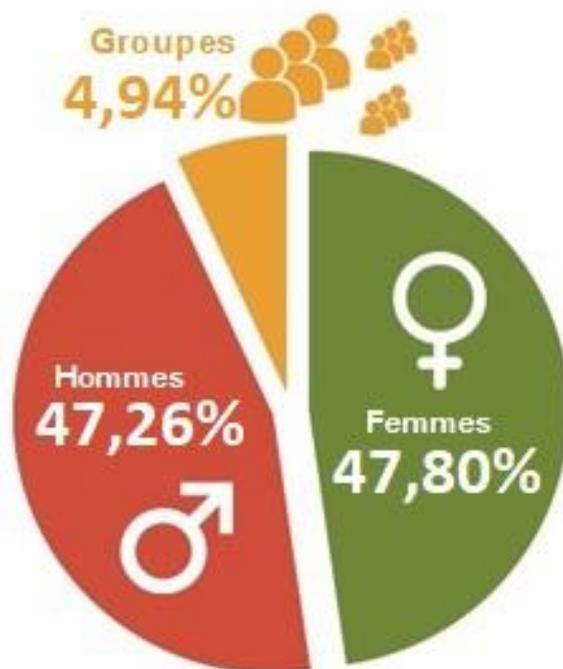
En 2021, nous avons organisé 50 **réunions** avec des organisations sociales et 39 avec différentes administrations : départements et directions du Gouvernement Basque, conseils provinciaux, conseils municipaux et autres organismes. Nous avons également participé à 126 événements et conférences organisés par des administrations, des organisations sociales et des bureaux de médiateurs au niveau national ou régional et à 14 autres de portée internationale.

➤ Plaintes

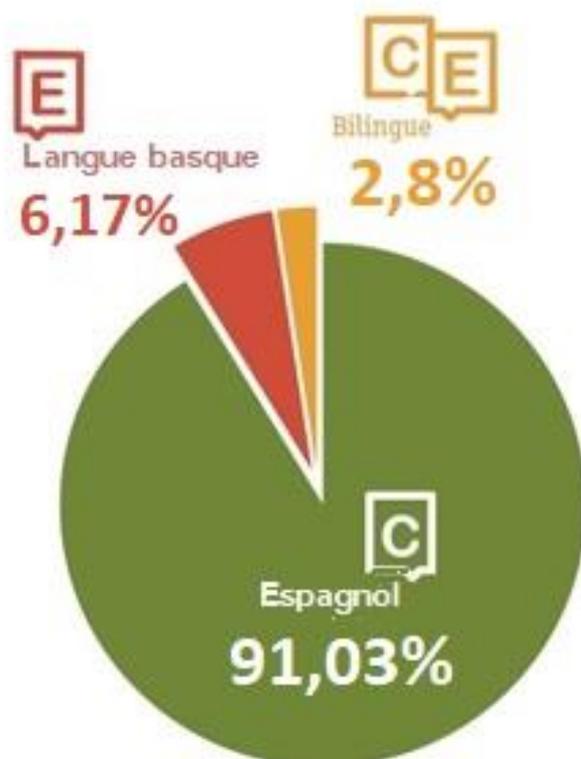
Plaintes et requêtes soumises à l'Ararteko en 2021



Répartition des plaintes reçues par sexe



Répartition des plaintes reçues par langue



Répartition des dossiers de plaintes ouverts en fonction des domaines d'action

Si on considère le **domaine** visé par les plaintes, nous voyons que le nombre de réclamations en rapport avec les dispositifs de lutte contre l'exclusion sociale ont légèrement augmenté : 508 (contre 497 en 2020). Parmi ces dossiers de plainte, plus de

90% concernent divers problèmes en rapport avec le fonctionnement du service basque de l'emploi et ses actions dans le domaine de la gestion de l'allocation de garantie de revenus et de la prestation complémentaire de logement.

Suite aux mesures adoptées pour contenir la pandémie de COVID-19, nous avons observé une augmentation notable du nombre de plaintes en rapport avec la santé des citoyens. Presque 47% des dossiers de plainte traités ont une relation avec les **droits sociaux (santé, insertion sociale, logement, éducation, etc.)**

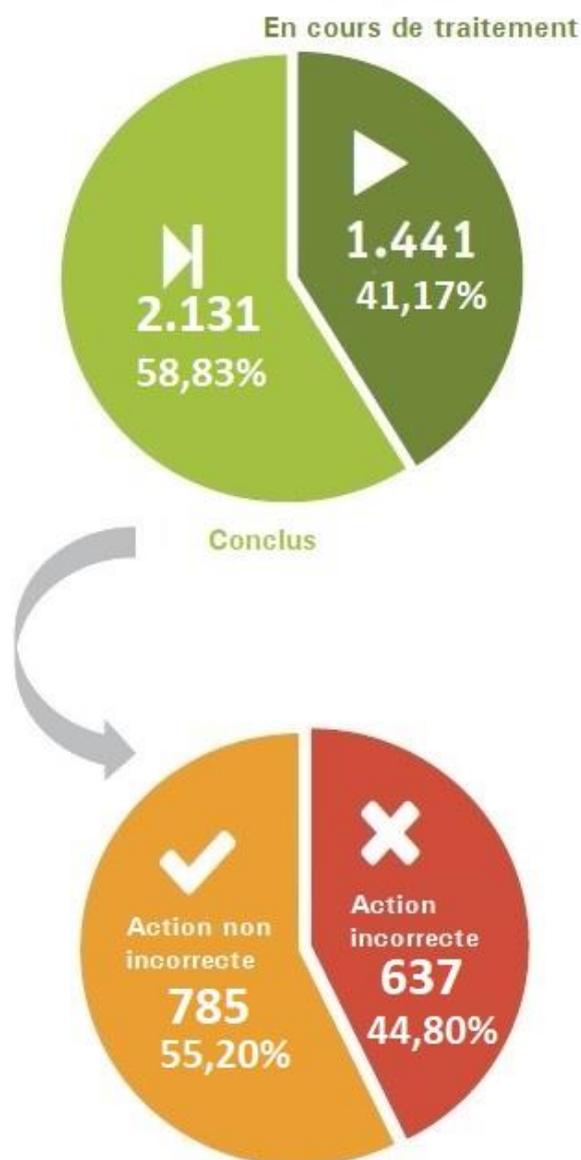
Les plaintes qui concernent des **groupes méritant un suivi approfondi** sont également nombreuses. Un grand nombre de ces dossiers (dont ceux relevant du domaine de l'insertion sociale) sont en rapport avec les politiques publiques destinées à garantir l'**égalité réelle et effective** de toutes les personnes ; il s'agissait d'éliminer les obstacles qui empêchent ou entravent l'exercice de ces droits pour les femmes, les personnes âgées, les enfants et adolescents, les personnes handicapées, les personnes du groupe LGTB, les migrants, les Roms, etc.

| Domaine | Nbre | % |
|--|--------------|------------|
| Insertion sociale | 508 | 20,57 |
| Santé | 348 | 14,09 |
| Logement | 181 | 7,33 |
| Groupes méritant un suivi approfondi : personnes handicapées, personnes âgées, égalité hommes-femmes, personnes immigrées, personnes en prison, etc. | 176 | 7,13 |
| Régime juridique, biens et services des administrations publiques | 175 | 7,09 |
| Fiscalité | 150 | 6,07 |
| Sécurité | 144 | 5,83 |
| Éducation | 135 | 5,47 |
| Personnel au service des administrations publiques | 128 | 5,18 |
| Environnement | 127 | 5,14 |
| Urbanisme et aménagement du territoire | 101 | 4,09 |
| Organisation de l'activité économique | 93 | 3,77 |
| Travaux publics, transports et infrastructures | 69 | 2,79 |
| Droits linguistiques, culture et sport | 36 | 1,46 |
| Enfance et adolescence | 30 | 1,21 |
| Justice | 26 | 1,05 |
| Transparence, participation, bonne gouvernance et protection des données personnelles | 18 | 0,73 |
| Familles | 13 | 0,52 |
| Travail et Sécurité Sociale | 12 | 0,48 |
| TOTAL | 2.470 | 100 |

Situation des dossiers de plainte

En 2021 nous avons **résolu 2 131 dossiers** de plainte et avons rendu **1 422 décisions**. Les autres cas étaient irrecevables à cause de circonstances survenues (double emploi avec d'autres médiateurs, questions en attente d'une décision judiciaire ou qui ont fait l'objet d'un arrêt définitif, lancement d'une procédure judiciaire, etc.) La durée moyenne des procédures de plainte a été de 50 jours.

Lorsque nous analysons ces dossiers de plainte, nous concluons que dans **45%** des cas il s'agit d'une **action incorrecte** de l'administration concernée, un pourcentage un peu supérieur à celui de l'année précédente (43%). L'administration concernée a corrigé et modifié l'action à l'origine de la réclamation dans 87% des cas. Dans la plupart des cas il n'a pas été nécessaire que l'Ararteko formule une recommandation formelle.



Niveau d'efficacité de l'intervention de l'institution de l'Ararteko.

| | % | % |
|--------------------------------------|-------|--------------|
| Action incorrecte résolue | | 87,38 |
| Sans recommandation | 98,31 | |
| Recommandation acceptée | 1,31 | |
| Suggestion acceptée | 0,38 | |
| Action incorrecte non résolue | | 12,62 |

➤ Enquêtes d'office

Enquêtes d'office par domaines

| Domaine | Nbre | % |
|--|-----------|------------|
| Enfance et adolescence | 27 | 57,45 |
| Sécurité | 8 | 17,02 |
| Insertion sociale | 3 | 6,38 |
| Victimes des groupes terroristes | 3 | 6,38 |
| Migrations | 2 | 4,25 |
| Droits linguistiques | 1 | 2,13 |
| Personnel au service des administrations publiques | 1 | 2,13 |
| Personnes en prison | 1 | 2,13 |
| Urbanisme et aménagement du territoire | 1 | 2,13 |
| Total | 47 | 100 |

➤ Satisfaction des usagers

Depuis quelques années nous enquêtons régulièrement auprès des citoyens pour connaître l'opinion des personnes qui ont demandé notre intervention et pouvoir ainsi tenter d'améliorer le service que nous proposons. Pour ce faire lorsque nous avons à traiter d'un dossier de plainte, nous envoyons un questionnaire au plaignant et lui demandons de répondre volontairement et anonymement à plusieurs questions qui nous permettront de savoir comme est considéré le service que nous avons fourni à l'utilisateur.

Pour évaluer les résultats il est important de savoir que parmi les plaintes dont le traitement s'est terminé en 2021, dans 53% des cas nous avons observé une action incorrecte de l'administration concernée.

Lorsqu'on leur a demandé d'apprécier l'accueil du personnel de l'Ararteko, la réponse des citoyens et citoyennes ont considéré que « ***l'accueil a été bon ou très bon*** ».

Concernant l'intervention de l'Ararteko (disponibilité, intérêt montré, démarches effectuées), plus de 66% des usagers considèrent qu'elle a été très positive ou positive.

Presque **78%** d'entre eux **recommanderaient de consulter l'Ararteko** en cas de problème avec l'administration.

Ces dernières années nous avons également enquêté pour savoir dans quelle mesure les deux instruments clés de l'Ararteko était connus : le site web, élément basique pour diffuser nos services et pour l'interaction avec les citoyens (70% des usagers et usagères le connaissent) et la **charte de services** de l'Ararteko qui recueille tous les engagements pris par l'institution en matière de qualité et de droits des personnes utilisatrices, ainsi que la manière de les exercer (connue par 48% des personnes qui ont répondu à l'enquête). Les résultats de l'enquête soulignent très favorablement la facilité de faire des démarches auprès de l'Ararteko.

Ces résultats nous permettent de conclure que lorsque nous analysons les opinions en rapport avec des domaines d'intervention directe de l'Ararteko - celle qui dépend de sa propre activité et de ses moyens personnels - l'évaluation du travail réalisé est positive.

Nous avons également favorisé depuis quelques temps la présentation de suggestions ou opinions sur les services fournis par l'Ararteko et dans la révision de la [Charte de services](#), nous avons inclus le droit d'accès à l'information publique de l'Ararteko et l'exercice des droits en rapport avec la protection des données à caractère personnel. 27 requêtes et plaintes ont été présentées en 2021.

Recommanderiez-vous à quelqu'un ayant des problèmes avec l'administration de s'adresser à l'Ararteko?



V. CAS À SOULIGNER

➤ Aider les personnes en situation de vulnérabilité

Plainte individuelle : L'Ararteko demande de réviser l'annulation d'une allocation de garantie de revenus à une femme dont le mari est travailleur saisonnier et quitte le Pays Basque pour travailler

Les faits

Depuis 2014, année où elle s'était vu accorder le droit au revenu garanti, la plaignante vivait avec son mari et leur fille mineure. Son mari est saisonnier et doit donc quitter la Communauté autonome du Pays Basque pour travailler en été à l'occasion de la récolte de fruits et parfois également en hiver pour la récolte des olives. Le service basque pour l'emploi considérait que, de ce fait, la titulaire de l'allocation ne satisfaisait plus aux exigences pour la toucher, et lui réclamait également presque 4 000 euros au titre de prestations indûment perçues prétendument.

Examen du dossier par l'Ararteko

L'Ararteko a demandé des informations au Département du travail et de l'emploi du Gouvernement Basque.

En réponse, celui-ci a rendu un rapport qui exprimait que « *le conjoint de la titulaire a enchaîné des périodes de travail hors de la Communauté Autonome du Pays Basque dont la durée dépasse les 12 mois ; par conséquent, conformément au numéro 4 des Critères interprétatifs en matière d'allocation de garantie de revenus de 2017, le droit à l'allocation est annulé puisque le couple ne peut être séparé plus d'une année au motif du travail et percevoir encore le revenu garanti.*

Selon l'Ararteko, il existe des doutes sur le fait que le service d'emploi compare la somme des périodes de travail hors de la Communauté Autonome, dont la somme globale implique une séparation des conjoints pendant une durée de plus de 12 mois, et un seul déplacement pour le travail hors de la Communauté Autonome de nature permanente.

S'il est vrai que le Décret 147/2010 de l'Allocation de garantie de revenus ne mentionne pas expressément un éventuel calcul cumulé de périodes de séparation pour le travail, l'Ararteko constaté qu'avec son interprétation, le service d'emploi punit avec la perte du revenu garanti un ménage dans lequel l'un des membres fait un effort pour obtenir ses propres ressources.

Il n'est pas non plus possible d'ignorer l'existence d'une enfant mineure au foyer, ce que le Département de l'emploi et des politiques sociales devrait avoir longuement soupesé avant de prendre sa décision.

Résultat

L'Ararteko a demandé que la décision d'annulation soit révisée et que le service de l'emploi cesse de réclamer le remboursement des versements passés.

Plainte individuelle : La mairie de Bilbao reconnaît qu'un national d'un pays tiers avait été inscrit sur les registres du recensement le temps requis pour demander des allocations

Les faits

Le réclamant avait été enregistré en tant que résident de la ville de Bilbao depuis 2018, initialement en tant que demandeur de protection internationale. Après le refus de sa demande, il a cherché à obtenir un passeport de son pays d'origine, que ne lui a été pas délivré à cause des restrictions liées à la COVID-19. Cependant, le passeport lui a été requis pour effectuer un changement d'adresse auprès de la mairie en 2020. Vu qu'il était seulement en mesure de produire un justificatif de sa demande de passeport, la mairie l'a rayé des registres du recensement. Après qu'il a obtenu finalement son passeport en 2021, il a été enregistré à nouveau. Néanmoins, à cause de la période de radiation, le réclamant ne satisfaisait plus aux conditions pour accéder à des allocations et à d'autres services, qui exigent une période minimale d'enregistrement.

Examen du dossier par l'Ararteko et résultat

L'Ararteko considère que le refus de demande de changement de domicile dans les registres de recensement municipal ne peut être admis et a recommandé à la Mairie de Bilbao de réviser sa décision.

La Mairie a informé l'Ararteko qu'elle enregistrera le changement de domicile et reconnaîtra l'inscription depuis 2018. Cela permettra au citoyen de disposer de l'ancienneté nécessaire dans les registres de recensement et de prouver son domicile effectif pour demander les allocations.

Plainte collective : L'Ararteko demande que les logements gérés par des organisations sociales agréées soient considérés aptes pour toucher le revenu garanti

Les faits

Plusieurs organisations sociales ont porté une omission législative à l'attention de l'Ararteko qui défavorisait des personnes très vulnérables. Ces organisations gèrent des programmes d'inclusion sociale qui comprennent le logement collectif, le soutien, le suivi et visent à aider ses bénéficiaires dans la recherche d'emploi et à atteindre l'inclusion sociale. Ces organisations ont rapporté à l'Ararteko que ses usagers ne pouvaient pas toucher le revenu garanti à cause de la règle selon laquelle non plus de deux personnes ou ménages bénéficiaires peuvent habiter à la même adresse. La conséquence en était que plusieurs bénéficiaires se voyaient obligés de loger dans des hôtels ou en collocation sans aucun soutien. Une exception à cette règle existe pour des bénéficiaires qui logent à des logements collectifs gérés par des organisations sociales agréées. Néanmoins, aucun des trois conseils provinciaux n'a édicté la réglementation nécessaire pour procéder à l'autorisation des organisations sociales concernées.

Examen du dossier par l'Ararteko et résultat

Selon l'Ararteko, tant que cette réglementation n'aura pas été rédigée, il n'est pas admissible de refuser ou annuler l'allocation RGI à un usager d'un programme destiné à sa réinsertion sociale.

Il recommande à ce titre au Département du travail et de l'emploi du Gouvernement Basque que le logement compris dans un programme d'intervention sociale géré par un organisme social, dûment agréé, soit considéré comme une résidence collective et que tous les ménages qui y sont hébergés puissent accéder à l'allocation de garantie de revenus et à l'allocation complémentaire de logement.

Il demande également que soit modifiée la limite actuelle concernant la présence dans un même cadre de cohabitation de deux ménages bénéficiaires de l'allocation de garantie de revenus puisqu'il estime qu'en temps de crise sanitaire, économique et sociale il est nécessaire de mettre en œuvre toutes les mesures sociales destinées à garantir un hébergement adéquat.

Enquête d'office: Aider les familles avec enfants à obtenir le revenu garanti

Les faits

Les bénéficiaires du revenu garanti ne sont pas autorisés à habiter avec d'autres adultes membres de leur famille qui ne touchent pas cette allocation. Une exception existe pour des bénéficiaires ayant des enfants de moins de 18 à leur charge. Ceux-ci peuvent bénéficier du revenu garanti pour une période maximale de 24 mois. Le service basque de l'emploi a édicté des lignes directrices déterminant que ladite période démarre avec la naissance ou l'adoption de l'enfant. La conséquence en était que, par exemple, des jeunes parents avec enfants de plus de 24 mois d'âge qui se retrouvaient dans des situations de précarité ne disposaient pas de la possibilité de déménager chez leurs parents et de toucher en même temps le revenu garanti.

Examen du dossier par l'Ararteko

Dans un rapport spécial de 2017, l'Ararteko avait déjà remarqué que le Décret du Gouvernement Basque sur le revenu garanti limitait la durée de l'exception en cause. L'Ararteko a plaidé à l'époque pour la nécessité de réfléchir sur la possibilité de l'allonger, au moins, dans des cas exceptionnels, pour faciliter un déménagement avant la fin de la période exceptionnelle. Néanmoins, les nouvelles lignes directrices restreignent encore le champ d'application de l'exception : On peut comprendre qu'elle ne s'applique qu'aux personnes ayant des mineurs à charge qui vivaient déjà au domicile d'un parent avant la naissance des enfants et qui auraient 24 mois à compter de la naissance ou de l'adoption pour être considérées comme aptes pour bénéficier du revenu garanti.

Rapport: L'impacte de la pandémie de COVID-19 sur les centres résidentiels pour personnes âgées au Pays Basque

L'Ararteko analyse dans cette étude les facteurs les plus déterminants concernant la contagion dans les centres ; l'étude souligne les apprentissages tirés de cette période et reconnaît le grand effort fait par les résidents, les responsables et les travailleurs pour protéger la santé et les droits de toutes les personnes.

La réalité analysée en chiffres :

- Entre les premières semaines de mars 2020 et le 10 janvier 2021, 66,7% des centres résidentiels pour personnes âgées du Pays Basque - c'est-à-dire 199 centres sur 299 - ont connu au moins un cas de COVID-19. 938 personnes sont mortes avec diagnostic COVID-19 pendant cette période.
- Deux centres résidentiels sur trois ont connu au moins un cas de COVID-19, avec un pourcentage de résidents infectés proche de 25%.
- Les personnes vivant dans des résidences pour personnes âgées représentent 5 % de toutes les personnes infectées.

- Jusqu'au 10 janvier 2021, 47,5 % de ces centres, et 70,9 % de ceux ayant un cas à cette date, avaient enregistré au moins un décès lié à la pandémie.
- Le contrôle de la pandémie a nécessité une réponse globale à tous les niveaux pour organiser la coopération des systèmes de santé et de services sociaux avec les centres résidentiels, qui ont eu la responsabilité ultime de mettre en œuvre les mesures et d'établir les moyens nécessaires pour freiner la transmission du virus et préserver la sécurité des résidents et des travailleurs.
- La collaboration des travailleurs des centres, des usagers eux-mêmes et de leur environnement immédiat a également été essentielle pour la bonne application des mesures de prévention adoptées.

Certaines des leçons apprises incluses dans l'étude :

- L'incidence de la pandémie dans la zone de santé dans laquelle se trouve le centre explique en partie le risque de contagion.
- La limitation de l'accès aux installations est un autre facteur important pour contrôler la pandémie.
- Le risque de mortalité est principalement associé aux caractéristiques personnelles des résidentes et résidents, la pertinence des facteurs liés à l'établissement étant très limitée.
- Influence des caractéristiques des centres sur le risque d'infection. Les centres, leurs caractéristiques et les mesures de prévention adoptées étaient très pertinents pour expliquer le risque d'infection par le COVID-19 chez les utilisateurs.

Il est nécessaire de fournir aux centres résidentiels des plans de prévention et de risque d'infections ajustés aux caractéristiques propres à chaque centre pour garantir une meilleure protection.

- Il est urgent de disposer de systèmes d'évaluation de la qualité et d'enregistrer la situation individuelle de l'ensemble des résidents ainsi que des processus de soins de chaque centre pour identifier non seulement les changements dans leur situation personnelle mais également l'impact des soins reçus sur leur qualité de vie.
- Il est nécessaire de réfléchir au modèle architectural et fonctionnel des centres étant donné son influence sur le risque de contagion.
- Il faut étudier l'impact sur le niveau d'infections de la procédure suivie pour le remplacement du personnel.

➤ **Promouvoir la bonne administration**

Enquête d'office : Propositions pour encourager les enquêtes et l'exercice du pouvoir d'imposer des sanctions dans les cas de feux de forêts détectés au Pays Basque

Les faits

L'Ararteko a entamé une enquête d'office après avoir pris connaissance par les médias et les réseaux sociaux de l'inquiétude de la société quant à l'existence d'incendies de forêt d'une certaine ampleur au Pays Basque, vraisemblablement d'origine criminelle, et des difficultés à savoir qui en était responsable afin d'exiger la responsabilité correspondante dans chaque cas.

Les recommandations de l'Ararteko

L'Ararteko recommande plusieurs **mesures pour améliorer l'inspection et le contrôle** des feux de forêt. Ces propositions comprennent des recommandations pour améliorer l'accès aux informations environnementales sur les feux de forêt, l'encouragement de la collaboration des citoyens et la protection du dénonciateur environnemental en cas de feu de forêt.

Il formule également des recommandations pour améliorer le respect des réglementations en matière de protection contre les incendies, en exerçant des pouvoirs d'inspection et d'enquête sur les causes des feux de forêt.

L'Ararteko rappelle aux administrations provinciales compétentes leur obligation de promouvoir d'office des mesures d'inspection et des enquêtes sur les feux de forêt, et signale par ailleurs que les gardes forestiers chargés de l'inspection des incendies doivent avoir une formation spécifique et des moyens matériels suffisants.

L'Ararteko souligne également l'obligation pour les administrations provinciales d'exercer leurs pouvoirs de sanction, de compenser les dommages environnementaux causés par l'incendie et l'obligation de transmettre les dossiers sur les incendies de forêt au ministère public.

L'Ararteko insiste en outre sur l'importance de promouvoir des mécanismes de coordination dans la surveillance environnementale des feux de forêt. À cet égard, l'Ararteko reconnaît le travail réalisé jusqu'à présent par le Bureau du procureur de l'environnement dans la prévention et le contrôle des feux de forêt. Il convient de noter que la recherche et la qualification des infractions pénales relèvent de la stricte compétence du Ministère public et des tribunaux, et que toute ingérence à cet égard doit être exclue.

Plainte individuelle : Le service de médiation en matière de location recommencera à fournir un service en face à face sur recommandation de l'Ararteko

Les faits

Le service « Bizilagun » aide à résoudre les désaccords survenant dans une communauté de voisins ou dans les relations entre ceux qui louent un logement ou un local et ceux qui le prennent en location.

Une citoyenne a demandé l'intervention de l'Ararteko en indiquant que le service de Bizilagun n'était disponible que par téléphone et qu'il était indispensable de prendre rendez-vous en ligne ou au n° de téléphone 012. Une fois le rendez-vous pris, le service passe l'appel téléphonique au jour et à l'heure prévus.

La plaignante a indiqué qu'elle avait essayé à trois reprises d'expliquer son problème par téléphone mais que cela n'avait pas été possible puisqu'elle était inexorablement renvoyée vers la demande de rendez-vous en ligne.

En outre, le système en place ne tient pas compte des personnes qui n'ont pas de téléphone ; elle réclame par conséquent un service plus conforme à ses droits en tant que citoyenne.

Examen du dossier par l'Ararteko

Après la déclaration d'urgence sanitaire, la plupart des administrations ont fermé leurs bureaux et les services non essentiels, de sorte que la relation avec les citoyens se limite à une relation téléphonique ou télématique.

Une fois la période de confinement terminée, de nombreuses administrations ont progressivement repris le service en face à face en prenant les mesures nécessaires pour faire face à la COVID-19 et, dans certains cas, en travaillant simultanément en face à face et à distance.

La transformation de l'administration permise par la numérisation en cours devrait permettre de renforcer l'efficacité interne et de fournir de meilleurs services publics aux citoyens ; néanmoins les faits montrent une tendance à établir de facto des relations télématiques ou téléphoniques, de sorte que le service en face à face est subsidiaire ou inexistant dans certains cas.

Comme l'indique l'étude sur l'administration numérique récemment rédigée par l'Ararteko, *« même si les progrès dans l'implantation des outils d'administration électronique doivent être consolidés et accrus, il est essentiel de maintenir ouvert à tout moment le canal du face à face avec les citoyens et la possibilité d'interagir et d'entrer en relation avec eux physiquement et pas seulement virtuellement ».*

Plainte individuelle: L'Ararteko recommande à la mairie de Bilbao qu'elle accède à la demande de remboursement de la somme versée en paiement d'un procès-verbal pour stationnement non conforme à la réglementation de stationnement payant

Les faits

Une citoyenne a demandé l'intervention de l'Ararteko pour que la mairie de Bilbao lui rembourse la somme de 30 euros qu'elle a déclaré avoir payé par erreur pour régler le procès-verbal dressé par un agent de contrôle de stationnement payant contre son

véhicule puisqu'elle n'aurait pas disposé pas du ticket de stationnement nécessaire pour se garer dans la zone concernée.

La plaignante a assuré que le véhicule disposait bien du titre de stationnement qu'elle avait acheté par l'application « BilbaoPark » à la même heure à laquelle l'agent de contrôle avait rédigé le procès-verbal.

Elle a indiqué qu'elle avait contacté le service client par téléphone en ayant connaissance du procès-verbal et qu'on lui avait indiqué de communiquer l'incident à la mairie pour qu'il soit archivé après avoir vérifié que cette action et l'autorisation de stationnement avaient été réalisées à la même heure.

Puis, en consultant l'historique de l'application, elle s'est rendu compte qu'elle avait involontairement cliqué sur l'option de paiement du procès-verbal et avait activé cette option sans le savoir.

Conformément aux informations qu'elle a communiquées à l'Ararteko, la plaignante a demandé le remboursement de la somme versée involontairement au titre de paiement de l'amende ; elle a apporté le procès-verbal et l'autorisation de stationnement obtenue dans l'application « BilbaoPark » mais le service clientèle de la division de mobilité et durabilité lui a communiqué que les services juridiques étaient d'avis qu'il n'était pas possible de revenir sur l'annulation du procès-verbal sans autres explications.

Examen du dossier par l'Ararteko

Après avoir demandé des informations, la division de mobilité et durabilité a communiqué à l'Ararteko que le remboursement ne pouvait pas être effectué puisque selon la base de données du système, le procès-verbal était antérieur à l'obtention du ticket correspondant dans l'application « BilbaoPark ».

La mairie n'a néanmoins pas indiqué l'heure à laquelle selon la base de données le procès-verbal avait été dressé et l'heure à laquelle l'autorisation de stationner avait été obtenue. Elle n'a pas non plus indiqué comment il est possible que la base de données comporte une information démentie par le document apporté par la plaignante. Elle n'a par ailleurs pas expliqué pourquoi elle considère que le procès-verbal a été dressé avant d'avoir obtenu l'autorisation de stationnement.

Résultat

L'Ararteko recommande pour ce faire à la Mairie de Bilbao d'accepter la demande de remboursement de la somme versée pour régler une amende de non-respect de la réglementation de stationnement payant et qu'elle rembourse à la plaignante le montant cité majoré des intérêts de retard.

➤ **Promouvoir l'égalité hommes-femmes**

Plainte individuelle : Le Gouvernement Basque prendra les mesures nécessaires pour qu'au moins 40% des postes de la Commission scientifique-technique du plan de protection civile soient occupés par des femmes

Les faits

La plaignante s'était adressée au Gouvernement Basque pour lui faire part de sa préoccupation au sujet de la représentation déséquilibrée entre les sexes dans la Commission scientifique-technique du plan de protection civile, qui avait conseillé le Gouvernement lors de la pandémie. La réponse se limitait à la remercier de ses commentaires et suggestions et à lui communiquer que ceux-ci seraient bien pris en compte, mais sans plus de précision ni de détails.

Examen du dossier par l'Ararteko

Après que l'Ararteko lui a sollicité des informations, la Présidence du Gouvernement Basque a expliqué dans sa réponse les conditions qui déterminent la composition de la commission citée, dont notamment le fait qu'elle est composée de titulaires d'autres organismes dans le cadre professionnel de l'épidémiologie qui a « sa propre composition et ses propres caractéristiques et n'est pas déterminé par l'équilibre entre les hommes et les femmes ». Elle a également détaillé les dernières mesures prises pour progresser vers la représentation équilibrée des femmes et des hommes.

L'Ararteko a reconnu l'effort fait et les mesures prises par le Gouvernement Basque pendant l'urgence sanitaire pour tenter de rééquilibrer la représentation d'hommes et de femmes dans la Commission malgré les difficultés objectives posées par la configuration de cet organisme composé de personnes provenant d'autres institutions avec des compétences spécialisées dans la matière.

L'Ararteko a néanmoins considéré qu'il y avait une marge de manœuvre dans la désignation de ces personnes et a encouragé le Gouvernement Basque à poursuivre ses efforts dans ce sens jusqu'à atteindre réellement la conformité avec le principe de représentation équilibrée, également dans la composition de la Commission scientifique-technique ou d'autres instances de même nature éventuellement créées à l'avenir.

Résultat

L'Ararteko a pour ces motifs recommandé à la Présidence du Gouvernement Basque, qui a accepté, de s'assurer qu'à l'avenir la composition de la Commission scientifique-technique du plan de protection civile ou d'autres instances de la même nature éventuellement créées, comporte au moins 40% de chaque sexe.

➤ **Protéger l'environnement**

Recommandation générale : Propositions d'amélioration du contrôle environnemental de l'électrocution et collision des oiseaux dans les installations électriques du Pays Basque

Cette recommandation découle d'une plainte déposée par la Société espagnole d'ornithologie (SEO/BirdLife) et fait le point sur la situation actuelle de la protection

environnementale des oiseaux en raison des risques liés aux lignes électriques au Pays Basque.

Elle indique par exemple que le nombre de cas d'électrocution et de collision d'oiseaux détectés au Pays Basque est limité par rapport à d'autres territoires. Mais elle souligne également l'importance des espèces concernées, dont certaines sont spécialement protégées, voire menacées.

Quoi qu'il en soit, des progrès graduels sont réalisés au Pays Basque dans les mesures mises en œuvre pour adapter les lignes électriques dans les zones protégées. Il existe par ailleurs des obligations légales pour les pouvoirs publics qui découlent des traités internationaux sur la protection des espèces migratrices.

L'Ararteko recommande plusieurs mesures pour améliorer l'inspection et le contrôle des incidents d'électrocution et de collision d'oiseaux avec les lignes électriques au Pays Basque.

➤ Protéger les enfants et les adolescents des abus et de l'exploitation sexuelle et avancer les droits des enfants migrants

Recommandation générale : Lignes directrices dans les cas d'abus et d'exploitation sexuelle des enfants et adolescents

L'objectif de cette recommandation générale de l'Ararteko est de contribuer à améliorer la détection des cas ainsi que l'intervention et le traitement des enfants et adolescents victimes de cette forme grave de maltraitance.

Il propose comme **principal objectif celui d'assurer une intervention efficace** dans les cas d'abus et d'exploitation sexuelle des enfants qui garantirait à tout moment la protection de la victime et la réparation des dommages subis.

Les deux idées fortes qui motivent les autres éléments sont :

1. L'orientation de toutes les actions vers la mitigation de la victimisation secondaire.
2. L'accès de tous les enfants et adolescents victimes au traitement de réparation des dommages dans les plus brefs délais possibles.

Après la définition technique des schémas d'action jugés adaptés au moment et dans les circonstances actuelles, l'**Ararteko recommande** aux pouvoirs publics basques impliqués :

- Que soient appliquées les mesures décrites dans les « Lignes directrices pour guider les actions en matière d'abus et d'exploitation sexuelle des enfants et

- adolescents au Pays Basque », dans les aspects concrets qui concernent leur systèmes ou leur institution.
- Que soient diffusées ces lignes directrices dans leur domaine de compétence et que toutes les actions et réformes nécessaires soient mises en marche pour que chaque modèle d'action et de procédure soit adapté aux mesures envisagées et que celles-ci y soient intégrées.
 - Que soient encouragées la formation et la spécialisation des professionnels dans leur domaine correspondant, notamment ceux qui travaillent à leur propre compte. On devra veiller à s'assurer en outre que cette formation est bien réalisée avec une approche des droits humains, de l'enfance et du genre.
 - Que le suivi et l'évaluation des mesures développées soient réalisés en intégrant les éléments de correction et d'amélioration jugés nécessaires et en les communiquant à l'Ararteko pour éventuellement mettre à jour les lignes directrices.

L'Ararteko demande instamment par ailleurs au système de services sociaux, comme première étape de son engagement en faveur d'un modèle de prise en charge intégrale, de définir les services nécessaires pour garantir l'accès à un traitement public à tous les enfants et adolescents victimes d'abus sexuels, indépendamment de toute évaluation concernant la capacité de protection de leur famille.

Il invite d'autre part les institutions qui composent l'administration de la justice à permettre d'intégrer les lignes d'action suscitées dans leur pratique procédurale.

Cette proposition a le même objectif et la même orientation que d'autres initiatives très actuelles comme la loi organique pour la protection intégrale des enfants et des adolescents contre la violence, adoptée en 2021 par le Parlement espagnol. Il en va de même pour le modèle Barnahus sur lequel mise l'Administration basque si l'on considère les grandes lignes d'action présentées par la responsable du Département de l'égalité, de la justice et des politiques sociales du Gouvernement Basque au début de la XII^e législature.

Les lignes d'action proposées couvrent déjà la définition d'objectifs et d'orientations communs pour parvenir à un consensus et à l'adoption de méthodes de travail coordonnées. Pour ces raisons il est envisageable que ces lignes d'action soient un premier pas dans la bonne direction, un instrument réel et actuel au service d'une réponse de plus en plus ambitieuse à laquelle nous devons continuer de travailler.

Rapport: Services de protection des enfants et adolescents étrangers non accompagnés en Europe

Cette étude réalisée par l'Ararteko sur commande de la section européenne de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO) sélectionne et compile des pratiques prometteuses dans le domaine de la protection des enfants étrangers non accompagnés.

Parmi ses **principales conclusions** se trouve la constatation que dans les États et régions comme le Pays Basque, dans lesquels la condition d'enfant ou d'adolescent prime sur sa situation administrative par rapport à la migration, les enfants et adolescents étrangers non accompagnés sont mieux accueillis que dans les endroits où l'accueil est subordonné à la régularisation administrative. Il est par ailleurs nécessaire de faire plus d'efforts pour garantir le **droit** des enfants non accompagnés à **être écoutés** dans tous les aspects.

Les États doivent s'efforcer de mieux **garantir que tous les professionnels** qui travaillent avec des enfants non accompagnés dans le contexte de leur accueil, directement ou indirectement, **reçoivent une formation nécessaire et adaptée**.

Le **processus de partage et de communication des informations** entre tous les acteurs impliqués au niveau national et international est encore sous le coup de difficultés pratiques considérables et constitue donc un défi important à relever. Le besoin d'intervention des institutions du médiateur et de défense des droits des enfants prouvent l'existence du défaut à corriger et souligne la nécessité pour les États de trouver des manières d'échanger rapidement et efficacement les informations confidentielles, ainsi que de collaborer.

Il est nécessaire de s'efforcer d'**assurer l'affectation rapide d'une tutelle** et/ou d'une représentation légale au moment de l'arrivée dans le pays d'accueil et de donner la priorité aux procédures qui touchent les enfants non accompagnés.

Les États doivent s'attacher davantage à **garantir l'accès aux services de santé mentale** et de réhabilitation pour les enfants non accompagnés qui souffrent de problèmes psychologiques et/ou ont été victimes de violence, d'abus etc.

Il est nécessaire de créer des **structures de soutien pour les tuteurs** pour être en mesure de leur fournir de l'aide, des conseils, des connaissances et des compétences au besoin.

La **régularisation de la situation administrative** des enfants non accompagnés pendant qu'ils sont mineurs (et pris en charge), ainsi que lorsqu'ils deviennent majeurs, doit être un objectif primordial de la politique des États.

Il est enfin nécessaire d'envisager la possibilité que lorsque les enfants non accompagnés atteignent la **majorité légale**, ils puissent continuer à avoir accès aux politiques sociales (éducation, soins de santé, services économiques et sociaux, etc.), ainsi qu'à des mesures individuelles d'accompagnement et de suivi jusqu'à ce qu'ils soient autonomes.

Rapport: Jeunes migrants sans références familiales au Pays Basque. Diagnostic et propositions d'action

Cette étude provient de l'analyse des plaintes communiquées par des particuliers et des organisations sociales ces dernières années ; elle dénonce la situation de vulnérabilité sociale dans laquelle se trouvent ces jeunes et qui révèle des problèmes de nature très diverse (inscription sur le registre de recensement municipal, obtention et

renouvellement du permis de séjour et de travail, couverture des besoins de base, participation à des programmes d'émancipation, accès à des parcours de formation) et même, dans les cas les plus graves, à des situations « de vie dans la rue ».

L'étude termine sur des recommandations aux institutions basques que l'Ararteko juge nécessaires pour améliorer l'accueil de ces personnes.

Parmi les actions qu'elle propose, sont soulignées :

- Progresser dans l'**interlocution** avec l'Administration générale de l'État espagnol pour faciliter l'accès au travail et la régularisation administrative.
- Créer dans le cadre des politiques de soutien à la jeunesse basque dans ses processus d'émancipation et des politiques en matière d'intégration et de participation sociale des immigrants une **stratégie globale** destinée aux jeunes migrants de 18 à 23 ans sans références familiales.
- Ouvrir une réflexion autour de la réponse qui correspond au système basque de **services sociaux** en précisant leur rôle par rapport à d'autres politiques publiques et leur organisation interne.
- Consolider les processus mis en marche pour la **qualification professionnelle** et évaluer les éléments qui gênent leur succès.
- Approfondir l'espace **socio-sanitaire** pour les personnes en risque d'exclusion sociale et, concrètement, la couverture des programmes de convalescence et de psychiatrie dans la rue.
- Encourager des actions concrètes de **sensibilisation** (pour faire taire les rumeurs, etc.) et des formations spécifiques concernant les comportements discriminatoires, les différences de traitement et la stigmatisation sociale envers ces jeunes.
- Améliorer les mécanismes de **détection** de situations de traite d'êtres humains ou d'exploitation de tous types.

L'Ararteko considère qu'une société comme la société basque, définie comme plurielle, ouverte et porteuse de valeurs, ne peut renoncer à partager son avenir avec des personnes jeunes, enthousiastes et désireuses d'offrir le meilleur d'elles-mêmes à cette communauté. L'avenir se construit entre tous et toutes, sans exceptions.

VI. ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION, DE RECHERCHE ET DE DIFFUSION EN MATIÈRE DE DROITS DE L'HOMME.

Tout au long de l'année 2020, l'Ararteko a mené différentes activités de sensibilisation, de recherche et de diffusion des droits de l'homme, en mettant toujours l'accent sur les personnes les plus vulnérables.

Cours d'été : Instruments pour progresser vers une administration plus proche des citoyens

Dans le cadre de la 40^e édition des cours d'été de l'Université du Pays Basque, l'Ararteko a organisé à Donostia-Saint Sébastien un cours intitulé « Instruments pour progresser vers une administration plus proche des citoyens ».

Pendant l'acte d'inauguration, l'Ararteko Manuel Lezertua a évoqué les plaintes et demandes reçues par l'Ararteko depuis le début de la pandémie et liées aux problèmes d'attention de l'administration envers les citoyens : impossibilité d'accéder physiquement à l'administration pour solliciter des prestations économiques de subsistance, absence de dispositifs électroniques pour remplir les formulaires, traitement des prestations économiques, des subventions pour la cessation temporaire de travail, diverses démarches administratives ou décisions judiciaires.

L'objectif du cours était de réfléchir aux actions que les pouvoirs publics doivent mettre en œuvre ou intensifier pour favoriser la proximité des personnes qui doivent ou souhaitent les consulter.

La numérisation de l'administration et de la société même progressent de manière exponentielle et ce rythme s'accéléra encore dans les mois à venir étant donné les mesures adoptées pour faire face à la COVID-19.

La crise de la COVID-19 a de fait souligné sans aucun doute le rôle majeur joué par les moyens télématiques et leur importance dans un contexte de confinement généralisé ; elle a également mis à jour les dysfonctionnements reprochés aux pouvoirs publics pendant cette période.

L'Ararteko a dans ce cadre demandé instamment à tous les pouvoirs publics basques de renforcer les mesures nécessaires pour que l'accueil téléphonique et en face à face (et pas seulement à distance télématique) fonctionnent correctement pour fournir l'accueil nécessaire aux citoyens.

Événements

L'Ararteko commémore l'anniversaire de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme

À l'occasion de l'anniversaire, le 10 décembre, de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, l'Ararteko a invité l'ancien secrétaire exécutif du Service de la Charte Sociale Européenne du Conseil de l'Europe, **Régis Brillat**, à donner une conférence à Bilbao. L'événement a été organisé par l'Ararteko en collaboration avec le Barreau de Biscaye et la Cour supérieure de justice du Pays Basque.

La Charte sociale européenne révisée est le traité international le plus complet sur les droits de l'homme du travail et sociaux et est entrée en vigueur en juillet 2021 dans l'État espagnol après avoir été ratifiée.

La Charte révisée inclut de nouveaux droits sociaux tels que le droit à ne pas être licencié sans justification, le droit à une indemnisation adéquate, à la protection contre l'exclusion sociale ou le droit au logement.

La Charte établit en outre un principe général de non-discrimination, d'égalité de traitement entre les hommes et les femmes et de prévention du harcèlement sexuel au travail. Il contient également des mesures de protection renforcée pour les personnes handicapées.

Journée « Modèle pénitentiaire basque centré sur les personnes »

Le Réseau d'organisations sociales du domaine pénitentiaire a organisé à Vitoria-Gasteiz une journée sur le modèle pénitentiaire basque centré sur les personnes. Ce réseau intégré dans le Réseau national d'organisations de l'environnement pénitentiaire englobe toutes les organisations sociales qui interviennent d'une manière ou d'une autre dans l'environnement pénal et pénitentiaire. Il encourage une approche du traitement pénal et pénitentiaire centrée sur la personne comme sujet de droits et sur ses possibilités de réinsertion.

Lors de l'inauguration de la rencontre, Manuel Lezertua a dit que l'Ararteko avait toujours considéré comme son devoir la promotion de la réflexion sur le système actuel de peines, en application du travail de diffusion de la culture des droits humains que la loi attribue à cette institution.

Roberto Moreno, coordinateur du service de la justice et des personnes en prison de l'Ararteko est également intervenu lors de cette journée.

Publications

L'Ararteko contribue au rapport de la FRA « Directive (EU) 2017/541 on combatting terrorism – Impact on fundamental rights and freedoms »

L'Agence de droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA) a rendu public en 2021 un nouveau rapport qui examine l'instrument principal de droit pénal en matière de lutte antiterroriste de l'UE, la directive (UE) 2017/541.

En se basant sur l'avis d'experts, le rapport montre que la lutte contre le terrorisme peut bénéficier d'une plus grande clarté juridique, d'une orientation pratique et de garanties plus solides.

Les actes de terrorisme sont une menace sérieuse pour la vie et la sécurité des personnes ; ce sont également un défi majeur pour la sécurité des États. Dans le même temps, les lois et les politiques destinées à combattre la menace terroriste peuvent directement ou indirectement entraîner de graves limitations des droits et libertés fondamentaux comme l'indique ce rapport.

Pour rédiger ce rapport, l'Agence a demandé la collaboration de l'Ararteko qui est l'une des 107 personnes et institutions interrogées par l'Agence dans sept États membres de l'UE.

L'Agence a sélectionné des pays ayant une expérience de différents types de terrorisme, et, dans ces pays, des personnes et des institutions ayant une grande expérience de la lutte contre le terrorisme, notamment des juges, des procureurs, des chercheurs, des ONG et des institutions de contrôle telles que l'Ararteko.

L'Ararteko demande que soient réalisées des évaluations d'impact préalables dans tous les processus de prise de décisions qui affectent les droits de l'enfant

L'Ararteko avec le Défenseur des Droits de Catalogne et le Défenseur des Enfants d'Andalousie, a traduit et disséminé une [déclaration](#) rédigée par le Réseau européen des médiateurs pour enfants ([ENOC](#)) sur l'« évaluation de l'impact sur les droits des enfants » (*CRIA, Child Rights Impact Assessment*) ; cette déclaration demande instamment aux États, aux autorités nationales, régionales, européennes et internationales et à tous les pouvoirs publics compétents d'appliquer les processus d'évaluation des droits de l'enfance et l'analyse de l'impact sur ces droits.

Pour faciliter la mise en œuvre de ces processus ENOC a également rédigé un [Guide](#) qui contient des lignes directrices pour une bonne évaluation permettant d'examiner les impacts potentiels des lois, décisions budgétaires, politiques et toutes les autres mesures adoptées sur les enfants et les jeunes. Ce document explique le concept de CRIA et indique qui est responsable de réaliser l'évaluation.

Le Réseau européen des médiateurs pour enfants ENOC a été constitué en 1997 et regroupe actuellement 43 organismes de défense des droits des enfants et des adolescents de 34 pays d'Europe. Ses principaux objectifs sont :

- Encourager l'application de la Convention sur les droits de l'enfant
- Soutenir l'action collective pour que les droits des enfants et adolescents soient pris en compte dans les politiques publiques des pays européens.
- Partager des informations, des approches et des stratégies.
- Encourager le développement de bureaux indépendants et efficaces pour les enfants et les adolescents.

L'Ararteko souligne la dimension européenne et internationale qu'a prise la lutte contre les violences faites aux femmes

Dans le sillage du 25 novembre, l'Ararteko a de nouveau exprimé son engagement permanent envers la lutte contre la violence à l'égard des femmes, un fléau social avec une

dimension structurelle que les pouvoirs publics doivent aborder en permanence comme une priorité qui impacte la globalité des politiques publiques, toujours dans la perspective transversale de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Cet engagement de l'Ararteko s'exprime dans différents domaines tels que l'attention aux femmes dans les plaintes et les consultations relatives aux actions des administrations publiques basques en matière de violence de genre ; les déclarations publiques destinées à promouvoir un discours ferme en défense des droits humains de toutes les femmes et filles ; ou la participation à différents forums visant à améliorer la prévention et la protection des femmes contre cette expression criminelle du machisme ; et, notamment, avec sa participation active à l'accord interinstitutionnel qui réunit toutes les institutions basques pour progresser de manière coordonnée dans les politiques publiques conçues pour la combattre.

L'Ararteko veut également sensibiliser le public à **la dimension européenne et internationale** qu'a prise la lutte contre la violence de genre. La Convention d'Istanbul est actuellement le guide nécessaire que doivent suivre tous les États qui l'ont ratifiée ainsi que les pouvoirs publics basques.

Relations avec la société civile

Dans son travail de promotion d'une culture des valeurs et des droits humains, l'Ararteko a réalisé un grand nombre d'activités tout au long de l'année. En 2021, au nom de l'institution, l'adjointe de l'Ararteko Inés Ibáñez de Maeztu a participé activement en représentation de l'institution à de nombreux événements organisés par des organismes sociaux, a pris part à différents forums sur des questions liées aux droits humains et a assisté à des événements institutionnels étroitement liés aux objectifs de l'institution de l'Ararteko.

Collaboration avec un programme d'éducation sur les médias

La diffusion de leurs droits et la propagation d'une culture de **respect de tous les droits humains** est l'une des lignes d'action de l'Ararteko concernant les enfants et adolescents. Dans cet esprit, l'Ararteko collabore avec le Département municipal de l'éducation de Vitoria-Gasteiz pour élaborer le **Journal d'actualités Gasteiztxo**. Des élèves de plusieurs établissements scolaires compilent des données et des informations en rapport avec l'activité de l'Ararteko pour ensuite réaliser un programme de radio, de télévision ou un journal.

L'Agence pour la gestion environnementale du Pays Basque donne comme exemple de contrat environnemental durable un cahier des charges de l'Ararteko

L'Agence basque pour la gestion environnementale rattachée au Vice-conseiller en charge de l'environnement du Gouvernement Basque, qui promeut l'amélioration de l'environnement au Pays Basque en collaboration avec les administrations publiques, les entreprises et les citoyens, a donné comme exemple de contrat environnemental durable le cahier des charges du service de messagerie d'Ararteko.

Ce cahier des charges stipule, entre autres, que la fourniture de services de messagerie sera effectuée de telle sorte que l'impact sur l'environnement soit le plus faible possible.

Il précise en outre que, comme les documents et objets à envoyer seront déjà emballés, s'il n'y a pas de risque dans le matériel à transporter, la société de messagerie s'engage à ne pas les emballer à nouveau pour éviter d'augmenter les déchets produits à destination.

L'Ararteko évalue également si, au sein des services urbains de Vitoria-Gasteiz (le seul des bureaux de l'institution à même d'offrir ce service), l'utilisation de bicyclettes pour ces services de courrier est proposée dans un souci de sensibilisation à l'environnement.

VII. DÉPARTEMENT DE L'ENFANCE ET DE L'ADOLESCENCE

Nombre de plaintes : En 2021 le nombre de dossiers de plainte dans lesquels sont présents expressément ou impliqués des enfants et des adolescents s'est élevé à 454, c'est-à-dire 16,4% de la totalité des dossiers présentés à l'institution de l'Ararteko. Seule une des plaintes reçues a été présentée par un mineur, et une autre communique les inquiétudes et réflexions d'un organe de participation d'enfants d'une ville de Biscaye qui a décidé de communiquer ses points de vue à l'Ararteko.

Domaines matériels : Les sujets en rapport avec les conditions matérielles de vie des enfants représentent presque la moitié des réclamations (47,4%), c'est-à-dire les trois quarts du total, si nous ajoutons celles relatives au système éducatif (28%). Les 25% restants concernent des questions sur les politiques de soutien aux familles (7,4%), les services sociaux pour l'enfance en danger (6,3%), le système de santé (5,8%) et d'autres domaines de nature très résiduelle (justice, sécurité, pollution acoustique, ressortissants étrangers).

Droit à un niveau de vie suffisant : Les résultats de l'Enquête sur la pauvreté et les inégalités sociales 2020 ont été présentés en mai ; on y note une recrudescence de la pauvreté des enfants qui atteint 10,7% dans un contexte où, néanmoins, les taux globaux de pauvreté réelle en Euskadi ont tendance à diminuer (6,1% en 2018 ; 5,6% en 2020). Comme l'ont déjà souligné de nombreuses études, ces situations de précarité ont un impact à court, moyen et long terme sur les conditions de vie de l'enfance, sur ses perspectives vitales et sur ses opportunités de développement et d'intégration. Dans une société où les opportunités sont toujours très marquées par l'héritage social, faute d'une intervention d'une manière ou d'une autre la pauvreté se transmettra comme un héritage désavantageux de parents à enfants, de génération en génération et aura un impact gravement nuisible sur les droits des enfants et des adolescents touchés.

Droit à l'éducation : 2021 aura été l'année de continuité puisque la crise sanitaire provoquée par la pandémie de la COVID-19 a impacté à nouveau et de manière criante l'exercice du droit à l'éducation. Il y a eu différentes initiatives qui tentaient d'encourager la participation à des débats débouchant sur la définition des bases de la future loi sur l'éducation. Certains des sujets sont motifs d'une réelle préoccupation pour l'institution de l'Ararteko puisqu'ils sont à l'origine d'un grand nombre de plaintes et de demandes d'action. C'est par exemple le cas de la ségrégation scolaire. Un autre sujet concerne le traitement des langues co-officielles dans le système éducatif et la révision nécessaire du système de modèles linguistiques.

Droit à être protégé contre toute forme de violence ou de mauvais traitement : le nombre de plaintes et leur thématique ne varient pas de manière significative par rapport

aux années précédentes : désaccords concernant la déclaration d'abandon ; déroulement du processus d'évaluation de la vulnérabilité ; cessation des soutiens aux familles ; incertitude face à l'ouverture d'un dossier d'évaluation de vulnérabilité ; désaccord avec l'obligation des suivis après l'adoption. Concernant l'attention apportée aux programmes intensifs pour adolescents présentant de graves problèmes de comportement, l'Ararteko a réalisé en 2021 une enquête d'office dont il a conclu le besoin de faire naître une réflexion au sujet du rôle de ces centres dans l'ensemble du système appelé à répondre à leurs besoins. Le sujet récurrent des actions entreprises concernant l'accueil des personnes étrangères sans références familiales a été l'émancipation ou, plus exactement, les difficultés que rencontrent ces garçons et ces filles lors du « passage » de la minorité d'âge à une vie d'adulte autonome. Il faut également noter la présentation des lignes directrices d'action dans les cas d'abus et d'exploitation sexuelle des enfants et adolescents formulées du point de vue de leurs droits.

Droit à une famille : Les questions concernant les politiques de soutien aux familles sont une constante d'une année sur l'autre et se sont également répétées en 2021 : des problèmes souvent imputables à un manque d'information complète lors de la demande d'allocations pour enfants qui, ayant un caractère de droit subjectif, pourraient être accordées de manière automatisée ; des demandes de mesures meilleures et plus ambitieuses pour concilier la vie professionnelle et familiale, en tenant compte plus particulièrement des difficultés particulières des familles vulnérables ; manque de définition des situations comprises dans ces familles identifiées comme vulnérables par la législation de la communauté autonome et, par conséquent, impossibilité de faire valoir leur statut pour bénéficier de soutiens particuliers dans d'autres domaines ou depuis d'autres politiques publiques ; législation obsolète et éloignée des nouvelles réalités des différentes familles.

Droit à la santé : le plus grand nombre de plaintes et de questions dans ce sens est en rapport avec la situation sanitaire et les obligations et restrictions imposées aux citoyens dans le cadre de la pandémie de COVID-19. On soulignera notamment celles concernant le port obligatoire du masque pour les enfants dans le domaine éducatif et l'implantation du passeport COVID au Pays Basque ; les obstacles que les adolescents qui avaient décidé de ne pas se faire vacciner ont rencontré pour participer à des activités sportives, culturelles et de loisirs qui se déroulaient dans des équipements publics. Le Département a également reçu des réclamations concernant l'annulation de rendez-vous programmés concernant la médecine de spécialité et les examens diagnostics, annulations provoquées par les mesures organisationnelles adoptées par l'Administration sanitaire pour faire face à la pandémie.

Droits des enfants dans le domaine de la justice : Deux réclamations qui ont fait l'objet d'une recommandation de la part de l'Ararteko avaient en commun les problèmes rencontrés par deux jeunes filles victimes d'un délit sexuel pour se faire entendre dans le contexte de leur dépôt de plainte. Dans le premier des cas la plaignante indiquait un traitement négligeant de la part de l'avocate commise d'office et dans le deuxième cas le traitement reçu dans un commissariat de la police basque n'avait pas été adapté à la situation de vulnérabilité grave dans laquelle se trouvait la fille.

Droits au jeu, au repos et aux activités artistiques et sportives : aux réclamations habituelles dans le domaine du sport scolaire sont venues se joindre en 2021 d'autres réclamations au sujet de la suspension ou des grandes limitations imposées à

l'organisation et au déroulement d'activités sportives dans le cadre de la COVID-19. Cette institution a également rappelé lors de l'examen parlementaire du projet de loi sur l'activité physique et le sport au Pays basque le besoin d'intégrer le point de vue de l'enfance ainsi que les préceptes contenus dans la récente loi de protection intégrale des enfants contre la violence ; elle a par ailleurs demandé que soit réalisée une évaluation de l'impact de la loi sur les droits des enfants et des adolescents.

Les garçons et les filles du Conseil de l'adolescence de l'Ararteko réfléchissent à l'impact de la COVID-19 sur leurs droits

« Pendant tous ces mois nous avons ressenti de la peur, de l'angoisse et de l'inquiétude comme tous les citoyens et citoyennes, nous avons collaboré dans des actions solidaires, nous avons tenté de poursuivre nos études comme on nous l'a demandé à tout moment ; néanmoins les adolescents sentons que nous ne comptons pas. Nous n'existons pas, sauf pour nous accuser de provoquer l'augmentation des contagions à cause de nos comportements irresponsables ».

Les garçons et filles du Conseil de l'adolescence de l'Ararteko réunis à pour réfléchir à l'impact de la COVID-19 et des mesures adoptées pour la contenir sur les droits des enfants et adolescents se sont montrés très clairs.

Dans un travail intense, riche et très fructueux, les 20 garçons et filles qui ont participé à cette occasion à la session du Conseil ont choisi le droit à l'éducation, le droit à la santé et le droit à la « socialisation » comme les 3 droits sur lesquels ils considèrent que la pandémie a eu l'impact le plus fort, en ajoutant le droit à leur développement intégral comme question transversale.

Ils ont analysé ce que les autres ont dit d'eux et d'elles, ce qu'ils ont ressenti, ce qu'ils pensent, pour, à partir de là, proposer aux responsables des politiques publiques des mesures et des actions qui devraient être prises en compte dans les espaces de prise de décision.

Conférence du réseau ENOC

Les médiateurs du Réseau européen des défenseurs des enfants ENOC dont fait partie le Département de l'enfance et de l'adolescence de l'Ararteko ont participé à la conférence annuelle 2021. Dans un format hybride, les personnes qui ont assisté en personne à Athènes et celles qui ont suivi l'événement en ligne pendant deux jours ont partagé leurs expériences et réflexions sur « COVID-19 et les droits des enfants et des adolescents : des leçons pour l'avenir ».

Cette conférence fait une place importante à la voix des enfants qui s'exprime à travers les recommandations rédigées dans le cadre du projet ENYA (European Network of Young Advisors). Notre représentante Elisabeth a présenté les travaux menés dans le domaine du droit à la santé.