

ararteko

Herriaren Defendatzailea • Defensoría del Pueblo

Résumé du Rapport annuel au Parlement Basque 2024



ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus

Cet ouvrage a été créé sous licence [Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (CC BY 4.0)



ARARTEKO

La traduction: Traductores e intérpretes S.A. - TISA
Vitoria-Gasteiz, 2025

Índex

I. Présentation.....	4
II. Activité de l'Ararteko en chiffres	11
1. Vue d'ensemble des données les plus significatives concernant les actions de l'Ararteko	11
2. Données par domaines	13
3. Données sur les administrations concernées	15
4. État des dossiers en cours de traitement en 2024	16
5. Actions d'initiative	18
6. Activité des bureaux d'accueil direct	18
7. Statistique sociologique: répartition territoriale des dossiers, profil des personnes déposant une réclamation et voies d'entrée des réclamations	19
III. Domaines matériels d'action principaux.....	21
□ Enfance et adolescence	21
□ Inclusion sociale	22
□ Santé.....	23
□ Education	23
□ Logement	25
□ Environnement	26
□ Sécurité	26
□ Personnel au service des administrations publiques.....	27
□ Administration électronique, protection des données, transparence et bonne gouvernance	27
□ Régime légal, biens et services des administrations publiques	29
□ Trésor public.....	29
□ Groupes nécessitant une attention publique particulière.....	30
IV. Autres instruments de l'Ararteko pour encourager l'amélioration des politiques publiques et la bonne administration.....	34
1. Études	34
2. Cours d'été de l'Ararteko : « Les défis de l'équité éducative et de la scolarisation au Pays basque »	36
3. Autres Publications	37
4. Journées et événements.....	39
5. XXXVII Journées de coordination des défenseurs du peuple d'Espagne : Le rôle des défenseurs du peuple dans la promotion du droit à une bonne administration	41
6. Relations avec les organisations sociales	42
7. Déclarations institutionnelles	42
V. Dimension européenne et internationale de l'activité de l'Ararteko.....	43
1. L'activité extérieure de projection européenne et internationale de l'Ararteko	43
2. L'activité interne : intégration du droit européen et international dans le travail de l'institution	47
3. Communication sur l'actualité européenne et internationale en matière de droits des personnes	49

I. Présentation

Where, after all, do universal human rights begin? In small places, close to home – so close and so small that they cannot be seen on any maps of the world. Yet they are the world of the individual person; the neighborhood he lives in; the school or college he attends; the factory, farm, or office where he works. Such are the places where every man, woman, and child seek equal justice, equal opportunity, equal dignity without discrimination. Unless these rights have meaning there, they have little meaning anywhere.

Eleanor Roosevelt

The L'activité de l'Ararteko a connu depuis sa création une croissance notable, exponentielle et quasi ininterrompue. Cette augmentation est particulièrement visible dans le nombre de réclamations et de questions du public enregistrées par l'institution, un nombre qui cette dernière décennie a progressé de 66 %.

En 2024 également, l'**augmentation de l'activité de l'Ararteko** reflète à nouveau la **tendance à la hausse constante et soutenue** de ces dernières années. Si nous analysons globalement les interventions de l'Ararteko cette année, nous constatons concrètement qu'elles ont augmenté d'environ 7,4 % par rapport à l'année précédente pour atteindre un total de 14 608 actions. Ce chiffre représente la somme des actions de l'institution dans sa mission essentielle de sauvegarde des droits des personnes au Pays basque. Sur le total des actions indiqué, environ 10 150 correspondent aux interventions des trois bureaux d'accueil du public de l'Ararteko, qui fournissent un service personnalisé d'attention et d'assistance au public. Cela représente une hausse de 6,7 % par rapport à l'activité

de l'année précédente. La croissance a également été très significative concernant les dossiers de réclamation traités, au nombre de 4 310 en 2024, soit une augmentation de 10,6 % par rapport à l'année précédente.

Nous soulignerons par ailleurs qu'en 2024 l'Ararteko a intensifié son activité d'initiative avec 28 actions ouvertes à l'initiative de l'institution même ; ces activités comprennent des dossiers ouverts d'initiative, des visites d'inspection et le suivi de la mise en application de ses recommandations.



Ce bref **aperçu quantitatif** révèle que les citoyens basques possèdent une connaissance et une confiance consolidées et constantes dans le temps envers la mission que remplit l'Ararteko.

Ces données doivent être mises en relation précisément avec d'autres qui nous permettent de déduire d'autres **indices d'efficacité**. Ainsi, malgré

l'augmentation notable de la charge de travail réalisé en 2024 pour traiter le nombre de réclamations et de questions du public, le **temps moyen de traitement des dossiers** a été inférieur à 63 jours. Les résultats finaux des interventions de l'institution révèlent également qu'en 2024, dans près de 90 % des cas, **l'administration concernée a corrigé ou modifié l'action** à l'origine de la réclamation. Dans la plupart des cas, les administrations ont choisi de rectifier leur action sans qu'il soit nécessaire pour l'Ararteko d'émettre une recommandation formelle, une donnée qui démontre l'efficacité du dialogue entre l'Ararteko et l'administration concernée via la procédure de réclamation.



En 2024, la **collaboration des différentes administrations** auxquelles les informations ont été demandées, sauf exception, s'est déroulée de manière relativement normale. Toutefois, il arrive parfois que certaines administrations fassent preuve d'un manque évident de diligence, ce qui révèle une attitude peu respectueuse de la fonction de contrôle de cette institution, et par conséquent, envers les droits des personnes plaignantes. L'Ararteko reste donc vigilant afin d'éviter que de telles situations se répètent puisqu'elles nuisent à la qualité et à l'efficacité de la protection des droits et des libertés des citoyens et citoyennes basques. Face à l'absence de

collaboration des administrations, l'institution de l'Ararteko dispose d'outils pour rappeler aux administrations leur devoir de collaborer, des outils que l'Ararteko utilise toujours avec prudence, en pondérant toujours les variables impactant la gestion administrative et dans le but évident de fournir une réponse efficace et rapide aux personnes ayant présenté une plainte.

Malgré tout, **le bilan que fait l'Ararteko pour cet exercice est clairement positif** en général, ce qui nous encourage largement à poursuivre notre grande mission de travailler pour garantir les droits des citoyens et citoyennes basques et le bon fonctionnement des administrations publiques du Pays basque.

Concernant les **matières** sur lesquelles l'Ararteko est intervenu en 2024, nous devons cette année encore souligner le **domaine de l'inclusion sociale**, qui confirme sa tendance à la hausse des années précédentes, avec une augmentation de 10% par rapport à l'année précédente. **Les interventions de l'Ararteko qui ont le plus progressé en 2024, néanmoins, avaient à voir avec le domaine de la santé**, c'est-à-dire les prestations du système de santé basque, un domaine qui a connu une **croissance spectaculaire** de 69,6% par rapport à l'année précédente. Il s'agit à présent du deuxième domaine en nombre de dossiers traités en 2024. Pour le reste, le nombre de dossiers directement en rapport avec **les groupes nécessitant une attention publique particulière** ne cesse d'augmenter, et la somme de ceux-ci avec les domaines de familles, enfance et adolescence et égalité et intégrité des femmes représente l'ensemble des matières avec le plus de réclamations déposées devant cette institution. Derrière ces

domaines, **ceux sur lesquels l'activité de l'Ararteko a été la plus intense en 2024** ont été ceux des biens et services des administrations publiques ainsi que, dans cet ordre, les domaines de l'éducation, du personnel des administrations publiques, du logement et de l'environnement avec de très légères différences entre eux.

Dans tous les cas, les données montrent cette année encore l'importance notable qu'ont pour l'Ararteko les dossiers en rapport avec la sauvegarde des droits sociaux des personnes au Pays basque.



On remarquera notamment l'**activité des trois bureaux d'attention au public de l'Ararteko** qui réalisent un travail essentiel pour le public et pour le bon fonctionnement de l'institution. Comme nous l'avons déjà dit, en 2024 l'Ararteko a répondu directement à un total de 10 150 demandes de manière présentielle et par téléphone, ce qui représente une augmentation notable, de plus de 7%, par rapport à l'année précédente. Le public qui se rend aux bureaux de l'Ararteko à Bilbao, Saint-Sébastien et Vitoria-Gasteiz est accueilli en présentiel par du personnel expert qui oriente les réclamations et les questions reçues ; celles-ci sont ensuite traitées par l'Ararteko ou, si la réclamation ne peut être admise, la personne

intéressée est orientée afin qu'elle puisse faire valoir ses droits auprès de l'instance correspondante. Il est important de souligner que les bureaux d'attention au public ont pour fonction d'analyser la viabilité du cas présenté et de fournir des conseils en amont et qualifiés aux citoyens.

En 2024, nous avons **finalisé de publier un document de propositions de réforme des institutions**, intitulé « *Considérations et propositions pour une réforme de l'institution de l'Ararteko* », élaboré par l'institution de l'Ararteko même et remis par son responsable en juillet de cette année à la présidente du Parlement basque puis à tous les groupes politiques représentés dans ladite assemblée législative. Il aborde divers aspects qui devraient être pris en compte en vue d'une **réforme future de l'institution, dans le but de l'adapter à notre époque**, étant donné que la loi actuelle régissant l'institution de l'Ararteko a déjà 40 ans. Comme annoncé l'année dernière, cette **proposition de réforme institutionnelle**, fondée juridiquement sur la loi 3/1985 portant création et réglementation de l'institution de l'Ararteko, a pour objectif de transmettre au pouvoir législatif basque une vision moderne et actualisée de ce que devraient être la place institutionnelle et le mandat de l'Ararteko, en tenant compte des normes internationales les plus récentes applicables actuellement aux ombudsmen détaillées notamment dans les Principes de Venise. Cette proposition de réforme vise à **consolider et renforcer l'institution de l'Ararteko, étant donné son rôle essentiel dans le renforcement de la démocratie, de l'État de droit, de la bonne administration** et, en dernier lieu, dans la

protection et la promotion des droits humains et des libertés fondamentales.

En 2024, l'Ararteko a organisé les **Journées de coordination des ombudsmen**, une rencontre qui permet de renforcer les relations de coopération entre les médiateurs nationaux et régionaux. Le thème central de cette édition était la promotion de la **bonne administration**, une norme exigible de manière transversale à toutes les actions administratives, qui imprègne les relations entre les citoyens et les administrations. Ces journées ont mis en valeur le rôle fondamental que jouent les ombudsmen dans la promotion du droit à une bonne administration et, cette année à nouveau, ont compté sur la participation de jeunes issus des conseils d'adolescents des médiateurs.

L'Ararteko a également présenté **deux études** en 2024 dont le but était de **sensibiliser la société à l'amélioration de la situation des droits des femmes et des personnes LGTBI**, respectivement. La première, intitulée « **Attitudes machistes chez les adolescent·e·s et les jeunes d'Euskadi** », a été publiée en octobre 2024 et remise par l'Ararteko à la présidente du Parlement basque. Cette étude traite du problème des attitudes machistes parmi la jeunesse d'Euskadi et présente une série de conclusions destinées à promouvoir des changements sociaux et à améliorer les politiques publiques, afin de garantir le droit à l'égalité des femmes et de prévenir la violence machiste. À l'occasion de la rédaction de cette étude, l'Ararteko a également organisé en mai 2024 un **forum citoyen** pour débattre des premiers résultats de l'étude et partager ainsi une vision sur le sujet, examiné avec des représentants de la société basque, notamment des représentants des jeunes.

Nous devons deuxièmement citer la publication de 2024 également intitulée « **Les discours et attitudes de haine à l'égard des personnes LGTBI en Euskadi** ». Grâce à cette recherche sociologique, l'Ararteko a réussi à mieux comprendre les attitudes sociales présentes au sein de la société basque à l'égard des personnes LGTBI et en tirer une série de conclusions pouvant servir de guide pour améliorer les politiques publiques, afin de mieux protéger la dignité et les droits des personnes LGTBI.



Il est notoire que l'institution de l'Ararteko s'est toujours montrée préoccupée par la **ségrégation scolaire** et les conséquences de cette réalité sur l'équité et la cohésion de la société basque, qu'elle a cherché à préserver et à promouvoir par ses interventions. C'est précisément pour cette raison qu'elle a organisé en 2024 un **cours d'été** intitulé « **Les défis de l'équité éducative et de la scolarisation en Euskadi** », qui aborde les principaux défis que doit relever un système éducatif cherchant à être équitable, tout en offrant une perspective comparée sur les mesures possibles pour lutter efficacement contre la ségrégation scolaire.

Parmi les nombreuses plaintes reçues en matière d'**éducation** en 2024, nous soulignerons celles liées à l'admission des élèves. L'Ararteko a souhaité établir certains critères généraux pour ces cas, en analysant la portée du droit à la liberté de choix d'établissement et de modèle linguistique, ainsi que ses limites ou modulations possibles dans le cadre de la planification scolaire et de l'offre éducative existante. L'Ararteko a estimé que le droit à choisir l'établissement et le modèle linguistique pouvaient faire l'objet de modulations en fonction de la problématique soulevée dans chaque cas concret pour d'autres motifs.



L'Ararteko constate en 2024 qu'un autre domaine constitue toujours un **point de préoccupation majeure pour la population : le logement**, et concrètement l'accès à un logement social ou à un logement adapté représente, cette année encore, le plus grand nombre de réclamations dans ce domaine. L'Ararteko constate en outre une tendance à la hausse des réclamations liées au droit subjectif d'accès à un logement digne et adéquat, ainsi qu'aux aides financières en matière de logement, comme par exemple la prestation de logement ou les aides du programme Gaztelagun.

Le droit à un logement digne et adapté constitue dans notre société un élément basique de la cohésion sociale et de l'autonomie de vie, et donc un **pilier fondamental du bien-être de la société**. L'Ararteko considère qu'il est nécessaire d'implanter des politiques publiques fortes garantissant l'effectivité de ce droit au logement, notamment pour les jeunes et les groupes en risque d'exclusion sociale. Il réitère, entre autres, sa demande aux administrations publiques basques d'élargir le parc public de logements en location et d'améliorer la coordination entre les services du logement et de l'assistance sociale, garantie pour la protection des personnes et des collectifs les plus vulnérables et indispensable pour prévenir l'exclusion résidentielle.

L'**environnement** a également été un domaine sur lequel l'Ararteko a dû fournir un travail intense pour répondre aux diverses préoccupations des citoyens en 2024. D'une part, le **bruit** est toujours le problème environnemental à l'origine du plus grand nombre de plaintes. L'Ararteko a insisté sur le fait qu'un excès de bruit ambiant peut porter atteinte à des droits fondamentaux, comme le droit à l'inviolabilité du domicile, à la vie familiale et à la santé. L'Ararteko a proposé de chercher un nouveau modèle de loisirs pour favoriser des activités humaines plus durables et compatibles avec le droit au repos. Outre l'insistance récurrente de l'Ararteko pour que toutes les administrations répondent aux demandes d'informations environnementales, il faut souligner que, en matière d'urgence climatique, l'Ararteko a émis la [Recommandation Générale 1/2024, du 21 février](#), contenant plusieurs propositions pour régler les zones à faibles émissions au Pays basque. Elles constituent

une mesure essentielle pour améliorer la qualité de l'air et réduire les émissions de gaz à effet de serre dans les villes, en contribuant à améliorer la santé publique et à atténuer le changement climatique. En septembre 2024, l'Ararteko a organisé un **forum citoyen** sur la « Mobilité urbaine durable », qui a réuni des institutions, des experts et des représentants de la société pour examiner les défis et opportunités dans ce domaine.

Enfin, comme nous l'avons indiqué précédemment, **l'augmentation la plus significative de plaintes en 2024 relève du domaine de la santé**, qui a bien plus augmenté que tous les autres.

Les dossiers révèlent un important malaise et une forte irritation de la population, qui subit les effets de la **tension constatée dans le système de santé**. Environ 25 % des plaintes concernent les retards excessifs dans la prise de rendez-vous pour des premières consultations ou des suivis, en soins primaires ou spécialisés, ainsi que dans la réalisation de certains examens diagnostiques. Ainsi, les citoyens qui s'adressent à l'Ararteko expriment leur perception d'une détérioration progressive du système de santé basque ces dernières années, et estiment que la qualité de l'assistance sanitaire qu'ils reçoivent ne correspond pas à celle qu'ils sont en droit d'attendre. L'Ararteko doit donc insister sur le fait qu'il est pour Osakidetza prioritaire de se munir des moyens matériels et humains nécessaires pour assurer l'exercice effectif du droit à la santé des citoyens basques dans le cadre d'une meilleure planification et d'un budget adéquat, permettant de soutenir un système de santé public fort d'un personnel sanitaire stable et avec les

moyens nécessaires, et de le baser sur des principes d'équité, de qualité et de proximité. L'Ararteko espère dans tous les cas que l'adoption du Pacte Basque pour la Santé, en cours de préparation lors de la rédaction de ce rapport, permettra d'apporter des réponses efficaces aux défis de la protection de la santé au Pays basque.

La protection des **droits des enfants et des adolescents et adolescentes** est également un objectif essentiel de l'activité de cette institution. Il faut mentionner que le nombre de dossiers de réclamations touchant les enfants et adolescents et adolescentes a atteint en 2024 le chiffre de 623. À ce nombre de réclamations s'ajoutent 12 actions engagées à l'initiative de l'institution dans le domaine de la protection de l'enfance. Parmi celles-ci, nous citerons en particulier les actions menées dans le domaine des services sociaux pour l'enfance en situation de vulnérabilité, notamment celles liées à l'accueil des mineur(e)s migrant(e)s sans références familiales dans le territoire de Biscaye, territoire où l'augmentation significative des arrivées a mis le système sous tension. L'institution a par ailleurs suivi l'attention portée aux enfants et adolescent(e)s sous tutelle des entités publiques de protection. Dans le domaine de l'enfance par ailleurs, l'Ararteko a continué en 2024 à suivre la situation de la ségrégation scolaire ainsi que les effets des mesures mises en œuvre par le département de l'Éducation dans certaines localités.

La **projection internationale de l'Ararteko** s'est consolidée en 2024, une année où s'est confirmée la

tendance croissante de l'activité menée à cette fin, notamment sur la scène européenne. La participation régulière de l'Ararteko aux forums internationaux a permis de partager l'expérience de l'Ararteko et d'identifier de bonnes pratiques transférables à l'institution. Cette année 2024 a également permis de consolider les relations internationales de l'Ararteko avec d'autres ombudsmen et organismes de défense des droits humains, notamment par sa participation à la conférence et à l'assemblée générale de l'Institut International des Ombudsmen à La Haye, ou encore lors des rencontres de l'Ararteko à Strasbourg avec diverses autorités du Conseil de l'Europe, leaders dans le travail de protection et promotion des droits humains. La dimension européenne et internationale a également été présente dans nombre des positions adoptées par l'Ararteko dans les procédures de plainte, ainsi que dans le cadre de ses relations institutionnelles, ce qui vient démontrer que l'intégration de cette approche européenne et internationale dans la défense des droits des personnes se consolide dans l'institution et qu'elle implique l'adoption de standards plus exigeants, contribuant ainsi à une amélioration effective des droits citoyens.

La fin de l'année 2024 a mis en évidence que nous sommes actuellement dans un **contexte de forte tension internationale**, dans lequel les **droits humains et le système de garanties** qui les soutient — fondé sur les règles du droit international — sont remis en question ; il est même possible de percevoir des signes inquiétants d'un possible démantèlement. En tant qu'Ararteko, je me vois dans l'obligation de lancer un appel large à la société basque, à laquelle la loi m'a confié le devoir de



servir, ainsi qu'à ses institutions, pour promouvoir une réflexion sur les réponses que le Pays basque peut apporter face à cette dérive préoccupante, en soulignant combien il est essentiel de défendre le système international des droits humains, qui, en tant que point de référence éthique minimal, constitue le noyau essentiel de la coexistence humaine. L'Ararteko continuera, jour après jour, à œuvrer pour défendre ces droits et pour maintenir une société égalitaire et démocratique, dans laquelle les personnes et leur dignité inaliénable soient au centre de toute action politique.

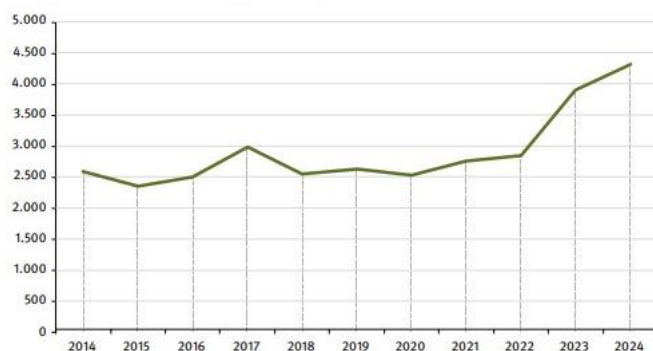
Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko – Défenseur des droits du Pays Basque

II. Activité de l'Ararteko en chiffres

1. Vue d'ensemble des données les plus significatives concernant les actions de l'Ararteko

L'activité de l'Ararteko a augmenté de manière notable, exponentielle et presque ininterrompue depuis sa création, à l'exception de l'année de la pandémie de Covid-19 et de quelques autres circonstances ponctuelles. Cette augmentation est particulièrement visible dans le nombre de réclamations et de questions du public enregistrées par l'institution, un nombre qui cette dernière décennie a progressé de 66 %.

Graphique 1 Évolution du nombre de réclamations et de consultations enregistrées 2014-2024*



* Noter que ces chiffres comprennent également les réclamations regroupées sous le nom de réclamations collectives, des réclamations portant sur un même sujet.

En 2024, cette tendance à la hausse s'est maintenue, et le nombre de dossier de réclamations et de consultations enregistré par l'institution a atteint 4 310, soit une augmentation de 10,6 % par rapport à l'année précédente. Il en a été de même pour les actions des trois bureaux d'accueil du public, qui ont augmenté de manière notable, 6,7 %. Le nombre d'actions menées à l'initiative propre de l'institution a par ailleurs également dépassé celui de l'année précédente, avec 28 interventions, comprenant des dossiers ouverts d'initiative, des visites d'inspection et le suivi de la mise en œuvre des recommandations de l'Ararteko.

Graphique 2 Réclamations et consultations enregistrées, actions des bureaux d'accueil du public et actions ouvertes d'initiative de l'Ararteko en 2024



Si nous analysons globalement les interventions de l'Ararteko nous constatons concrètement qu'elles ont augmenté d'environ 7,4 % par rapport à l'année précédente pour atteindre un total de 14 608 actions. Ce chiffre représente la somme des actions de l'institution dans sa mission essentielle de sauvegarde des droits des personnes au Pays basque. Les chapitres suivantes de ce rapport annuel contiennent une analyse plus détaillée des contenus de ces interventions réalisées.

Tableau 1. Total des actions de l'Ararteko en 2024

Accueil présentiel dans les trois bureaux d'accueil du public	4 134
Informations et conseils par téléphone :	6 016
Réclamations et consultations enregistrées (divers canaux de réception) :	4 310
Réunions de travail avec administrations et organisations sociales	70
Participation à des activités externes	34
Actions d'initiative	28
Activités internationales et avec d'autres ombudsman	11
Journées portes ouvertes au public	5
Total	14.608

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

Les actions menées par l'Ararteko afin de protéger les droits des personnes au Pays basque contre les actions incorrectes commises par les administrations publiques basques attestent d'un niveau d'efficacité réellement élevé, puisqu'il atteint presque 90 %. Ce chiffre indique le pourcentage de cas dans lesquels, dans le cadre du traitement et de la résolution des dossiers de réclamation déposés par les citoyen(ne)s l'intervention de l'Ararteko a abouti à une correction par l'administration concernée de l'action à l'origine de la réclamation. Il faut souligner que dans la plupart des cas, les administrations ont choisi de rectifier leur action sans qu'il soit nécessaire pour l'Ararteko d'émettre une recommandation formelle, une donnée qui démontre l'efficacité du dialogue entre l'Ararteko et l'administration concernée via la procédure de réclamation.

Tableau 2. Niveau d'efficacité de l'intervention de l'institution de l'Ararteko

	%	%
Action incorrecte résolue		89,94
Sans recommandation	94,14	
Recommandation acceptée	5,59	
Suggestion acceptée	0,27	
Action incorrecte non résolue		10,06



2. Données par domaines

Ce chapitre présente les données relatives à la répartition des réclamations et des consultations formulées par les citoyens en fonction du domaine concerné et des collectifs nécessitant une attention publique particulière.

2.1. Répartition des dossiers en fonction des domaines

En 2024, le domaine thématique ayant enregistré le plus grand nombre de dossiers est l’inclusion sociale qui représente 15,82 % du total. Ce domaine confirme la tendance à la hausse observées ces dernières années, avec une augmentation de 10 % par rapport à l’année précédente et les sujets les plus fréquents sont ceux liés à la gestion des prestations économiques par Lanbide comme le RGI (*Allocation de revenus garantis*) ou l’IMV (*Revenu minimum vital*) (403 dossiers). Le domaine qui a connu la plus forte croissance est celui de la santé, concernant les prestations du système de **santé**, qui a enregistré une augmentation de 69,6 % ; c’est le deuxième domaine avec le plus grand nombre de dossiers traités en 2024, 13,14% du nombre total de dossiers.

Le nombre de dossiers directement en rapport avec **les groupes nécessitant une attention publique particulière** ne cesse d’augmenter, et la **somme de ceux-ci avec les domaines de familles, enfance et adolescence** et égalité et intégrité des **femmes** représente l’ensemble des matières suscitant le plus de réclamations déposées devant cette institution, **9,11%** du nombre total de dossiers. Ces premiers domaines sont suivis par d’autres également objets d’une intense activité comme celui des biens et services des administrations publiques (8%), concernant notamment le domaine des administrations locales, ainsi que, dans cet ordre, les domaines de l’éducation, personnel des administrations publiques, logement et environnement, avec de très légères différences entre eux. Les données montrent cette année encore l’importance notable qu’ont pour l’Ararteko les dossiers en rapport avec la sauvegarde des droits sociaux des personnes au Pays basque.

Tableau 3. Répartition des dossiers traités en fonction du domaine

Domaine	Nº	%
Inclusion sociale	523	15,82
Santé	441	13,34
Régime légal, biens et services des administrations publiques	266	8,05
Groupes à attention publique : personnes handicapées, personnes âgées, personnes immigrées, personnes en détention, etc.	230	6,96
Éducation	221	6,68
Personnel au service des administrations publiques*	219 (673)	6,62
Logement	218	6,59
Environnement	217	6,56

Trésor public	191	5,78
Sécurité	172	5,20
Urbanisme et aménagement du territoire	143	4,33
Administration électronique, protection des données, transparence et bonne gouvernance	132	3,99
Travaux publics, transports et infrastructures	86	2,60
Ordonnancement de l'activité économique	75	2,27
Droits linguistiques, culture et sport	56	1,69
Enfance et adolescence	39	1,18
Justice	29	0,88
Familles	23	0,70
Travail et sécurité sociale	16	0,48
Égalité et intégrité des femmes	9	0,27
Total* *	3 979	100

* Dans ce domaine, 673 personnes ont présenté une réclamation collective sur un même sujet qui a été traitée de manière collective, comme un seul dossier. Le total de réclamations par domaines inclut les 673 plaintes collectives, mais le pourcentage ne les prend pas en compte.

** Le nombre total de dossiers de réclamation traités est obtenu en déduisant les dossiers rejetés ou transmis à d'autres modérateurs du nombre total des dossiers enregistrés.

*** Les données détaillées par sous-domaine sont disponibles sur le site web de l'Ararteko, dans le document contenant la statistique complète.

2.2. Contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'Agenda 2030

L'Agenda 2030 pour le Développement Durable est un engagement mondial de 193 pays, adopté par la [Résolution 70/1 de l'Assemblée générale des Nations Unies, le 25 septembre 2015](#) consistant en un plan d'action visant à éradiquer la pauvreté, protéger la planète et assurer la prospérité pour tous, tout en renforçant la paix universelle et l'accès à la justice. L'Agenda 2030 repose sur 17 Objectifs de Développement Durable (ODD), qui sont intégrés et indivisibles.

Les institutions de médiation comme l'Ararteko, jouent un rôle important dans la mise en œuvre des ODD grâce à leur fonction de renforcement de l'État de droit, de la bonne administration et de la protection et promotion des droits humains et des libertés fondamentales. C'est ce qu'a reconnu l'[Assemblée générale des Nations Unies en 2024](#), en mettant en valeur les efforts des médiateurs pour atteindre les ODD, notamment l'Objectif 16, dédié à la construction d'institutions efficaces, responsables et inclusives.

L'objectif du graphique suivant est de monter simplement les réclamations et consultations formulées par les citoyens à l'Ararteko et l'ODD auquel elles sont liées.

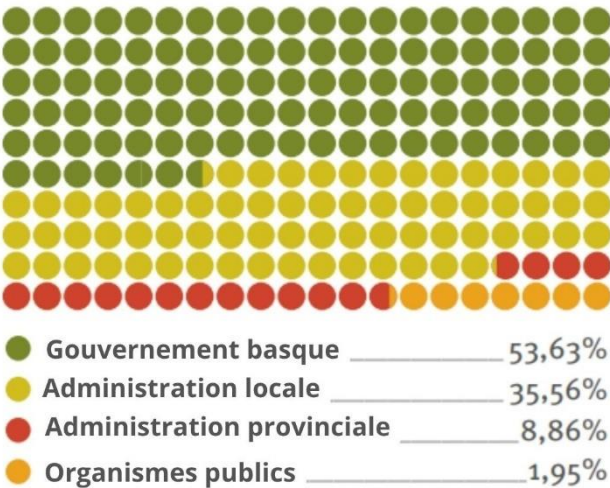
Graphique 4. Dossiers classés en fonction des Objectifs de Développement Durable



3. Données sur les administrations concernées

En 2024, comme les années précédentes, l'administration du Gouvernement basque est celle qui a concentré le plus grand nombre de dossiers, plus de 53 %, bien que ce chiffre soit en légère baisse par rapport aux données de l'an dernier. Les dossiers concernant les administrations locales ont augmenté, jusqu'à 35,56 %, et l'administration forale ainsi que les organismes publics présentent pratiquement les mêmes valeurs que l'année dernière. Ainsi, la somme concernant le Gouvernement basque et l'administration locale représente un pourcentage extraordinaire, près de 90% du total.

Graphique 5. Répartition des dossiers traités en fonction des administrations concernées





4. État des dossiers en cours de traitement en 2024

4.1. Rejet et transmission des plaintes et consultations enregistrées

Dans le cadre du traitement des dossiers, l'Ararteko effectue une évaluation préliminaire des réclamations et des consultations présentées pour déterminer, avant toute intervention, si l'affaire entre dans le champ de compétence de l'Ararteko. Conformément à la Loi de l'Ararteko, les critères définissant la non-admission des réclamations et consultations présentées comprennent entre autres les conflits entre particuliers, les affaires traitées par la justice ou qui ont fait l'objet d'une sentence ferme, et d'autres domaines qui vont au-delà des compétences de l'Ararteko et sa capacité corrélative de supervision.

Si l'un de ces motifs de rejet d'une réclamation est détecté, l'institution fait en sorte d'offrir à la personne concernée la meilleure couverture possible pour sa réclamation ou demande, et, si l'Ararteko n'est pas compétent pour traiter le dossier, il oriente la personne vers les démarches ou les voies les plus appropriées pour résoudre son problème. Il faut dans tous les cas souligner la réduction extraordinaire, plus de 68%, du nombre de réclamations refusées par rapport à l'année précédente.

Tableau 8. Classement des réclamations et consultations rejetées selon les critères d'irrecevabilité

Non présentation d'une réclamation administrative préalable	131
Hors de la compétence de l'institution	44
En cours de traitement judiciaire	18
Défaut de forme	15
Besoin d'attendre les délais légaux	10
Affaire entre particuliers	8
Anonyme	7
Inexistence évidente d'une irrégularité	6
Duplicité avec le médiateur	5
Délai supérieur à un an écoulé	2
Absence d'intérêt légitime	1
Total	247

Par ailleurs, lorsque des réclamations ou consultations concernent des actions de l'administration de l'État ou d'une autre Communauté autonome, ce qui les place hors des limites de la compétence de l'Ararteko, cette institution prend contact avec le Défenseur du Peuple d'Espagne ou avec le médiateur de la Communauté autonome concernée pour lui transmettre la réclamation ou la question de la personne. En 2024, en plus des réclamations adressées au Défenseur du Peuple d'Espagne, deux dossiers ont été envoyés au médiateur de Castille et Léon, et un au Síndic de Greuges de la Communauté de Valence.

Réclamations transmises au Défenseur du Peuple d'Espagne	81
Réclamations transmises à d'autres médiateurs (d'autres Communautés autonomes)	3

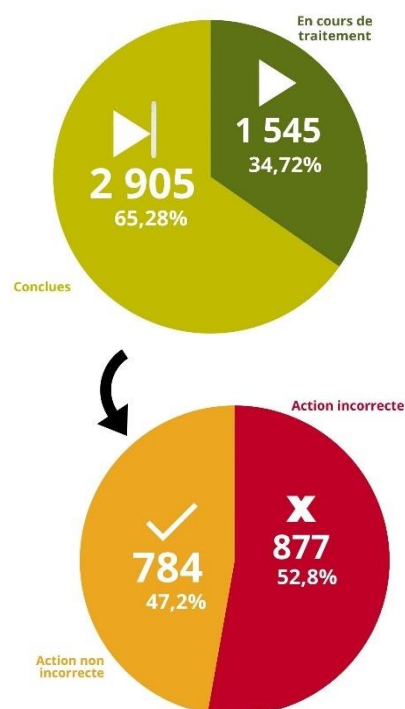
4.2. État d'avancement des dossiers

Au cours de l'année 2024, l'Ararteko a conclu plus de dossiers que l'année précédente, avec un total de 2 905 dossiers, tandis que 1 545 sont encore en cours de traitement. Si nous nous penchons sur les dossiers dans lesquels l'institution a commencé à analyser la conformité des actions administratives, nous observons que dans 877 cas une action incorrecte a été constatée du fait de l'administration, soit près de 53 % . À l'inverse, aucune action incorrecte n'a été identifiée dans 784 cas, ce qui représente un pourcentage légèrement supérieur à 47 % . Ces chiffres sont très similaires à ceux de l'année précédente.

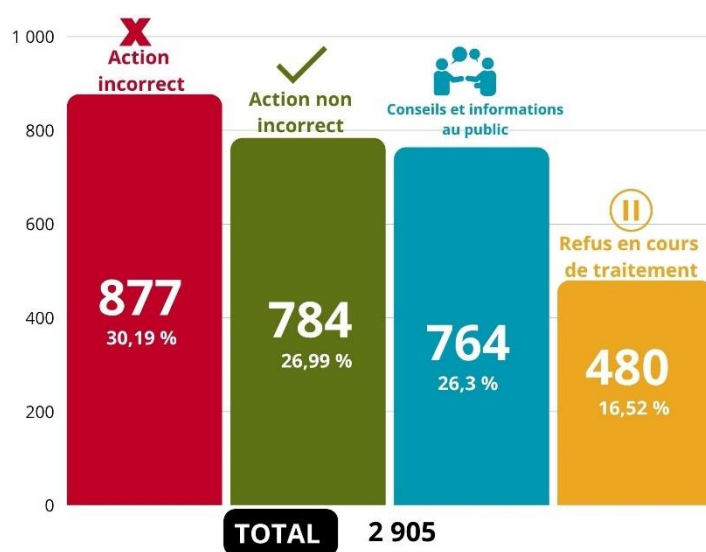
Par ailleurs, parmi l'ensemble des dossiers conclus, ceux dans lesquels l'Ararteko, par le biais de son traitement du dossier informe et conseille les citoyens sur leurs droits et les oriente sur la manière la mieux adaptée de les faire valoir, ont augmenté de 25,45 % par rapport à l'année précédente.

Enfin il faut souligner qu'une fois le traitement du dossier commencé, il peut apparaître certaines circonstances qui empêchent l'Ararteko de poursuivre son travail d'enquête, comme par exemple, une duplicité avec un autre médiateur, ou l'ouverture, après le dépôt de la réclamation, d'une procédure judiciaire, entre autres causes. Dans ces cas les dossiers sont classés dans la catégorie de refus survenu en cours de traitement.

Graphique 8 État des dossiers p.



Graphique 9 Dossiers conclus en 2024



5. Actions d'initiative

In 2024, the Ararteko carried out **28 own initiative actions, including 16 own initiative investigations, 6 inspection visits and 6 follow-up initiatives** related to previous recommendations or specific matters. Notably active areas included child protection and social inclusion, followed by areas concerning people in prison, the environment and security.

Tableau 9. Répartition des dossiers d'initiative par domaine

Domaine	N°	%
Enfance et adolescence (en situation de vulnérabilité)	7	25
Inclusion sociale	6	21,4
Personnes en détention	4	14,3
Environnement	3	10,7
Sécurité	3	10,7
Familles	2	7,1
Éducation	1	3,6
Trésor public	1	3,6
Justice	1	3,6
Total	28	100

6. Activité des bureaux d'accueil direct

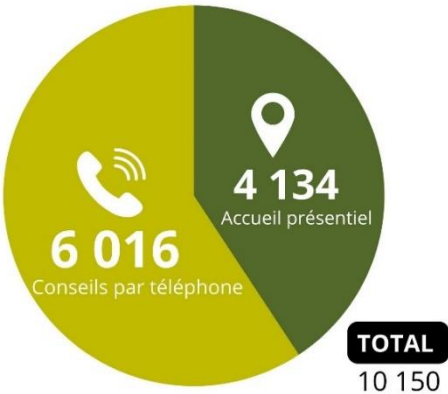
L'accueil direct des citoyen(ne)s est souvent le premier contact entre les personnes et l'institution, et joue un rôle crucial puisqu'il oriente celles-ci pour aborder la situation ou le problème qui les a conduites jusqu'à l'Ararteko. L'accueil en présentiel est particulièrement nécessaire pour répondre aux personnes et groupes les plus vulnérables puisqu'il permet d'écouter leur voix en direct, de leur fournir un conseil



ajusté à leurs besoins mais également de « traduire » et expliquer le droit aux gens simples. Il permet également de parler aux personnes de manière proche lorsque leurs prétentions ne sont pas fondées. Outre l'accueil en présentiel, les bureaux d'accueil direct offrent également un service de conseil téléphonique ouvert à tous les citoyens, permettant une accessibilité accrue.

En 2024 l'Ararteko a répondu directement à un total de 10 150 demandes de manière présentielle et par téléphone, ce qui représente une augmentation notable, plus de 7%, par rapport à l'année précédente. Les 4 134 rendez-vous en présentiel se rapprochent des niveaux précédents, tandis que les 6 016 conseils téléphoniques représentent une augmentation notable. Le bureau de Bilbao, qui couvre le territoire le plus peuplé (la Biscaye), est celui des trois qui a eu le plus d'activité, avec une hausse de 33 % de ses interventions en 2024.

Graphique 10. Nombre d'accueils en présentiel et de conseils téléphoniques dans les bureaux d'accueil direct



7. Statistique sociologique: répartition territoriale des dossiers, profil des personnes déposant une réclamation et voies d'entrée des réclamations

7.1. Répartition territoriale des dossiers

Cette section analyse la prévalence des dossiers en fonction de la provenance des personnes ayant déposé une réclamation ou une consultation. Comme l'année précédente, en 2024 dans les provinces de Biscaye et Gipuzkoa, la majorité des personnes présentant une réclamation résident dans des communes hors de la capitale, avec des taux supérieurs à 60 %. En Álava en revanche, plus de 78 % des dossiers proviennent de personnes résidant à Vitoria-Gasteiz.

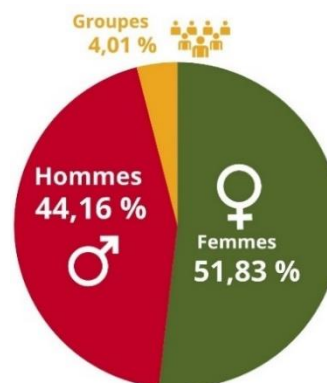
Tableau 10. Répartition des dossiers selon qu'ils proviennent de la capitale ou d'autres localités de la province.

ARABA/ÁLAVA	Nº	%
Vitoria-Gasteiz	675	78,12
Autres communes	189	21,88
Total	864	100
BIZKAIA	Nº	%
Bilbao	734	32
Autres communes	1.560	68
Total	2.294	100
GIPUZKOA	Nº	%
Donostia/San Sebastián	407	36,76
Autres communes	699	63,24
Total	1.106	100

7.2. Profil des personnes plaignantes

L'analyse sociologique des réclamations enregistrées en 2024 ne présente pas de variations significatives par rapport aux années précédentes, si ce n'est une légère augmentation des réclamations et consultations déposées par des hommes.

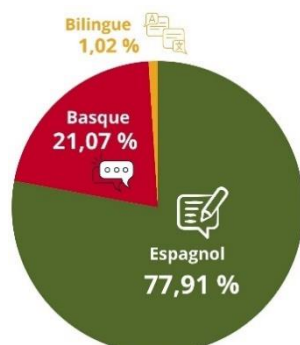
Graphique 13. Répartition des réclamations et consultations selon les caractéristiques des personnes plaignantes



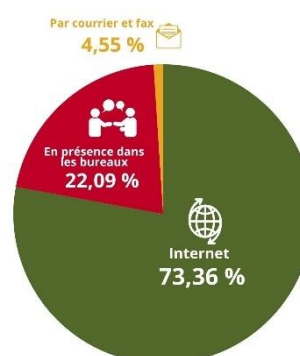
L'analyse selon le genre des réclamations présentées à l'Ararteko révèle que les femmes prédominent comme plaignantes dans certains domaines. Il est particulièrement significatif que dans le collectif des personnes gitanes et autres minorités culturelles, seules des femmes ont déposé des réclamations auprès de l'Ararteko. Par ailleurs, les domaines dans lesquels les femmes se distinguent également par leur initiative sont, dans cet ordre : le personnel au service des administrations publiques (72 %), l'éducation (68,3 %), la justice (62 %), les personnes âgées (61 %) ; il peut s'agir de domaines principalement attribués aux femmes, ou qui constituent des pôles de préoccupation prioritaires dans leurs interactions avec les administrations publiques. À l'inverse dans les domaines des personnes en détention (68%), administration électronique (65%) et activité économique (63%), ce sont majoritairement des hommes qui ont présenté des réclamations. Ces données méritent une lecture en termes d'égalité entre les femmes et les hommes puisqu'elles peuvent refléter une division stéréotypée des préoccupations touchant chacun des sexes.

Une autre donnée retient toute notre attention concernant les personnes à l'origine des réclamations : les deux domaines où l'on observe la plus forte proportion de réclamations déposées par des groupes sont l'environnement et l'égalité entre les femmes et les hommes (avec plus de 20 % de réclamations groupées dans les deux cas), ce qui souligne l'importance de la société civile organisée dans ces domaines.

7.3. Langue utilisée pour présenter la réclamation ou la consultation



7.4. Canal pour présenter les réclamations et consultations



III. Domaines matériels d'action principaux

★ ENFANCE ET ADOLESCENCE

La protection des **droits des enfants et des adolescent(e)s** est un objectif stratégique essentiel de l'activité de cette institution. C'est la raison pour laquelle l'institution dispose d'une unité spécifique de travail, l'Office de l'Enfance et de l'Adolescence, et remet chaque année un [rapport exclusif](#) au Parlement sur l'enfance et l'adolescence. Vous trouverez les éléments les plus significatifs de ce rapport ci-après :

En 2024, le nombre de dossiers de réclamation présentés par les citoyens et citant explicitement la présence d'enfants et adolescent(e)s, c'est-à-dire ceux où observons sans doute que l'enfance est impliquée, a dépassé **620**. Cela représente **plus de 14 %** de la totalité des dossiers enregistrés par l'institution de l'Ararteko.

Ces chiffres démontrent l'**engagement ferme de l'Ararteko envers la défense des droits de l'enfance**, tout comme l'unité interne, l'Office de l'Enfance et de l'Adolescence entièrement dédiée à ce travail et qui élabore chaque année un rapport spécifique sur les questions concernant cette fonction, également remis à la chambre parlementaire.

Mais, en plus de protéger notre enfance et notre adolescence contre toute violation de leurs droits comme l'éducation, la santé, le logement, la dignité et l'intégrité physique et morale..., cette institution s'est



spécifiquement attachée à **promouvoir de manière active le droit à la participation des enfants et adolescent(e)s** dans la vie publique, et notamment dans toutes les affaires qui les concernent ; **le droit à être écoutés** dans toutes les décisions les impliquant permet à nos enfants de devenir des **sujets actifs** ; cela suppose la reconnaissance de leur **capacité à décider sur la définition de leur propre destin et à choisir**, parmi plusieurs options, celles répondant le mieux à leurs propres desirs et critères. Le droit de participation, ou droit à être entendu, est **malheureusement le droit le plus oublié au cours de la vie adulte** mais sa promotion est néanmoins **essentielle dans l'application effective de la Convention sur les Droits de l'enfant** puisqu'il transforme les enfants et les adolescent(e)s en **sujets protagonistes et actifs**.

Le **Conseil de l'Enfance et de l'Adolescence**, composé de jeunes issu(e)s de

toutes les provinces du Pays basque, est l'organe par lequel l'Ararteko souhaite **concrétiser et donner corps à ce droit**. Au cours de l'année 2024, il a continué son activité intense avec de nombreuses interventions de ses membres dans les activités de l'institution, telles que des études, des journées ou des forums, dont nous rendons compte de manière plus détaillée dans le rapport mentionné de l'Office de l'Enfance et de l'Adolescence.

Ont constitué des **jalons remarquables de cet espace de participation** qui reflète l'importance de promouvoir ce droit qui fait de nos enfants et de nos jeunes les protagonistes à la fois leur intervention dans les journées de coordination des médiateurs organisées par l'Ararteko, et leur participation au processus simplifié de suivi de la mise en œuvre de la Convention sur les Droits de l'Enfant en Espagne.

★ INCLUSION SOCIALE



Le domaine de l'inclusion sociale, qui confirme sa tendance à la hausse des années précédentes, a été, cette année encore, celui dans lequel le plus grand nombre de réclamations a été reçu, avec un total de 523 dossiers. Les sujets liés à la gestion par Lanbide des prestations économiques, comme la RGI (Revenu de Garantie de Revenu) ou l'IMV (Revenu Minimum Vital), continuent d'être les sujets principaux (403 dossiers). Parmi les réclamations liées aux **prestations économiques du Système Basque de Garantie de Revenu**, il convient de souligner celles **relatives au calcul des revenus issus d'une sous-location** (qui sont

actuellement inclus explicitement parmi ceux qui sont pris en compte pour la détermination du montant du RGI) ou **celles relatives à la procédure trimestrielle de mise à jour du montant du RGI** (qui, dans sa nouvelle conception, rend difficile la prise en compte par Lanbide d'éventuelles variations de revenus).

À cet égard, l'Ararteko a pu constater que la réforme normative effectuée par le [Décret 173/2023, du 21 novembre](#), qui approuve le Règlement du Revenu de Garantie de Revenu, entré en vigueur le 1er janvier 2024, a créé des changements ayant eu un impact direct sur ces questions. Cela a motivé de nombreuses demandes d'intervention de l'Ararteko, puisque ces changements peuvent entraîner des préjudices de nature diverse pour des personnes en situation de vulnérabilité sociale. Ainsi, entre autres problèmes, la prise en compte des revenus provenant de la sous-location pour le calcul du RGI peut ajouter des obstacles supplémentaires à l'accès au logement pour les personnes concernées, et la nouvelle procédure de mise à jour

trimestrielle des revenus nuit à ceux qui subissent des baisses de revenus durant ces périodes, ce que le décret ne prévoit pas. De l'avis de l'Ararteko, il convient de repenser la nouvelle conception de ces outils mise en œuvre

par la réforme susmentionnée, de manière à mieux équilibrer l'efficacité dans la gestion des ressources publiques et l'impact sur les situations de vulnérabilité particulière que produisent ces procédures.

★ SANTÉ

L'augmentation la plus significative des réclamations reçues en 2024 s'est produite dans le **domaine de la santé**, qui a augmenté beaucoup plus que d'autres domaines (une augmentation de près de 70 % par rapport à l'année précédente), avec au total 441 dossiers de réclamation, ce qui en fait ainsi le deuxième domaine avec le plus de dossiers traités en 2024.



Dans les réclamations reçues, nous détectons un fort degré de malaise parmi la population qui subit les effets de la **tension dans le système de soins de santé et souffre des listes d'attente enregistrées dans certaines spécialités**. Environ 25 % des réclamations dans ce domaine concernent des **retards excessifs dans l'attribution des premières consultations et des consultations de suivi en soins primaires et spécialisés**, ainsi que dans la réalisation de certains **examens diagnostiques**.

Nous avons de plus reçu des réclamations dénonçant le **manque de personnel médical de soins primaires dans pratiquement toutes les OSI** (Organisations Sanitaires Intégrées) qui composent la structure d'assistance d'Osakidetza. L'Ararteko a insisté sur l'urgence pour Osakidetza de se doter des moyens matériels et humains nécessaires pour garantir l'exercice effectif du droit à la santé des citoyens basques, dans le cadre d'une planification accrue et améliorée et d'un financement budgétaire.

L'Ararteko espère dans tous les cas que l'adoption du **Pacte Basque pour la Santé**, permettra d'apporter des réponses efficaces aux défis de la protection de la santé au Pays basque.

★ EDUCATION



Au cours de l'année 2024, le domaine de l'éducation a également joué un rôle notable. Nous avons reçu un nombre important de réclamations concernant, entre autres, **l'admission et la scolarisation des élèves**, la **liberté de choix de l'établissement et du modèle linguistique** et **l'engagement contre la ségrégation** ; **les bourses ou aides aux différents niveaux d'enseignement** (universitaires et non universitaires) ; **l'enseignement à domicile**, en particulier pour les élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux (comme les maladies graves) ; ou la **facturation de frais pour des services éducatifs dans les établissements privés sous contrat**.

Concernant les **processus d'admission et de scolarisation des élèves**, l'Ararteko observe que l'administration éducative tente de résoudre, avant le début de l'année scolaire, les situations dans lesquelles il y a une erreur manifeste ou des circonstances justifiant des mesures d'admission ou de scolarisation spéciales (parfois également à la suite de l'intervention de cette institution), mais n'arrive pas à résoudre en temps utile les recours générés par ses décisions d'attribution d'établissement, avec l'aggravant que les familles sont obligées de scolariser leurs enfants en début d'année sans savoir quel sera l'établissement scolaire qui leur sera finalement attribué.

Il est par ailleurs nécessaire de poursuivre la réflexion sur l'efficacité des mesures adoptées jusqu'à présent, et particulièrement sur la **réalisation d'une répartition plus équilibrée des élèves en situation de vulnérabilité entre les différents établissements faisant partie du Service Public Basque d'Éducation**, une question qui nécessite, une fois encore, une planification ou programmation éducative adéquate.

En ce sens, **l'Ararteko a décidé en 2024 d'ouvrir d'initiative un dossier** dans un cas qui avait retenu son attention ces dernières années, celui de la **localité d'Ordizia à Gipuzkoa, une localité avec un fort taux de population immigrée**, où coexistent un établissement public et un établissement privé sous contrat, afin d'évaluer l'efficacité des politiques publiques et d'envisager de nouvelles stratégies favorisant un enseignement plus inclusif, équilibré et cohésif, évitant les situations de ségrégation scolaire. La décision dans ce dossier, émise récemment (déjà en 2025), conclut que le problème n'a pas été résolu, et recommande au département de l'Éducation d'adopter et de promouvoir les mesures correctrices nécessaires pour favoriser un équilibre dans la répartition des élèves et éviter les situations de ségrégation scolaire dans les deux établissements financés par des fonds publics existant dans la localité.



★ LOGEMENT

Le nombre (218 dossiers), ainsi que le type de sujets soulevés dans les réclamations reçues en matière de logement en 2024, montrent qu'il s'agit d'un **pôle de préoccupation important pour les citoyens basques** ; plus précisément, **l'accès à un logement social ou à un hébergement adapté** reste, cette année encore, le sujet de réclamation le plus fréquent dans ce domaine. L'Ararteko constate en outre une tendance à la hausse des réclamations liées au droit subjectif d'**accès à un logement digne et adéquat, ainsi qu'aux aides financières** en matière de logement comme par exemple la prestation de logement.

Une année de plus, sont mises en évidence les difficultés auxquelles doivent faire face les personnes en **situation d'urgence résidentielle après la perte de leur domicile habituel**, ouvrant la possibilité d'accéder à une **procédure d'attribution par voie extraordinaire**, lorsque les services sociaux estiment qu'il existe un besoin particulier de logement, en fonction de la vulnérabilité sociale du foyer concerné. À ce sujet, l'Ararteko s'est exprimé dans la

Recommandation Générale 4/2024, du 18 septembre, et a réitéré le besoin de doter la procédure d'attribution directe d'une **meilleure sécurité juridique et de certitude, en délimitant son domaine subjectif, en précisant les garanties de la procédure**, en définissant les droits et pouvoirs des parties impliquées, et en **renforçant une coordination adéquate** entre les municipalités, les délégations territoriales du logement et le vice-département du Logement du Gouvernement basque, afin d'offrir des solutions efficaces aux situations graves d'urgence résidentielle pour les personnes en situation de vulnérabilité avérée.

Considérant que le logement est **un pilier central du bien-être social**, un élément fondamental pour la cohésion sociale et la vie autonome, l'Ararteko, dans ses interventions dans ce domaine, a choisi de rappeler aux pouvoirs publics l'importance de **s'engager résolument dans des politiques publiques garantissant l'effectivité du droit au logement**, notamment pour les jeunes et pour les groupes à risque d'exclusion sociale.

★ ENVIRONNEMENT

L'**environnement** a également été un domaine sur lequel l'Ararteko a dû fournir un travail intense pour répondre aux diverses préoccupations des citoyens en 2024, avec 217 dossiers ouverts dans ce domaine. D'une part, le **bruit** est toujours le problème environnemental à l'origine du plus grand nombre de plaintes. L'Ararteko a insisté sur le fait qu'un **excès de bruit ambiant peut porter atteinte à des droits fondamentaux**, comme le droit à l'inviolabilité du domicile, à la vie familiale et à la santé et il propose de **rechercher un nouveau modèle de loisirs** favorisant des activités humaines plus durables et compatibles avec le droit au repos.

Outre l'insistance récurrente de l'Ararteko pour que toutes les administrations publiques répondent expressément aux **réclamations dans le monde de l'environnement** et aux demandes d'**informations environnementales**, il faut souligner que, en matière d'**urgence climatique**, l'Ararteko a émis la *Recommandation Générale 1/2024, du 21 février*, contenant plusieurs propositions pour régler les zones à faibles émissions au Pays basque.

★ SÉCURITÉ



Il convient finalement de mentionner que, dans le domaine de la sécurité, parmi les 172 réclamations enregistrées en 2024, la plupart (117) se sont référées au domaine des **sanctions en matière de circulation**. Parmi les autres sujets abordés dans ce domaine, il convient de se référer en particulier aux questions liées à la **fonction policière**, qui ont eu un plus grand impact sur les droits des citoyens. Nous citerons notamment les questions relatives au **dépôt de plaintes et aux procès-verbaux**, ainsi qu'au **traitement**

policier réservé aux citoyens par les agents, tant de l'Ertzaintza que de la police locale. Des affaires liées à des **fouilles corporelles et des identifications sur la voie publique** ont également été soulevées.

Sans entrer dans le détail de ces sujets, il faut toutefois souligner que, dans son examen, l'Ararteko a abordé des aspects importants de la fonction policière, **tels que la nécessité d'une enquête interne sur les plaintes** (on continue de détecter des lacunes, comme le manque d'enquête suffisante et l'absence de protocoles d'action clairs et précis) ; **le contrôle de l'usage de la force, le contrôle des procès-verbaux et des plaintes administratives relatives aux faits** qui les motivent, la **motivation** des interventions et le **code déontologique**.

Concernant le **traitement policier**, nous pouvons souligner l'exigence d'attention aux formes et d'éviter les commentaires ou les attitudes pouvant être perçus comme vexatoires, irrespectueux ou abusifs par les personnes. L'Ararteko a également rappelé le devoir d'agir avec célérité et d'éviter les pratiques dilatoires qui rendent difficile l'exercice des droits.

Dans un grand nombre de ces questions, l'Ararteko a, entre autres, rappelé sa doctrine consolidée dans la **Recommandation générale 7/2011, du 28 octobre, sur le système de garanties dans les interventions et pratiques policières**.

★ PERSONNEL AU SERVICE DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

Le domaine du personnel au service des administrations publiques représente une part importante du travail de l'Ararteko, avec un total de 219 réclamations déposées en 2024 (673 en incluant les plaintes collectives), soit 6,62 % de l'activité totale. Les sujets les plus notables concernent les questions liées à l'emploi temporaire dans les administrations publiques, la planification des effectifs et les ressources, les processus de recrutement, les remplacements de personnel, les conditions de travail, la prévention des risques professionnels et la conciliation de la vie professionnelle et personnelle.

Tout au long de l'année, l'Ararteko a constaté des avancées dans les **processus de stabilisation de l'emploi temporaire**, tout en signalant des lacunes persistantes dans la planification du personnel et la couverture des postes vacants, notamment dans les secteurs de l'éducation et de la santé. L'Ararteko a réitéré la nécessité de garantir des processus de sélection bien conçus, sans contradictions ni ambiguïtés, et fondés sur des critères clairs et accessibles.

D'autres problématiques abordées incluent la **reconnaissance des services antérieurs, la promotion interne, la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale, les cas de harcèlement au travail, et la normalisation de l'usage de la langue basque**. L'accent a été mis sur l'**absence de mesures efficaces face aux situations de discrimination**, notamment celles affectant les femmes en raison de la maternité, de l'allaitement ou des responsabilités parentales.

Parmi les cas les plus marquants figure celui d'une candidate qui n'a pas pu participer à un concours en raison de son accouchement le jour de l'épreuve. L'Ararteko a défendu son droit à un report pour cause de maternité, qui a finalement été accepté par le jury. Un autre cas portait sur un manque de clarté dans les bases d'un concours de mérite pour un poste municipal, ainsi qu'une suppression injustifiée de l'affectation d'une enseignante, dont l'Ararteko a demandé la révision.

Enfin, l'Ararteko a réclamé une **plus grande transparence, une meilleure coordination entre les administrations et un accompagnement renforcé des personnes participant aux processus de sélection**, soulignant l'importance d'une fonction publique équitable, inclusive et bien gérée.

★ ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE, PROTECTION DES DONNÉES, TRANSPARENCE ET BONNE GOUVERNANCE

Un total de 132 dossiers a été traité dans ce domaine en 2024, ce qui représente 4 % de l'ensemble des dossiers traités par l'Ararteko.

En 2024, une préoccupation centrale en matière de numérisation de l'administration publique, de protection des données personnelles, de transparence et de bonne gouvernance a été **l'utilisation obligatoire du système de rendez-vous pour accéder aux services publics en présentiel**. Plusieurs recommandations ont été adressées à des entités telles que l'agence pour l'emploi ou les conseils provinciaux, les incitant à proposer le rendez-vous comme option facultative et non comme exigence exclusive, afin d'éviter l'exclusion numérique et de garantir l'accès aux services publics.

Un autre axe important a été la **défense de la protection des données dans des contextes à risque**, en particulier à travers une étude sur la vidéo-surveillance dans les espaces publics du Pays Basque. Cette étude a été présentée lors d'un colloque sur la vidéo-surveillance et la sécurité publique tenu à Bilbao en 2024. Elle a évalué l'usage d'appareils d'enregistrement fixes et mobiles par les polices locales et la police basque, soulignant les risques pour la vie privée et proposant des améliorations en matière de transparence, de proportionnalité, de régulation et de formation du personnel chargé de la gestion des enregistrements.

En matière de transparence, l'Ararteko est intervenu face à de nombreuses plaintes de citoyens concernant le

refus ou l'absence de réponse à des demandes d'accès à l'information publique. Il a rappelé la nécessité de se conformer aux décisions de la Commission basque d'accès à l'information publique et a souligné que l'accès à l'information doit être accordé sur la base de décisions dûment motivées, sans imposition de frais injustifiés.

Des réclamations ont également été formulées au sujet du **droit de ne pas avoir à présenter des données déjà détenues par d'autres administrations**, révélant la nécessité d'améliorer l'interopérabilité. Un cas notable a concerné l'accès à des données biologiques d'origine historique, l'Ararteko ayant insisté sur l'importance d'appliquer les critères de pondération prévus par la réglementation sur les archives et le patrimoine documentaire, tout en demandant au Département de la Culture d'assumer ses responsabilités dans les dossiers à valeur historique.



Enfin, l'Ararteko a souligné que l'administration électronique doit se développer **sans exclure les groupes vulnérables, en maintenant le droit à l'accès en présentiel et en simplifiant le langage administratif**.

★ RÉGIME LÉGAL, BIENS ET SERVICES DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

Dans ce domaine, 266 dossiers ont été traités en 2024 (concernant principalement les administrations locales), soit 8,05 % de l'ensemble des affaires traitées par l'Ararteko.

Les problématiques abordées couvrent divers aspects du fonctionnement des administrations publiques, tels que **la gestion des biens publics, la responsabilité pour les dommages causés par leurs services, et le droit des citoyens à participer aux affaires publiques.**

Dans de nombreux cas, l'Ararteko a dû insister sur l'obligation des administrations publiques de répondre dans un délai raisonnable aux demandes des ci-

toyens. L'usage excessif du "**silence négatif**" (une fiction juridique utilisée lorsque l'administration ne répond pas à une demande) a été critiqué comme

substitut abusif à l'obligation légale de répondre.

Un problème récurrent est **le manque de motivation claire et de justification dans les décisions ad-**

ministratives. L'Ararteko a demandé aux administrations de faire un effort accru pour expliquer leurs positions de manière claire, même lorsqu'elles exercent un **pouvoir discrétionnaire.** Nombre des demandes ne relèvent pas du portée limitée de la fourniture des services publics essentiels obligatoires, mais **concernent plutôt la qualité ou la fréquence des prestations,** comme la fréquence du nettoyage des rues, le nombre de tontes de pelouse par an, les horaires d'ouverture des centres culturels ou la collecte des déchets. Bien que ces domaines relèvent de la libre appréciation des administrations, cela n'exclut pas leur obligation de motiver leurs décisions de manière suffisante et raisonnée.



★ TRÉSOR PUBLIC

Le domaine du trésor public a connu une activité notable en 2024, particulièrement axée sur le contrôle des procédures fiscales au niveau municipal et provincial. Un total de 191 dossiers a été traité, représentant 5,8 % de l'ensemble des dossiers pris en charge par l'Ararteko.

L'un des axes principaux a été les **retards injustifiés dans la résolution des réclamations économiques-administratives**, en particulier au niveau municipal. L'Ararteko est intervenu pour demander un traitement plus rapide de ces procédures et rappeler que les tribunaux économiques-administratifs municipaux doivent disposer de ressources humaines et techniques suffisantes pour garantir la protection effective des droits des citoyens.

Des cas de **recouvrement forcé indu** ont également été abordés, comme une saisie effectuée par une mairie pour des dettes fiscales déjà prescrites. Dans ces cas, l'Ararteko a recommandé le remboursement des sommes indûment perçues et a souligné la nécessité pour les municipalités de vérifier rigoureusement la prescription des dettes avant de lancer des procédures de recouvrement.

Un autre aspect important concernait les **erreurs matérielles dans les procédures fiscales**, comme les doubles facturations ou l'attribution erronée de dettes à des personnes non concernées. L'Ararteko a exigé la révision de ces dossiers et le remboursement immédiat des montants perçus à tort.

Des interventions significatives ont également été menées en raison du **manque de transparence dans la liquidation des taxes et redevances publiques**, notamment lorsque les services étaient assurés par des concessionnaires. L'Ararteko a demandé aux administrations de fournir une information claire sur les montants facturés, les paiements effectués et les critères appliqués.



De manière générale, l'Ararteko a insisté sur l'importance d'une gestion fiscale fondée sur la **légalité, la proportionnalité, la transparence et l'efficacité**, en rappelant que l'exercice des pouvoirs publics doit toujours respecter les **droits des contribuables**.

★ GROUPES NÉCESSITANT UNE ATTENTION PUBLIQUE PARTICULIÈRE

L'organisation des domaines de travail de l'Ararteko répond à une division par matières, qui est également complétée par une **approche transversale**, tenant compte de la manière dont ces matières affectent différents collectifs qui, en raison de circonstances particulières entraînant leur mise à l'écart sociale, méritent une attention particulière.

Il s'agit de **personnes qui, en raison de certaines circonstances ou conditions communes à différents groupes, subissent une exclusion ou une discrimination structurelle**, au point de devoir affronter des **difficultés ou des obstacles particuliers pour exercer leurs droits citoyens**, tout en se trouvant dans une situation potentielle de plus grande vulnérabilité sociale.

Ce chapitre **aborde, en premier lieu** (dans le premier paragraphe), **la perspective de l'égalité des femmes**, c'est-à-dire **de la moitié de la population humaine**. Les femmes ne peuvent guère être traitées comme un collectif parmi d'autres ; elles sont présentes dans toutes les activités humaines, et donc aussi dans les collectifs mentionnés dans ce chapitre. Il est toutefois important de **rendre compte de l'approche transversale en matière d'égalité entre les sexes**. C'est pourquoi le travail de l'Ararteko s'organise également autour d'un domaine spécifique sur l'égalité et

l'intégrité des femmes, qui prend en charge les cas dans lesquels il est détecté que **le fait d'être une femme constitue une cause d'exclusion, de discrimination, ou qu'il est pertinent** pour examiner l'action administrative faisant l'objet de l'intervention de l'Ararteko.

1. Égalité et intégrité des femmes

En 2024, les **plaintes les plus significatives** ont concerné des questions liées à la **revendication des femmes pour être présentes et reconnues dans tous les domaines de la vie économique et sociale**. D'une part, la nécessité de renforcer la **visibilité des femmes dans le sport** est à nouveau posée, en particulier dans des sports fortement masculinisés comme la pelote basque, où des filles et des jeunes femmes luttent pour obtenir des espaces jusqu'alors pratiquement inédits pour elles. Il a par ailleurs été soulevée la question de la **mise en œuvre insuffisante du principe de représentation équilibrée** des deux sexes dans les organes administratifs.

2. Familles

L'Ararteko a constaté le bon **traitement des aides économiques destinées aux familles avec enfants**, approuvées en vertu du décret de 2023, en partie grâce à la simplification de la procédure. En tout état de cause, l'institution a exprimé le souhait que **ces aides soient étendues à d'autres tranches d'âge**. L'Ararteko a également réitéré la nécessité de progresser dans le développement de **mesures innovantes en matière fiscale**, pour continuer à avancer vers l'universalité du modèle de soutien aux familles. Enfin, les familles nombreuses continuent de signaler des problèmes liés aux critères de **gestion des titres de famille nombreuse**, exacerbés dans les cas de parents séparés ou de familles recomposées.

3. Personnes handicapées

En 2024, les réclamations relatives à l'**accessibilité urbaine et aux transports** ont été récurrentes, comme le mauvais emplacement des conteneurs de déchets qui entravent le passage et en rendent l'usage difficile pour les personnes à mobilité réduite, ou le manque de services de transport public garantissant l'accessibilité sur toute la chaîne de déplacement. Dans les domaines de l'**éducation et de la fonction publique**, des plaintes ont également été examinées concernant les lacunes dans l'enseignement non universitaire pour les élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux liés à un handicap, ainsi que l'accès à l'emploi public pour les personnes atteintes d'une déficience intellectuelle.

4. Personnes âgées et personnes en situation de dépendance

En 2024, le nombre de plaintes liées à ce collectif a augmenté de manière significative. Malgré l'amélioration des délais de traitement des **évaluations de la dépendance**, nous avons continué à recevoir des réclamations relatives à la contestation du degré de dépendance ou aux refus de prestations. Les réclamations portant sur les **maisons de retraite** ont par ailleurs augmenté, soit en raison du manque de places soit à cause du traitement réservé aux utilisateurs de ces structures résidentielles ou à leurs effets personnels. En tout cas, l'Ararteko a de nouveau constaté que les **personnes âgées préfèrent faire face aux situations de dépendance à leur domicile**, ce qui rend nécessaire l'adoption de mesures efficaces facilitant leur maintien dans leur environnement.

5. Personnes immigrées et diversité culturelle

En 2024, un nombre élevé de plaintes était lié aux **difficultés d'accès et de maintien de l'inscription au registre municipal**, une condition *sine qua non* pour accéder aux services sociaux et aux prestations sociales. Les personnes étrangères ont des difficultés à remplir les exigences requises pour pouvoir s'enregistrer car elles ne disposent pas de logement ou d'un domicile valable aux fins d'enregistrement dans les listes municipales. Cela a conduit à la présentation de demandes d'inscription fictive ou sociale. L'institution a également reçu de nombreuses recommandations concernant les **difficultés à obtenir des rendez-vous pour des démarches administratives essentielles**, telles que les demandes de protection internationale, les autorisations de séjour et de travail, ou la délivrance de cartes d'identité d'étrangers (TIE), qui ont été transférées au Défenseur du Peuple d'Espagne.

6. Personnes gitanes et autres minorités culturelles

En 2024, un nombre élevé de réclamations était lié à l'exercice du **droit à un logement adéquat et sécurisé**, face auquel l'Ararteko a recommandé de dépasser les situations de ségrégation et d'habitat insalubre. L'institution a également reçu des plaintes de familles gitanes concernant le refus de prestations économiques, en raison de **l'impossibilité de fournir les documents requis, par méconnaissance des procédures essentielles ou le non-respect des conditions et obligations** pour être bénéficiaires de ces aides.

7. Lesbiennes, gays, bisexuels, transsexuels et intersexes

L'Ararteko reçoit peu de plaintes dans ce domaine, ce qui peut être interprété comme un succès des réformes législatives des dernières années et des politiques publiques en la matière. Néanmoins, des problèmes persistent concernant l'application de la [loi 4/2023, du 28 février, pour l'égalité réelle et effective des personnes trans et pour la garantie des droits des personnes LGBTI](#), notamment concernant **les demandes de changement de sexe pour les personnes étrangères**.

8. Personnes en détention

Au cours de l'année 2024, l'Ararteko a ouvert trois dossiers d'initiative, un pour **chaque décès survenu dans les établissements pénitentiaires** d'Euskadi cette année. L'institution a également suivi l'évolution de sa recommandation au Gouvernement basque concernant la mise en place de modules de **régime fermé** au Pays basque, où il est particulièrement important de **définir le concept juridique indéterminé d'enracinement**, afin d'éviter l'arbitraire administratif dans les transferts. Elle a aussi examiné la validité des recommandations du rapport extraordinaire «[l'attention socio sanitaire à la santé mentale des personnes privées de liberté dans la Communauté autonome du Pays basque](#)» de l'année 2014. L'Ararteko a finalement insisté sur la nécessité d'intégrer la **perspective de genre et de l'enfance** de manière transversale dans la politique pénitentiaire.

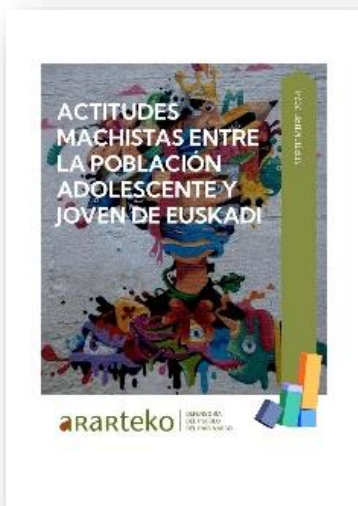
9. Personnes victimes des groupes terroristes, autres victimes de la violence politique et mémoire

Pendant l'année 2024, l'Ararteko a abordé, avec les plus hautes autorités du Gouvernement basque, le sujet des retards dans le traitement des demandes de reconnaissance des victimes dans le contexte de la violence à motivation politique dans la Communauté autonome du Pays basque, entre 1978 et 1999. En outre, l'institution a poursuivi sa contribution à diverses **initiatives de justice restaurative et à des projets qui promeuvent la mémoire, la paix et la coexistence**.

IV. Autres instruments de l'Ararteko pour encourager l'amélioration des politiques publiques et la bonne administration

1. Études

1.1. Attitudes machistes parmi la population adolescente et jeune du Pays basque



The Ararteko, i L'Ararteko, en collaboration avec la Fondation EDE, a réalisé l'étude intitulée « *Attitudes machistes parmi la population adolescente et jeune d'Euskadi* ». Cette recherche a permis à l'Ararteko de mieux comprendre le phénomène des attitudes machistes chez les jeunes du Pays basque et d'en tirer une série de conclusions à partir desquelles il est possible de formuler des recommandations pour améliorer les politiques publiques. Cette étude s'inscrit dans le

travail de l'institution en matière de promotion et d'impulsion du droit à l'égalité entre les sexes et de défense des droits des femmes ayant subi des violences machistes.

L'étude a combiné différentes techniques de recherche pour recueillir les informations, notamment une revue documentaire, un questionnaire en ligne destiné aux jeunes de 15 à 29 ans, l'organisation de plusieurs groupes de discussion avec des jeunes et un forum citoyen, organisé par l'Ararteko avec des personnes de profils et d'âges divers. L'analyse était basée sur cinq dimensions : les stéréotypes de genre et la pression sociale ; les relations de couple et la sexualité ; l'égalité entre femmes et hommes et la discrimination sexiste ; la violence machiste envers les femmes ; et les politiques d'égalité et le féminisme.

Les résultats de la recherche révèlent que les jeunes continuent à lutter contre les stéréotypes de genre, même s'ils sont plus conscients de leur existence. Nous constatons également

que le sport est perçu comme un domaine où les stéréotypes sexistes semblent avoir plus de force. Nous observons par ailleurs un déséquilibre dans la répartition des tâches domestiques et de soins, avec une pression sociale plus forte exercée sur les filles concernant leur apparence physique. Concernant les relations de couple, nous détectons qu'elles sont aujourd'hui plus diverses et flexibles, bien que certains mythes de l'amour romantique restent présents. La principale source d'information sur la sexualité pour les jeunes est Internet, suivie des amis et du personnel enseignant. Cependant, l'absence d'accompagnateurs pédagogiques favorise le rôle prépondérant d'Internet dans l'éducation affective et sexuelle, notamment à travers la pornographie. L'étude révèle également que la majorité des jeunes reconnaissent la violence

machiste envers les femmes comme un problème social de premier ordre, même si les différences entre les sexes sont significatives.

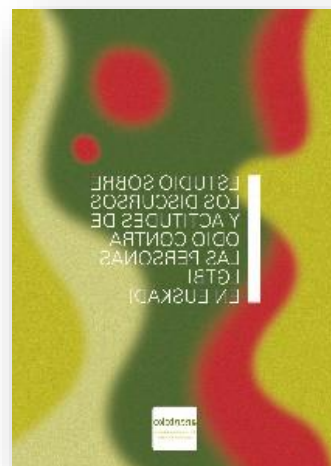
Parmi les contenus et lignes d'action recommandés par l'Ararteko aux administrations basques, soulignons la nécessité d'innover dans les méthodes de formation à la sexualité et à l'égalité, favoriser davantage la participation des jeunes dans la conception et la mise en œuvre de ces initiatives, et de privilégier une approche intégrale. L'institution de l'Ararteko veut aussi insister sur l'importance d'éliminer la banalisation de la violence machiste de faible intensité, d'offrir aux jeunes des outils pour participer en toute sécurité sur les réseaux sociaux, et de travailler au-delà de l'éducation formelle, avec les familles et dans les espaces de loisirs.

1.2. Étude sur les discours et attitudes de haine envers les personnes LGTBI

L'Ararteko, en collaboration avec l'équipe de recherche d'Errotik, a rédigé une étude intitulée « *Les discours et attitudes de haine envers les personnes LGTBI en Euskadi* ». Grâce à cette recherche sociologique, l'Ararteko a réussi à mieux comprendre les attitudes sociales présentes au sein de la société basque à l'égard des personnes LGTBI et en tirer une série de conclusions pouvant servir de guide pour améliorer les politiques publiques destinées à protéger les droits des personnes LGTBI

L'étude a intégré plusieurs techniques de recherche, comme la revue documentaire, une enquête de rue destinée à la population générale (de 15 à 55 ans), la réalisation de plusieurs groupes de discussion et une interview de deux experts dans ce domaine.

Les résultats de l'étude révèlent que la société basque est une société ouverte à la diversité, favorable aux avancées destinées à garantir les droits des personnes LGTBI, et que, bien qu'ayant conscience des discriminations subies par ce collectif, elle se positionne contre la violence et les discours de haine fondés sur l'orientation sexuelle ou l'identité de genre. Néanmoins, l'étude met en évidence des lacunes éducatives et



un faible niveau de sensibilisation au respect de la diversité dans la population générale, ainsi qu'une certaine résistance à la diversité sexuelle et de genre, avec des différences selon le sexe, l'âge et les groupes sociaux. Elle alerte également sur la présence importante de discours de haine sur les réseaux sociaux, sur les différences liées au sexe dans la reproduction des attitudes LGBTIphobes, et sur la LGBTIphobie comme expression des relations sociales dans les groupes d'hommes.

1.3. Étude sur la vidéosurveillance pour la sécurité citoyenne dans l'espace public du Pays basque



Cette étude, dont le contenu a été mentionné dans le rapport annuel de l'Ararteko au Parlement basque pour l'année 2023, a été publiée en janvier 2024. Avec cette étude, l'Ararteko a analysé l'utilisation de différents systèmes de vidéosurveillance dans les lieux publics et le niveau de respect par les administrations publiques du Pays basque du système de garanties établi dans la réglementation. Vous trouverez une référence plus détaillée des principales conclusions de l'étude au [lien](#) suivant.

2. Cours d'été de l'Ararteko : « Les défis de l'équité éducative et de la scolarisation au Pays basque »

Les 4 et 5 juillet, dans le cadre de la XLIII^e édition des Cours d'été de l'UPV/EHU, l'Ararteko a organisé le cours intitulé « *Les défis de l'équité éducative et de la scolarisation au Pays basque* » qui s'est tenu au Palais Miramar de Saint-Sébastien.

Dans ce contexte, le cours organisé par l'Ararteko a abordé les principaux défis auxquels doit répondre un système éducatif qui cherche à se configurer comme équitable. Concrètement, les conférences ont proposé une approche du débat sur l'équité depuis une perspective internationale et ont permis d'obtenir une vision d'ensemble des mesures envisageables face à la tâche complexe de lutter contre la ségrégation scolaire. Le cours a également inclus des expériences concrètes, comme l'expérience reconnue de l'Irlande pour mesurer le désavantage social, et celle du modèle des Flandres réputé avec les plateformes locales de scolarisation. Par ailleurs, le cours a présenté l'approche adoptée en Catalogne pour lutter contre la ségrégation scolaire, tout en approfondissant les mesures prises dans le cas concret du Pays basque. Le cours a enfin cherché à ouvrir une perspective vers l'avenir, avec une table ronde analysant et évaluant les défis que devra affronter l'équité éducative au Pays basque.



La **publication** de ce cours rassemble les interventions du cours organisé par l'Ararteko, dans le cadre des XLIII^e Cours d'été de l'UPV/EHU, en juillet 2024, au Palais Miramar de Saint-Sébastien. À cette occasion, l'institution de l'Ararteko a favorisé la réflexion et le débat sur les défis de l'équité éducative et de la scolarisation au Pays basque. Le cours a accordé une attention particulière au problème de la ségrégation scolaire, sans négliger que le mandat découlant du droit à l'éducation consiste à garantir une éducation inclusive, équitable et de qualité.



3. Autres Publications

3.1. Considérations et propositions pour une réforme de l'Ararteko



Ce document, intitulé **Considérations et propositions pour une réforme de l'institution de l'Ararteko**, a été élaboré par l'institution de l'Ararteko et remis, en juillet 2024, à la présidente du Parlement basque puis à l'ensemble des groupes politiques représentés dans cette assemblée législative. Il aborde divers aspects qui devraient être pris en compte en vue d'une **réforme future de l'institution, dans le but de l'adapter à notre époque**.

Cette proposition de réforme, impulsée par l'Ararteko lui-même, trouve son **fondement juridique** dans la disposition transitoire première de la *Loi 3/1985, qui crée et régit l'institution de l'Ararteko*, et qui prévoit à son paragraphe 1 la possibilité pour

l'Ararteko, deux ans après l'entrée en vigueur de la loi, de proposer au Parlement basque, de manière motivée, les modifications qu'il juge nécessaires.

Comme le proclament les *Principes de Venise* sur la protection et la promotion des institutions Ombudsman, cette proposition de réforme vise à **consolider et renforcer l'institution de l'Ararteko, étant donné son rôle essentiel dans le renforcement de la démocratie, de l'État de droit, de la bonne administration et, en dernier lieu, dans la protection et la promotion des droits humains et des libertés fondamentales**. À cet effet, le Principe n° 25 de Venise encourage les États à entreprendre toutes les actions nécessaires, *y compris des ajustements constitutionnels et législatifs*, pour garantir les conditions adéquates au renforcement et au développement de ces institutions. Ce principe motive et inspire l'ensemble des grandes lignes de la réforme proposée ici.

Les considérations exprimées dans ce document s'appuient sur l'**expérience accumulée** au cours des 40 années d'exercice de la mission assignée à l'Ararteko par la Loi 3/1985 en vigueur, sur les **impératifs de nouvelles**

lois apparues ces dernières années, ainsi que sur les **standards européens et internationaux** en matière de droits humains et d'institutions Ombudsman, qui visent à **configurer des institutions de défense des droits plus robustes et adaptées à l'évolution des demandes sociales et des exigences de notre temps**.

Les considérations citées n'ont pas pour but d'épuiser les possibilités de réforme, ni de se substituer au rôle du législateur dans la formulation d'une réforme légale de l'institution (c'est pourquoi aucun projet de texte articulé n'est présenté ; son objectif est simplement d'attirer l'attention sur les aspects qui, de l'avis de cette institution, méritent d'être pris en compte dans une future réforme.

Après chaque réflexion, nous formulons une série de **propositions concrètes de réforme institutionnelle** dont la plupart devront être mises en œuvre par une **réforme légale**, mais qui, dans certains cas, pourront également être abordées par une **réforme du règlement de l'Ararteko** ou d'autres

instruments propres. De plus, dans certains cas, les propositions visent également à susciter **une réflexion sur d'éventuelles réformes de lois étatiques, ou, le cas échéant, sur la meilleure manière d'intégrer statutairement l'institution de l'Ararteko**, pour garantir son existence et l'accomplissement de sa mission, en la rendant indisponible au législateur.

Dans un document séparé, intitulé « **Récapitulatif des propositions** », sont rassemblées les **propositions concrètes** issues des considérations et réflexions présentées dans le document principal, selon le même schéma systématique que celui proposé dans son sommaire. L'objectif de ce *récapitulatif de propositions* est de **faciliter une lecture rapide et synthétique du contenu central** du document principal.

Toutefois, pour comprendre la portée plus profonde de chacune d'entre elles, il est indispensable de se référer au texte complet où sont exposées, de manière motivée, les considérations qui les justifient et les fondent.

3.2. Publication de l'Ararteko des communications et documents du cours d'été 2023 : « **Le droit au logement et sa portée dans certaines situations d'exclusion résidentielle grave ou de précarité résidentielle. Intervention des pouvoirs publics dans la Communauté autonome d'Euskadi** »

Cette **publication** rassemble les interventions du cours organisé par l'Ararteko, dans le cadre des *XLII^e Cours d'été de l'UPV/EHU*, les 6 et 7 juillet 2023, au Palais Miramar de Saint-Sébastien. Aujourd'hui, il ne fait aucun doute que le droit d'accéder à un logement digne et adéquat, en plus de constituer un droit humain propre, s'est également consolidé comme garantie de l'exercice effectif d'autres droits comme de disposer d'une éducation et d'une formation continue, d'avoir un emploi, le droit de vote, et l'accès aux prestations et services publics.

C'est ce qu'ont souligné à maintes reprises la doctrine juridique la plus autorisée et les juridictions. En définitive, l'accès à un logement digne et adéquat constitue une condition préalable pour pouvoir jouir d'autres droits fondamentaux connexes.



4. Journées et événements

4.1. Forum citoyen sur les attitudes machistes chez les jeunes au Pays basque

Le 22 mai 2024, à marque, l'Ararteko a organisé le forum citoyen « Attitudes machistes chez les adolescents et les jeunes du Pays basque », un [forum citoyen](#) organisé dans le but de favoriser le débat entre jeunes et experts au sujet des premiers résultats obtenus par le travail de terrain effectué dans le cadre de cette étude.

Après une présentation synthétique initiale des principaux résultats de l'étude, la participation au forum cité s'est structurée en quatre groupes, qui ont abordé la discussion autour de six pôles thématiques : 1) promouvoir la valeur de l'égalité, 2) travailler pour l'égalité de façon coopérative et

durable dans des alliances, 3) éliminer les stéréotypes sexistes,

4) revaloriser les qualités et attitudes attribuées aux femmes et comprendre leur potentiel social, 5) réviser le concept de sexualité dominante parmi une partie de la jeunesse, 6) comprendre la violence machiste comme l'ultime expression des valeurs machistes.

Les discussions, idées et réflexions les plus marquantes qui ont émergé dans chacun de ces groupes ont inspiré les évaluations et propositions recueillies dans l'étude de l'Ararteko sur les attitudes machistes parmi la jeunesse du Pays basque, à laquelle il est fait référence dans ce même chapitre, dans la section sur les études.

4.2. Forum citoyen sur la mobilité urbaine durable

Le 11 septembre 2024, l'Ararteko a organisé un [forum citoyen sur la mobilité urbaine durable](#), afin de réfléchir sur le droit à une mobilité urbaine durable et les obligations qui en découlent du point de vue citoyen. Cette rencontre a réuni des représentants de l'administration d'Espagne et du Pays basque, des membres du parquet, des avocats, des universitaires et des organisations sociales, et a favorisé un débat intense créé pendant les conférences et les tables rondes ainsi que grâce à des rencontres participatives destinées à collecter les propositions des citoyens.

La principale conclusion exposée lors de cette journée était qu'il existe une nécessité réelle de transformer les villes selon une perspective de mobilité active (piétonne et cycliste), le transport public et la réduction des véhicules motorisés. Les zones à faibles émissions, la planification urbaine et le droit à la mobilité et à l'accessibilité des personnes ont été les sujets centraux, avec un accent mis sur la transparence, la participation citoyenne et le changement de modèle urbain vers des villes plus inclusives et saines.



Le forum citoyen s'est conclu par un appel à promouvoir le débat parmi tous les citoyens afin de parvenir à un modèle urbain avec des villes plus humaines, proches, accessibles et moins polluantes.

4.3. Événement commémoratif de la Journée internationale des droits de l'enfance et de l'adolescence

Le 20 novembre 2024, l'Ararteko a organisé un [acte commémoratif à l'occasion de la Journée internationale des droits de l'enfance](#), afin d'aborder des propositions d'amélioration du système d'accueil alternatif au Pays basque. Cet événement a réuni des jeunes impliqués dans un processus de participation promu par l'Ararteko sur l'enfance en situation d'accueil alternatif, ainsi que des représentants des Conseils provinciaux des trois provinces, en qualité d'organismes tuteurs de la protection de l'enfance.



Le processus de participation sur l'enfance en accueil alternatif a été mené avec l'implication du Conseil de l'Adolescence de l'Ararteko et de 30 filles et garçons ayant une expérience directe de la protection, encadrés par l'un des organismes provinciaux. Ce processus s'est déroulé entre le Pays basque et l'Europe, grâce au travail actif de l'Ararteko dans le Réseau Européen des Défenseurs de l'Enfance (ENOC, pour ses sigles en anglais). Tout au long de ce processus, le groupe de jeunes a identifié différents droits menacés, les circonstances impactant leurs vies et des améliorations possibles, pour enfin élaborer 10 recommandations à l'attention des organismes provinciaux. Le chapitre V de ce rapport contient des informations plus détaillées sur le processus soutenu par le réseau ENOC.

L'acte du 20 novembre a marqué la fin du processus de travail mené par ce groupe de jeunes, qui ont pu remettre en main propre aux directrices de l'enfance des trois Conseils provinciaux le document contenant leurs propositions d'amélioration du système d'accueil alternatif au Pays basque.

4.4. Journée à l'occasion de la Journée internationale des droits humains



Le 10 décembre, à l'occasion de la Journée internationale des droits humains, l'Ararteko a organisé à Bilbao une conférence donnée par le professeur de droit international privé de l'UPV/EHU, Juan José Álvarez Rubio, intitulée «[Normes européennes en matière d'intégrité des institutions publiques](#)». L'Ararteko a bénéficié de la collaboration du Barreau de Biscaye et du Tribunal supérieur de justice du Pays basque. Le chapitre V de ce même rapport annuel contient une référence plus approfondie au contenu de cette journée.

5. XXXVII Journées de coordination des défenseurs du peuple d'Espagne : Le rôle des défenseurs du peuple dans la promotion du droit à une bonne administration

Les 29 et 30 octobre se sont tenues au Palais Villa Suso de Vitoria-Gasteiz les [XXXVII Journées de coordination des défenseurs du peuple](#), organisées en 2024 par l'Ararteko, sous le titre «*Le rôle des Défenseurs dans la promotion du droit à une bonne administration*».

Cette rencontre, qui se tient chaque année et qui sert à renforcer les relations de coopération pour l'ensemble des défenseurs, a réuni le défenseur du peuple d'Espagne et les 9 défenseurs et des Communautés autonomes espagnoles, ainsi que des membres de leurs équipes.

Le thème central de cette édition était la promotion de la bonne administration, en tant que principe transversal de l'action des administrations avec une importance majeure dans la vie des citoyens et dans leurs relations avec les institutions. La bonne administration est essentielle pour renforcer la confiance des citoyens dans les institutions publiques et pour prévenir la dégradation du système démocratique. Sa reconnaissance et son application sont fondamentales pour assurer une gestion publique de qualité, efficace et équitable.

Justement, les Défenseurs du peuple jouent un rôle clé dans la promotion du droit à une bonne administration puisqu'ils agissent comme garants des droits des citoyens et proposent des améliorations dans le fonctionnement des administrations publiques.

Les journées ont également compté sur la participation de six jeunes issus des conseils d'adolescents des défenseurs d'Andalousie, des Canaries, de Catalogne et de l'Ararteko, qui ont présenté des suggestions concrètes d'amélioration pour une bonne administration du point de vue de la jeunesse. Ces suggestions avaient été élaborées plusieurs mois auparavant lors d'une rencontre tenue à Barcelone, auquel participaient 12 jeunes des conseils adolescents des défenseurs susmentionnés, pour réfléchir à la manière dont les jeunes interagissent avec l'administration.

Les conclusions techniques et la déclaration programmatique rendue publique par les titulaires des défenseurs participants peuvent être consultées à ce [lien](#):



6. Relations avec les organisations sociales

En 2024, l'Ararteko a maintenu ses relations avec les acteurs sociaux qui, entre autres sujets, œuvrent pour la défense de l'environnement et de la mobilité durable, l'éducation, la mémoire démocratique, les droits des personnes handicapées, des personnes âgées et des personnes détenues. L'institution a également entretenu une collaboration étroite avec des représentants de la communauté gitane et avec des associations de soutien aux personnes migrantes.

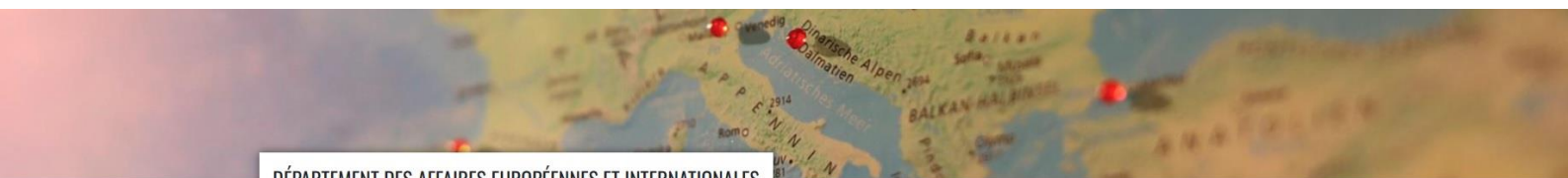
7. Déclarations institutionnelles

L'Ararteko a publié en 2024 six déclarations institutionnelles, par lesquelles il rend public la position de l'institution à propos de certains sujets affectant, de manière générale, les droits humains de groupes ou de personnes nécessitant des actions de politiques publiques ou une sensibilisation sociale. Ce qui suit présente le contenu de chacune de ces déclarations de l'année 2024 :

- *Journée internationale des femmes*
- *Journée mondiale des personnes réfugiées*
- *Journée de la fierté LGBTI*
- *Journée internationale pour l'éradication de la pauvreté*
- *Journée internationale des droits des personnes handicapées*
- *Journée mondiale des personnes migrantes*



V. Dimension européenne et internationale de l'activité de l'Ararteko



DÉPARTEMENT DES AFFAIRES EUROPÉENNES ET INTERNATIONALES

1. L'activité extérieure de projection européenne et internationale de l'Ararteko

Au cours de l'année 2024, l'Ararteko a consolidé sa projection et ses actions dans le domaine européen et international. La participation régulière de l'Ararteko à divers forums internationaux comme des événements, des séminaires ou d'autres activités de rencontre et d'échange de connaissances a permis un large déploiement de l'activité institutionnelle dans les réseaux et événements de diffusion et de promotion internationaux organisés afin de partager l'expérience de l'Ararteko et de découvrir de bonnes pratiques transférables à l'institution. Cette année 2024 a en outre également permis de consolider nos relations internationales avec d'autres ombudsmen et organismes de défense des droits humains, notamment par la participation à la conférence et à l'assemblée générale de l'Institut International des Ombudsmen à La Haye, ou encore lors des rencontres de l'Ararteko avec diverses autorités du Conseil de l'Europe, leaders dans le travail de protection et promotion des droits humains, à Strasbourg, comme nous le décrivons plus en détail ci-après.

1.1. Participation à des réseaux internationaux

- Institut international de l'ombudsman (IIO)

L'Ararteko a activement participé à la [Conférence mondiale et à l'Assemblée générale](#) de l'[Institut international de l'Ombudsman \(IIO\)](#), organisées tous les quatre ans. La participation de l'institution a été particulièrement remarquée, puisque l'[Ararteko est intervenu en tant qu'orateur](#) dans la table ronde consacrée au rôle des ombudsmen dans la protection du droit à l'environnement, à la lumière des implications générales de l'Observation générale n°26 (2023) sur les droits de l'enfant et l'environnement. Dans le domaine de la région européenne de l'IIO, l'Ararteko a contribué avec ses apports à l'élaboration d'une proposition de Guide des valeurs et principes éthiques des titulaires et du personnel des ombudsmen, un document qui devait servir de référence à tous les médiateurs participants à ce réseau international et désireux d'intégrer un code de cette nature. L'Ararteko lui-même a ensuite intégré les lignes directrices de ce guide pour créer son propre code éthique.

- Réseau européen des enfants (ENOC)



Cette institution a également maintenu sa participation au [Réseau européen des enfants](#) (ENOC, sigles en anglais). L'Ararteko, avec des représentants du Conseil de l'enfance et de l'adolescence de l'Ararteko, a participé au groupe de travail d'ENOC, qui a conçu et supervisé une [étude de recherche](#) sur les droits des enfants et adolescents en modes alternatifs de prise en charge. Cette étude a servi de base à la déclaration institutionnelle « La protection et la promotion des droits de l'enfance en modes alternatifs de prise en charge ». Lors du [séminaire de printemps](#) organisé par ENOC, l'Ararteko a eu la possibilité d'aborder le rôle des ombudsmen dans la protection des droits des enfants ayant des parents en prison, ainsi que découvrir de plus près le modèle Barnahus - Maison des enfants - de Tallinn, (Estonie). Grâce à l'implication centrale du Conseil de l'enfance et de l'adolescence de l'Ararteko, l'institution de l'Ararteko a renforcé sa contribution au projet de participation de la jeunesse ENYA « [Parlons des jeunes, parlons de la protection et de la promotion des droits de l'enfance en modes alternatifs de prise en charge](#) », et a participé au [Forum d'Athènes pour la démocratie de 2024](#), qui cette année a examiné des défis actuels de la démocratie comme l'impact de l'image, les réseaux sociaux et l'intelligence artificielle.



- Association internationale des commissaires linguistiques (IALC)

En 2023, la collaboration étroite entre l'Ararteko et l'[Association internationale des Commissaires linguistiques](#) (IALC, ses sigles en anglais) s'est consolidée. L'Ararteko a ainsi participé à la [Conférence annuelle](#) et à l'Assemblée générale de l'IALC, intitulée « Vis ta vie : promouvoir l'usage des langues minoritaires et officielles », organisée en présentiel par le Commissariat aux langues du Pays de Galles. Dans l'esprit d'échange de bonnes pratiques au sein de l'association, l'Ararteko a organisé un [webinaire](#) pour présenter les résultats de la VIIe Enquête sociolinguistique du Pays basque, concrètement l'analyse de l'usage, la connaissance et les attitudes vis-à-vis de la langue basque.

- Fédération ibéro-américaine des Ombudsmans (FIO)

Tout au long de l'année, l'Ararteko a poursuivi sa participation aux différents réseaux et groupes organisés autour de la [Fédération ibéro-américaine des Ombudsmans](#) (FIO), concrètement au sein du réseau des femmes, du réseau enfance et du groupe des personnes âgées. En outre, l'Ararteko a accepté l'invitation à rejoindre le groupe de travail sur les personnes migrantes, dont le lancement est prévu pour 2025.



1.2. Rencontre de l'Ararteko avec des autorités d'institutions européennes des droits humains à Strasbourg

Dans la continuité d'une initiative lancée par l'Ararteko en 2023, en octobre 2024, l'Ararteko s'est rendu à nouveau à Strasbourg, accompagné d'une délégation du Médiateur des Pays-Bas, pour rencontrer des autorités du Conseil de l'Europe, leaders dans les interventions de protection et de promotion des droits humains. L'objet de ces rencontres étaient de promouvoir la création d'un espace de collaboration entre le Conseil de l'Europe et les médiateurs européens, afin de renforcer la protection des droits humains et de consolider le rôle institutionnel des médiateurs à travers la diffusion et la mise en œuvre des standards définis dans les Principes de Venise.

1.3. Participation à d'autres événements internationaux

En mars 2024, l'Ararteko a assisté au Forum des droits fondamentaux 2024, organisé par l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA, ses sigles en anglais), après trois ans d'interruption. Le Forum a servi d'espace de dialogue pour explorer les défis majeurs en matière de droits fondamentaux auxquels l'Union européenne est confrontée. Cet espace a examiné la vision d'une multitude d'acteurs publics et privés opérant dans le domaine de la protection et la promotion des droits des personnes. Le débat était notamment axé sur des défis prioritaires comme le changement climatique, les avancées technologiques et les menaces pesant sur la démocratie et l'espace civique.



Il convient de noter également la participation de l'Ararteko au séminaire international sur l'avenir de la recherche sur les institutions d'ombudsman,

organisé par l'Institut international de sociologie juridique d'Oñati (IISJ). L'Ararteko a ouvert le séminaire avec une conférence inaugurale au sujet de l'évolution du rôle de l'institution de l'Ararteko et l'initiative entreprise pour sa réforme. Le séminaire réunissait des acteurs du monde de l'université et des professionnels experts de plusieurs pays travaillant dans la recherche sur la figure des institutions d'ombudsman d'un point de vue théorique et empirique, interdisciplinaire et comparatif. L'événement a permis de promouvoir une compréhension globale du phénomène des institutions de type ombudsman, et de préparer une troisième publication rassemblant une anthologie de recherches existantes à ce sujet.

Poursuivant l'intense travail mené les années précédentes dans le domaine de la justice restaurative, l'Ararteko a collaboré en 2024 au programme de coopération entre l'Union européenne et l'Amérique latine, appelé EUROsocial, pour la promotion de la cohésion sociale. À la demande expresse des autorités chiliennes, et dans le cadre de la mise en œuvre du Système de Réinsertion Sociale des Jeunes au

Chili, le responsable du département Justice de l'Ararteko a facilité des processus de sensibilisation et de formation sur la justice restaurative et la médiation, à destination des acteurs du secteur judiciaire (comme les procureurs, les juges, les défenseurs publics, le service de réinsertion des jeunes), et a participé activement au Séminaire régional de justice restaurative pour l'Amérique latine. De plus, comme le système chilien ne dispose pas d'une institution de type Ombudsman ou médiateur, les autorités chiliennes ont exprimé leur intérêt à découvrir grâce à l'Ararteko, la valeur d'une telle figure, en tant qu'institution cruciale dans la gouvernance démocratique.

Dans ce même domaine, une autre action importante a été la participation à

la [Conférence internationale du Forum Européen de Justice Restaurative \(ERFJ\)](#), intitulée « Réponses de justice restaurative à une époque sombre ». Le responsable du département de justice, personnes détenues et victimes du terrorisme de l'Ararteko a présenté un atelier sur différentes expériences de justice restaurative menées au Pays basque.



Par ailleurs, l'Ararteko a participé à des événements internationaux avec d'autres thèmes d'intérêt tels que les droits de l'enfance, le domaine de la justice et les personnes détenues, le domaine de l'environnement et le domaine de l'égalité des femmes.

1.4. Échange d'informations avec d'autres défenseurs et participation à des consultations dans le cadre des réseaux auxquels appartient l'Ararteko

Pour faire face à de nouveaux défis ou améliorer certains aspects de leur propre travail, les défenseurs recueillent des informations sur la législation ou les politiques publiques d'autres juridictions, ou sur l'action d'autres ombudsmen face à des problèmes spécifiques. En 2024, l'institution s'est chargée de répondre à ces consultations dans le cadre du réseau IALC, via le réseau IOI, et dans le cadre du réseau ENOC. Une réponse a également été apportée à une consultation concernant le récent [Comité d'Éthique de la Police Municipale de Paris](#).

De plus, dans le cadre de la collaboration entre l'Ararteko et le [Bureau de l'ombudsman européen](#) à l'occasion de la [fermeture du pont piétonnier transfrontalier entre Irun et Hendaye](#), une fois que le bureau du médiateur européen a clôturé la consultation de l'Ararteko, il a invité celui-ci à participer à un exercice d'évaluation de l'échange entre institutions.

1.5. Participation à des rapports d'organismes internationaux des droits humains

- Dans le cadre du sixième rapport périodique de l'Espagne sur l'application de la Charte européenne des langues régionales ou minoritaires, l'Ararteko, avec le Défenseur du peuple de Navarre, [a rencontré le Comité indépendant](#)

d'Experts de la Charte pour transmettre au Comité des informations sur la situation de la langue basque au Pays basque. Le Comité d'experts a inclus les contributions de l'Ararteko dans son [rapport final](#).

- Dans le cadre du septième rapport à l'Espagne sur l'application de la Convention sur les droits de l'enfant des Nations-Unies, l'Ararteko a présenté par écrit le [rapport complémentaire au Comité des droits de l'enfant](#), afin de transmettre à ce comité la réalité basque et l'action des administrations basques. En outre, le Bureau de l'enfance et de l'adolescence de l'Ararteko a eu l'opportunité de participer en personne à la [session préparatoire tenue par le Comité des droits de l'enfant des Nations-Unies](#), afin de transmettre les principales préoccupations et propositions de cette institution sur l'état des droits des enfants et adolescents au Pays basque.

2. L'activité interne : intégration du droit européen et international dans le travail de l'institution

2.1. Soutien technique au service juridique pour l'intégration des standards européens et internationaux dans le traitement des réclamations

Le bureau des affaires européennes et internationales de l'institution a servi de support à l'intégration effective du droit européen et international dans l'activité générale d'analyse juridique menée par cette institution, en apportant cette perspective aux résolutions émises par l'Ararteko dans le cadre des procédures de réclamation.

Cela a permis d'assurer que l'analyse des différents dossiers tient compte de la perspective juridique européenne et internationale, qui se reflète dans les décisions concernant des réclamations individuelles, telles que :

- l'incorporation de la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union Européenne relative aux exigences de gestion des déchets pour les décharges désaffectées,
- l'application de la doctrine de la Cour européenne des droits de l'homme concernant les standards pour les enquêtes sur des réclamations en milieu carcéral,
- l'intégration des conclusions de 2023 du Comité européen des droits sociaux relatives à l'enfance, à la famille et aux personnes migrantes concernant l'Espagne,
- l'intégration de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne en matière d'actions positives pour parvenir à l'égalité effective entre femmes et hommes,
- le développement juridique du droit des citoyens à l'erreur dans leurs relations avec l'administration publique dans le droit français.

Par ailleurs, de plus en plus de résolutions de l'Ararteko intègrent et mettent en évidence, de manière routinière, la doctrine relative aux standards européens ou internationaux, notamment en ce qui concerne :

- l'interprétation de la Charte sociale européenne relative au développement du droit à un logement convenable,
- la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme concernant le transfert géographique des personnes détenues ;
- la doctrine de la Cour européenne des droits de l'homme en matière de discrimination appliquée au droit à la santé, à l'éducation et à l'accès au logement ;
- la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne en matière d'élaborations de plans de qualité de l'air ;
- la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme concernant l'accès aux informations sur les origines familiales ;
- les standards européens de bonne administration ;
- l'intégration du droit international dans le droit interne et l'obligation pour les administrations autonomes d'appliquer ce droit.

2.2. Soutien consultatif à d'autres services

En outre, différentes sections ou unités de l'institution ont intégré des standards européens et internationaux également dans d'autres domaines que les réclamations, suscitant la nécessité d'un positionnement institutionnel, comme l'initiative de réforme institutionnelle inspirée **des recommandations de la Commission de Venise relatives aux institutions Ombudsman européennes**, le cadre du [cours d'été organisé par l'Ararteko](#) sur l'équité éducative, et la contribution à un **code éthique** de l'Ararteko.

2.3. Soutien au service juridique via des ressources documentaires

Pour l'année 2024, nous disposons de quatre compilations jurisprudentielles publiées ([janvier-mars 2024](#), [avril-juin 2024](#), [juillet-septembre 2024](#), [octobre-décembre 2024](#)), consistant en des résumés des arrêts les plus pertinents pour le travail juridique de l'institution rendus par la Cour de justice de l'Union européenne et la Cour européenne des droits de l'homme durant le trimestre précédent, classés par domaines de travail de l'Ararteko auxquels ils renvoient et accompagnés de liens vers le texte complet des sentences.



3. Communication sur l'actualité européenne et internationale en matière de droits des personnes

Afin de sensibiliser les citoyen(ne)s ainsi que les administrations publiques basques à l'importance de la scène européenne et internationale pour le progrès des droits des personnes, l'Ararteko a développé en 2024 diverses actions de communication à dimension européenne et internationale.

Tout au long de l'année 2024, l'Ararteko a diffusé des informations sur l'actualité internationale en matière de droits humains via un grand nombre de [brèves](#) publiées sur son site web, qui résument et expliquent les nouveautés jugées particulièrement importantes. Sur le site web sont également présentées des informations sur les actions déployées par l'Ararteko dans le domaine international. L'une de ces notes explique par exemple l'adhésion de l'Ararteko à l'appel des défenseurs

européens encourageant les citoyens et citoyennes européen(ne)s à participer aux élections européennes, qui ont eu lieu au Pays basque le 9 juin ; l'utilisateur pourra par ailleurs y trouver des rapports sur le respect, par l'Espagne, de ses obligations internationales en matière de droits humains, tels que celui publié par le Groupe d'experts du conseil de l'Europe sur la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (GREVIO).

Nous soulignerons notamment la [note concernant l'adoption, par l'Union européenne, de deux Directives](#) établissant des standards minimaux et contraignants que les organismes chargés de promouvoir l'égalité de traitement doivent respecter pour prévenir la discrimination et promouvoir l'égalité.

ararteko

Herraren Defendatzalea
Defensora del Pueblo

www.ararteko.eus