

RÉSUMÉ DU
Rapport annuel
au Parlement Basque 2023



ararteko

Herrlaren Defendatzalea · Defensoría del Pueblo



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

Vitoria-Gasteiz, 2024

Design maquetation et impression Editorial MIC

www.ararteko.eus

SOMMAIR

00. Présentation	2
01. L'activité de l'Ararteko en chiffres	4
02. Cas exemplaires	6
03. Études	16
04. Déclarations institutionnelles	20
05. Autres activités	22
06. Bureau de l'enfance et de l'adolescence	28
Autres informations d'intérêt	30



Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko – Ombudsman du Pays
Basque

L'égalité est une nécessité vitale de l'âme humaine. Tous les êtres humains méritent le même niveau de respect et d'attention, parce que le respect ne connaît pas de degrés.

– Simone Weil, philosophe, militante et politicienne française.

L'activité de l'institution de l'Ararteko a encore augmenté en 2023 puisqu'il a mené 13 602 actions, dont 8 200 environ en réponse à des réclamations et questions. Cette croissance est particulièrement frappante en nombre de dossiers de réclamation traités, pratiquement 3 900, ce qui représente une augmentation de près de 37%. L'Ararteko a par ailleurs ouvert 26 dossiers d'office

L'administration concernée a corrigé et modifié l'action à l'origine de la réclamation dans presque 89% des cas.

En 2023 nous avons assisté à une réduction notable du nombre d'administrations réticentes à collaborer avec l'Ararteko. Toutefois, nous avons détecté certains comportements impactant l'efficacité de l'action de protection que la loi accorde à cette institution. En particulier, le fait que certaines administrations se retranchent derrière l'existence de ressources judiciaires pour éviter de corriger les irrégularités signalées et motivées par cette institution et s'opposent à ses recommandations. L'Ararteko ne cessera de dénoncer les comportements des administrations récalcitrantes qui équivalent en pratique à un refus de coopération avec une institution créée par le Parlement basque pour précisément veiller au respect des droits des citoyens. Malgré cela, le solde de 2023 est positif en général.

L'année dernière a été marquée par un événement particulièrement important : la tenue du séminaire « Legeen Geroa / L'avenir des lois ». Les réflexions et conclusions de ce séminaire servent actuellement de base à l'élaboration d'une proposition de réforme institutionnelle intégrant une vision moderne et actualisée de ce à quoi devrait ressembler un Ararteko du XXI^e siècle.

En 2023, le bureau de l'Ararteko a publié deux études : « Discrimination et politiques publiques anti-discrimination dans la Communauté autonome du Pays basque » et « Vidéosurveillance pour la sécurité des citoyens dans le domaine public du Pays basque. Analyse du point de vue des droits fondamentaux ».

La protection des droits des enfants et des adolescents est un objectif permanent du travail développé dans cette institution. On soulignera notamment l'activité réalisée dans le cadre des situations présentant un risque de vulnérabilité, une action mise en œuvre à l'initiative même du bureau de l'Ararteko et partagée avec les autres médiateurs d'Espagne en 2023.

Dans le domaine de la santé, on a observé en fin d'année en Euskadi une tension sur le réseau de soins primaires et de second niveau. Nous insisterons sur le fait que les pouvoirs publics du domaine de la santé doivent se doter des moyens matériels et humains nécessaires pour garantir l'exercice effectif du droit à la santé.

En 2023, les activités humaines impactant l'environnement des citoyens basques ont impacté fortement le travail de l'Ararteko et, par conséquent également les activités touchant la santé. Nous soulignerons notamment les réclamations déposées dans le domaine de la pollution acoustique. Nous insistons sur la nécessité de contrôler les activités bruyantes et les sources de bruit dépassant les limites imposées par les lois.

L'Ararteko s'est engagé à promouvoir la justice réparatrice grâce à la collaboration entre les institutions, en organisant et en participant à des séminaires internationaux et en permettant que la justice réparatrice soit appliquée en Euskadi dans plusieurs domaines.

Comme les années précédentes, cette institution a dû faire face au problème grave de l'imposition de prise de rendez-vous obligatoire et a dû se prononcer en faveur du droit des citoyens à utiliser plusieurs canaux.

La projection de l'Ararteko sur la scène internationale a connu un essor remarquable en 2023 puisqu'il a participé aux rencontres organisées à Strasbourg avec des autorités européennes leaders en matière de protection et promotion des droits de l'homme.

Je dois enfin souligner, à l'instar d'une déclaration d'Amnesty International, que chaque jour est pour nous une opportunité de rappeler que toutes les personnes ont les mêmes droits égaux, sont égales entre elles et méritent les mêmes opportunités, quel que soit leur sexe, leur race, leur origine, leurs croyances, leur orientation sexuelle, leur âge ou toute autre caractéristique différentielle. Parmi ces droits figure le droit à une bonne administration, proche et de qualité.

L'ACTIVITÉ DE L'ARARTEKO EN CHIFFRES

En 2023, nous avons réalisé un total de **13 602 actions** (un chiffre légèrement supérieur à celui de l'année précédente), dont **8 199** portant sur des **réclamations et des demandes de renseignement** et 26 sur des dossiers d'office. Nous avons reçu 3 895 réclamations écrites, dont 3 012 ont été acceptées.

Nous avons réalisé au total 9 488 services dans les **bureaux d'attention directe**. 4 278 d'entre eux ont porté sur les réclamations et les questions présentées en présentiel dans l'un des trois bureaux et 5 210 sur les demandes de conseils et d'information par téléphone.

En 2023, nous avons participé à **102 réunions** avec des organisations sociales et différentes administrations : des départements et des directions du Gouvernement basque, des conseils provinciaux, des municipalités et d'autres pouvoirs publics. L'Ararteko a également participé de manière active à différents événements et journées principalement en rapport avec des initiatives soutenues par les administrations, les organisations sociales et de défense au niveau de la communauté autonome, national ou international. En 2023 nous avons participé à 91 activités de ce type. Nous soulignerons également les 22 activités réalisées par l'Ararteko au niveau européen ou international.

En 2023, nous avons **résolu 2 589 dossiers de réclamation** et avons rendu 1 540 **résolutions**. Dans les autres cas, il s'agit de dossiers non admis (doublon avec d'autres défenseurs, questions en cours de résolution judiciaire ou pour lesquelles une sentence ferme a été dictée, début de voie judiciaire, etc.). Les procédures de réclamation ont duré environ 60 jours en moyenne.

Réclamations et questions adressées à Ararteko en 2023



Total des actions de l'Ararteko en 2023

Réclamations et questions	8 199
Informations et conseils par téléphone	5 210
Réunions de travail avec des administrations et des organisations	102
Participation à des activités externes	56
Activités internationales et avec d'autres médiateurs	22
Visites d'inspection	10
Journées portes ouvertes pour le grand public	3
Total	13 602

En analysant ces dossiers de réclamation, dans presque **53 %** des cas l'administration concernée avait **agi de manière incorrecte**, soit un pourcentage légèrement plus élevé que l'année précédente (47%). L'administration concernée a corrigé et modifié l'action à l'origine de la réclamation dans 89% des cas. Dans la plupart des cas, il n'a pas été nécessaire que l'Ararteko émette une recommandation formelle.

Si nous analysons le **domaine** sur lequel portent les réclamations, nous observons une légère augmentation des réclamations concernant les dispositifs de lutte contre l'exclusion sociale. 475 (contre 458 l'année précédente). Parmi ces dossiers de réclamation, près de 89% concernent des sujets en rapport avec le fonctionnement de Lanbide et ses actions en matière de gestion de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI - *Revenu minimum garanti*) et de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV - *Aide au logement*).

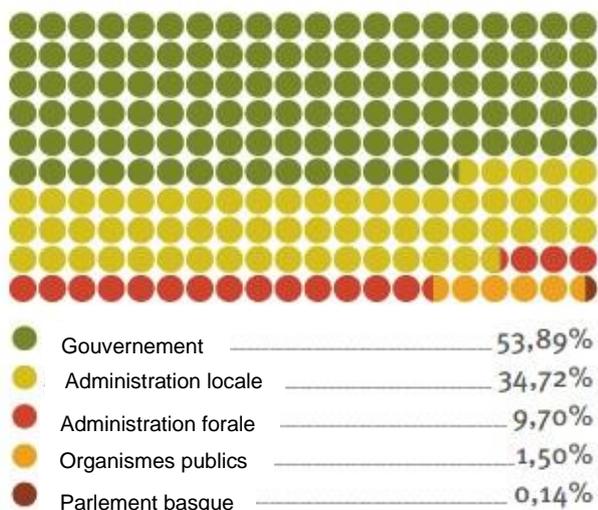
46% des dossiers de réclamation traités touchent le domaine des **droits sociaux** (santé, intégration sociale, logement, éducation, etc.). Nous remarquerons notamment l'importance des questions suivantes : les questions liées à l'admission des élèves dans l'enseignement ou dans le domaine de l'environnement, celles concernant la pollution sonore.

Toutes les réclamations concernant les **groupes de protection publique** représentent une part importante du total, un peu plus de 7%. Un grand nombre de ces dossiers (dont ceux du domaine de l'intégration sociale) sont liés aux politiques publiques destinées à garantir l'**égalité réelle et effective** de toutes les personnes en éliminant les obstacles empêchant ou gênant l'exercice de ces droits pour les femmes, les personnes âgées, les enfants et les adolescents, les personnes atteintes d'un handicap, les personnes du groupe LGTB, les immigrants, les personnes gitanes, etc.

Classement en fonction de la proportion des dossiers traités concernant chacune des **administrations**.

Comme cela a également été le cas les années précédentes, le Gouvernement basque a été l'administration contre laquelle nous avons traité le plus grand nombre de réclamations (près de 58 %) ; les réclamations liées aux actions des municipalités basques (31%) ont par ailleurs légèrement diminué (55%). 9% des dossiers concernaient les conseils provinciaux.

En tout état de cause, le fait que soient analysées les actions des administrations impliquées dans les dossiers ne signifie pas qu'elles aient agi de manière incorrecte ; cela signifie simplement que l'une de leurs actions a fait l'objet d'une réclamation.



NIVEAU DE SATISFACTION

Il y a quelques années nous avons commencé à nous rapprocher du public afin d'analyser l'opinion des personnes qui ont sollicité notre intervention et pouvoir ainsi améliorer le service que nous proposons. Pour ce faire, lorsque nous terminons de traiter un dossier de réclamation, nous envoyons un questionnaire à la personne qui l'a déposé et lui demandons qu'elle réponde totalement volontairement et de manière anonyme à quelques questions qui nous permettent de savoir comment elle évalue le service que nous lui avons fourni.

Lorsque nous analysons les résultats, il est important de tenir compte du fait que sur le total des réclamations traitées en 2023, dans 53% des cas on estimait que l'administration concernée avait agi de manière incorrecte.

Lorsque nous demandons aux personnes usagères d'évaluer l'**attention fournie** par le personnel de l'Ararteko, **77%** d'entre elles considèrent que **« l'attention a été bonne ou très bonne »**.

Concernant l'intervention de l'Ararteko (disponibilité, intérêt montré, démarches réalisées), près de 70% des personnes interrogées déclarent qu'elle a été très positive ou positive.

Presque 80% d'entre elles recommanderaient de s'adresser à l'Ararteko pour tout problème avec l'administration.

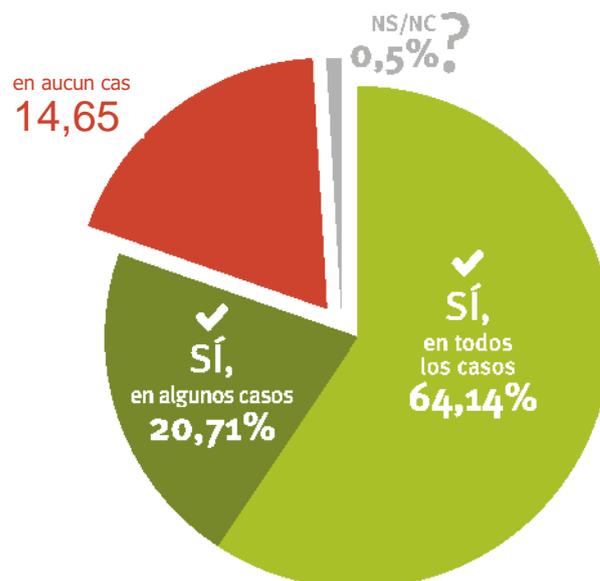
Par ailleurs nous avons demandé aux usagers s'ils connaissaient deux instruments clés de l'Ararteko : **le site web**, un élément basique pour communiquer nos services et interagir avec le public (presque 74% des usagers et usagères le connaissent) et la **carte de services** de l'Ararteko, qui décrit tous les engagements de qualité et les droits des personnes usagères par rapport à l'institution, ainsi que la manière de les exercer (50% des personnes qui ont répondu à l'enquête la connaissent).

Ces résultats nous permettent de conclure que lorsque nous analysons ce que les personnes usagères pensent des domaines d'intervention directe de l'Ararteko - celle qui dépend de sa propre activité et de ses moyens personnels - le travail évalué reçoit une appréciation positive.

Nous favorisons également depuis quelque temps la présentation de suggestions ou d'opinions sur les services fournis par l'Ararteko et la nouvelle rédaction de la [Carte de services](#). En 2023 17 demandes et réclamations ont été présentées.

Par ailleurs nous avons inclus dans la Carte de services le droit d'accès aux informations publiques de l'Ararteko et l'exercice des droits en rapport avec la protection des données à caractère personnel. 39 demandes ont été présentées et gérées dans ce domaine.

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



POUR DONNER SUITE À UNE SUGGESTION DE L'ARARTEKO, LE DÉPARTEMENT DE LA GOUVERNANCE PUBLIQUE ET D'AUTOGOUVERNEMENT DU GOUVERNEMENT BASQUE AMÉLIORERA LA PROCÉDURE D'OCTROI DU BON NUMÉRIQUE DESTINÉ AUX GROUPES VULNÉRABLES

Un citoyen a déclaré à l'Ararteko qu'il était en désaccord avec le possible caractère arbitraire de la décision du Gouvernement basque d'accorder l'aide du bon numérique destiné aux groupes vulnérables. Il nous a indiqué qu'il avait demandé l'aide relative au bon numérique pour bénéficier d'une remise sur le prix du service de connexion internet. Il a reçu par la suite une estimation de résolution de sa demande mais a néanmoins constaté qu'il n'était pour lui pas rentable de bénéficier de l'aide accordée puisqu'il aurait dû contracter l'une des compagnies de communication collaboratrices du programme d'aides ; par conséquent, résilier son contrat actuel entraînerait une pénalité financière.

L'Ararteko, à la lumière des décisions régissant les aides et la résolution en faveur du plaignant, n'a pas apprécié de caractère arbitraire dans l'action de l'administration. Toutefois, en nous basant sur les dispositions analysées et la réponse du département aux demandes de collaboration réalisées, nous avons détecté que certains aspects devraient être améliorés dans la procédure d'octroi des aides.

L'Ararteko a notamment constaté que l'objectif d'intérêt public prévu pour cette aide était de réduire le fossé numérique parmi les groupes vulnérables ; il lui est donc apparu opportun de proposer une réflexion au sujet des actions éventuellement nécessaire pour communiquer l'existence des aides relatives au bon numérique parmi les services publics prenant en charge des personnes vulnérables.

Le Département de la gouvernance publique et d'autogouvernement a précisément communiqué à l'Ararteko qu'il admet la suggestion et que les actions déjà mises en œuvre coïncident totalement avec celle-ci. Il a ajouté qu'il avait coordonné ses actions avec le Département de l'égalité, de la justice et des politiques sociales ainsi qu'avec le Département du travail et de l'emploi via Lanbide pour assurer une diffusion maximale.



LE DÉPARTEMENT DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE LA DURABILITÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT DU GOUVERNEMENT BASQUE RÉPONDRA AUX DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION PUBLIQUE PAR LE TRAITEMENT APPROPRIÉ

Le Département a communiqué qu'il mettrait en œuvre les ressources nécessaires pour implanter les recommandations de l'Ararteko et répondre aux demandes d'accès aux informations publiques via le traitement correspondant en application de la Loi sur la transparence, l'accès aux informations publiques et la bonne gouvernance.

La personne à l'origine de la réclamation a demandé d'accéder aux informations publiques du Département du développement économique, la durabilité et l'environnement du Gouvernement basque grâce aux différents moyens électroniques offerts par l'administration. Elle a notamment utilisé la boîte aux lettres de demande d'informations. L'administration lui a envoyé un courrier électronique indiquant que, d'une part, la boîte aux lettres n'était pas le canal adapté pour présenter cette demande et qu'elle n'était pas concernée par la procédure administrative et, d'autre part, pour refuser l'accès souhaité en application de la limite définie dans la réglementation de transparence qui n'a pas été motivée. Dans sa décision, l'Ararteko a souligné que le moyen et la pratique choisie pour répondre au requérant n'était pas adaptée et qu'il convenait d'encourager la démarche et de notifier une décision motivée en application des exigences techniques et juridiques de la procédure administrative.

POUR DONNER SUITE À UNE RECOMMANDATION DE L'ARARTEKO, L'UNIVERSITÉ DU PAYS BASQUE ÉTENDRA À TOUS LES ENSEIGNEMENTS UNIVERSITAIRES LE CHAMP D'APPLICATION DU RÈGLEMENT SUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES DANS L'ACCUEIL DES ÉLÈVES AVEC DES BESOINS PÉDAGOGIQUES SPÉCIAUX DE L'UPV/EHU.



Selon une communication de l'UPV/EHU à l'Ararteko, étant donné que la modification du règlement exige des procédures internes, son intention était de soumettre dans les plus brefs délais une proposition de réforme dudit règlement au Conseil de gouvernement pour recueillir son approbation. Ce règlement entrerait en vigueur au cours de l'année universitaire 2023-2024 dans ce cas.

La décision de l'Ararteko provient d'une réclamation écrite présentée par une étudiante de l'UPV/EHU atteinte d'un niveau de handicap physique de 82%. Elle a besoin de personnel de soutien pédagogique pour poursuivre ses études universitaires dans des conditions d'égalité par rapport aux autres étudiants. La personne intéressée a déclaré qu'elle comptait sur l'aide d'un assistant pédagogique pendant ses quatre années de Licence en travail social; en revanche, lorsqu'elle a demandé à nouveau cette

assistance pour étudier un Master en gestion et innovation des services sociaux, cette demande avait été rejetée, en application des dispositions du règlement sur l'égalité des chances dans l'accueil des élèves avec des besoins éducatifs spéciaux de l'UPV/EHU.

La décision de refus indiquait que les études de postgrade pour lesquelles cette aide avait été demandé est un diplôme particulier et que conformément aux dispositions du règlement suscitée, ne s'agissant pas d'un diplôme officiel, elle ne pouvait pas bénéficier d'un assistant d'éducation.

L'Ararteko a demandé la collaboration de l'UPV/EHU qui a envoyé un rapport déclarant entre autres que « Le droit à demander à l'UPV/EHU l'assignation de ressources aux étudiants handicapés et/ou avec des besoins éducatifs particuliers est, comme l'exercice de tout droit, soumis à des limites ».

L'université ajoutait que « la reconnaissance du droit des étudiant/es handicapé/es et/ou ayant des besoins éducatifs spéciaux inscrits dans des études propres de l'UPV/EHU de se voir affecter des moyens, une aide et les ressources correspondantes compromettrait sérieusement la viabilité du système actuel de prise en charge et d'accueil des personnes handicapées et/ou ayant des besoins éducatifs spéciaux et même rendrait invivable la continuité du système des enseignements propres »

L'Ararteko considère néanmoins que le refus d'octroi de la ressource demandée par l'étudiante l'empêche accéder à la seule spécialisation enseignée par l'UPV/EHU liée à la licence de travail social qu'elle a étudiée. Le refus d'octroyer cette assistance demandée, selon les termes définis dans le Règlement des opportunités dans l'accueil des élèves avec des besoins particuliers implique une forme de discrimination au motif de handicap.

L'Ararteko a par conséquent recommandé à l'UPV/EHU d'étendre à l'ensemble des enseignements universitaires le champ d'application du Règlement sur l'égalité des chances dans la prise en charge des étudiants ayant des besoins éducatifs spéciaux de l'UPV/EHU au motif que cela garantirait l'accès des élèves handicapés à ces enseignements dans des conditions d'égalité. L'Ararteko remercie l'UPV/EHU pour sa collaboration et sa décision de modifier la réglementation dans les plus brefs délais.

LE DÉPARTEMENT DU LOGEMENT NE PARTAGE PAS LES ARGUMENTS JURIDIQUES DE L'ARARTEKO ET N'ATTRIBUERA PAS DIRECTEMENT UN LOGEMENT À UN FOYER APPARTENANT À UN GROUPE AVEC DES BESOINS SPÉCIAUX

Une personne s'est adressée à l'Ararteko en l'absence de réponse expresse à une demande d'adjudication de logement par la procédure extraordinaire. La requérante a expliqué que son foyer est composé de six membres, dont un mineur, et un autre âgé de 22 ans avec un niveau d'invalidité reconnu de 81 % et une forte dépendance due à une paralysie cérébrale. Elle a déclaré que l'état de son fils s'était empiré ces dernières années et qu'il était de plus en plus difficile d'exécuter une grande partie des actions quotidiennes les plus courantes.

Elle a ajouté que le logement sur le marché libre dans lequel ils résident n'est pas adapté et qu'il n'y a pas assez de place pour manœuvrer le fauteuil roulant ; par ailleurs le lève-personnes dont ils ont besoin pour pouvoir faire la toilette de son fils n'entre pas dans le logement.

Elle a indiqué qu'elle était inscrite au registre du logement social « Etxebide » depuis 2015, mais qu'à ce jour on ne lui a jamais proposé de logement social adapté. Le foyer est en outre bénéficiaire du revenu minimum garanti et de la prestation complémentaire d'aide au logement.

Malgré ses recherches actives, elle a ajouté qu'elle n'avait pas non plus pu trouver de logement adapté sur le marché libre et elle s'est donc rendue dans les bureaux des services sociaux de sa municipalité.

Les services sociaux ont examiné sa situation et la municipalité a décidé de transmettre au Vice-conseiller en charge du logement du Gouvernement basque la décision d'octroyer un logement adapté via la procédure extraordinaire.

Dans l'intervalle, la personne a envoyé trois communications écrites à la Délégation territoriale du logement de la Biscaye dans lesquelles elle

réitérait la situation de son fils et insistait sur le besoin d'accéder à un logement adapté. Elle n'a pas reçu de réponse de la délégation mais a reçu en revanche un appel téléphonique des services sociaux l'informant que sa demande n'avait pas été acceptée.

L'Ararteko a sollicité la collaboration du Département du logement qui, dans sa réponse, a fait valoir que la requérante et son foyer n'étaient dans aucune des hypothèses décrites permettant d'évaluer l'attribution directe d'un logement adapté. Ce Département a par conséquent signalé aux services sociaux qu'ils devaient attendre l'adjudication par la procédure ordinaire.

Le décret 39/2008 prévoit néanmoins la possibilité d'accéder à des groupes faisant état d'un besoin de logement spécial. De manière expresse, *les foyers dans lesquels au moins un des membres fait partie des groupes suivants de « ... personnes atteintes d'un handicap intellectuel et du développement et personnes atteintes de maladies mentales, familles monoparentales... »*

L'Ararteko juge et argumente par la loi que la situation de ce foyer est comprise dans le groupe des foyers présentant un besoin de logement particulier et qu'il remplit donc bien les conditions suscitées. Il a donc recommandé au Département du logement de revoir le rejet de la demande.

Dans sa réponse, le Département insiste sur le fait que le cas de la requérante n'appartient à aucun de ces groupes et comprend par ailleurs que la personne qui s'est rendue dans les locaux des services sociaux pour demander un logement n'est pas la personne intéressée.

L'ARARTEKO RECOMMANDE AU DÉPARTEMENT DU LOGEMENT DE PRENDRE LES MESURES NÉCESSAIRES POUR QUE LES PERSONNES SÉPARÉES OU DIVORCÉES AYANT LA GARDE PARTAGÉE DE LEURS ENFANTS PUISSENT S'INSCRIRE SUR LES REGISTRES DE DEMANDEURS DE LOGEMENT SOCIAL



Une habitante ayant la garde partagée de ses enfants a signalé à l'Ararteko qu'elle était en désaccord avec l'annulation de son inscription au Registre des demandeurs de logement social « Etxebide ». Elle a exprimé que les deux parents avaient la garde partagée de leurs filles depuis juillet 2015 et que le régime convenu dans l'accord ratifiée légalement était le système de « maison-nid » ; c'est-à-dire qu'il a été décidé que les filles résideraient au domicile familial en permanence et que les parents vivraient dans ce logement à tour de rôle, à raison d'une semaine chacun. Elle par ailleurs indiqué qu'elle était inscrite au registre des demandeurs de logement sociaux depuis l'année 2019 mais qu'on ne lui avait présenté aucune proposition d'adjudication de logement.

Étant donné l'absence de logements à un prix abordable sur le marché libre, elle a demandé de prendre part en octobre 2022 à une procédure d'adjudication de logements sociaux du régime général dans sa localité. Une ordonnance municipale a dans ce but créé un registre spécifique de personnes intéressées, mais sa participation en a été exclue par une décision de la mairie. Entre temps la personne suscitée a reçu une communication électronique du Département du logement du Gouvernement basque l'informant que le délégué territorial de Biscaye avait décidé d'annuler son inscription en tant que demandeuse de logement. L'argument évoqué était qu'elle était cotitulaire d'un bien immobilier et que par conséquent son besoin de logement n'était pas dûment accrédité.

En janvier 2023, la requérante a interjeté appel auprès du Vice-conseiller en charge du logement, faisant état à nouveau de sa situation, réitérant qu'elle était divorcée et que le régime juridique convenu était celui de la garde partagée. Elle a également été surprise par le temps écoulé entre son inscription et la décision de la rayer du registre ; elle a de fait signalé qu'après son inscription comme demandeuse de logement en 2021 elle a renouvelé son inscription sans aucun problème.

L'attribution de l'usage du logement familial par roulement coïncidant avec la garde des enfants signifie que l'ex-conjoint de la requérante habite au mois pendant six mois par an le domicile familial dont la requérante est co-proprétaire ; par conséquent, pendant ce laps de temps, elle remplirait les conditions d'adjudication de logement.

À l'inverse, l'ex-conjoint remplirait également les conditions d'adjudication de logement définies dans la loi pendant le semestre pendant lequel la requérante utilise le logement familial dont elle est co-proprétaire.

Par conséquent, de l'avis de l'Ararteko, un interprétation qui répond à l'objet de la norme, qui régit les exceptions à la condition d'absence de logement dans les cas de séparation ou de divorce, devrait admettre l'accès à un logement social en location aux personnes séparées ou divorcées qui se sont vu attribuer par la loi l'usage périodique du logement familial.

Il recommande par conséquent au Département du logement du Gouvernement basque d'adopter les mesures nécessaires pour que les personnes séparées ou divorcées ayant la garde partagée de leurs enfants puissent s'inscrire comme demandeurs de logement social en régime de location.

L'ARARTEKO RECOMMANDE À LA MUNICIPALITÉ DE MUNGIA DE RECONNAÎTRE LE PAIEMENT EN ESPÈCES COMME UN MOYEN DE PAIEMENT DE L'USAGE DES SERVICES SPORTIFS MUNICIPAUX



Une personne s'est rendue dans les bureaux de l'Ararteko en déclarant que pour payer l'abonnement aux installations sportives municipales de Mungía, le seul moyen de paiement admis était le prélèvement automatique.

Elle a indiqué qu'elle avait demandé à la mairie que soit activée également la possibilité de régler en espèces les coûts d'abonnement au centre sportif municipal, ou, au moins de régler au moyen d'une carte de paiement à régler à un guichet bancaire.

Sa demande avait néanmoins été refusée au prétexte que l'ordonnance régissant les abonnements aux services sportifs établit que les paiements périodiques et les cotisations au centre sportif seraient réglés à l'avance par prélèvement automatique. La mairie justifiait sa décision par le confort des personnes usagères du service, étant donné les progrès technologiques.

Dans sa demande d'informations, l'Ararteko a souligné que la décision municipale pourrait représenter une restriction dans le domaine des moyens de paiement admis par la législation fiscale et qu'elle pourrait par ailleurs aller à l'encontre des garanties des personnes consommatrices et usagères définies dans la Loi générale de défense des consommateurs et usagers.

Dans sa réponse, la Mairie de Mungía a défendu son action en indiquant : « nous ne croyons pas que nous enfreignons la loi générale des consommateurs et usagers lorsque nous demandons que les abonnements aux services sportifs soient réglés par prélèvement automatique puisque ce moyen peut être considéré comme un moyen de paiement en espèces et que la Mairie est compétente pour décider des moyens de paiement dans les limites définies par la norme fiscale ».

Sans préjudice du fait que l'Ararteko partage avec la Mairie de Mungía qu'il est légitime et, même – à certains moments – nécessaire, d'adopter des mesures visant à faciliter la gestion de la perception des taxes, les initiatives mises en œuvre ne peuvent en aucun cas impliquer une restriction des droits accordés aux contribuables. Il a par conséquent recommandé de revoir les prévisions contenues dans son ordonnance fiscale et d'accepter et d'incorporer le paiement en espèces comme moyen de paiement pour les activités sportives municipales

L'ARARTEKO RECOMMANDE À LA MUNICIPALITÉ E VITORIA-GASTEIZ DE DÉCLARER NULLE UNE SANCTION IMPOSÉE POUR VIOLATION DES RÈGLES DE CIRCULATION ROUTIÈRE.

Un citoyen a fait part à l'Ararteko de son désaccord avec une sanction qui lui avait été imposée par la municipalité de Vitoria-Gasteiz pour « *stationnement dans une zone de chargement et déchargement d'un véhicule non autorisé pendant les heures d'utilisation* », après la plainte déposée par un agent de la police locale contre son véhicule. Selon le requérant, la réglementation permet de stationner sur une zone de chargement et déchargement avec la carte de stationnement autorisée pour personnes handicapées, carte qui était visible sur le tableau de bord de sa voiture puisqu'elle est toujours placée à cet endroit. Il a joint à ses allégations une photo du véhicule pour prouver que la carte était en place et une copie de la carte.

L'Ararteko a demandé au conseil municipal de lui fournir une copie du dossier administratif correspondant

à la procédure de sanction. Il a également demandé des informations sur la validité de l'instruction municipale « Stationnement sur une zone prévue pour chargement et déchargement avec une carte pour handicapés » ; il a demandé si l'agent avait vérifié que les places pour personnes à mobilité réduite présentes dans la zone étaient occupées ; et si l'agent avait vu que le stationnement du véhicule portait préjudice aux piétons ou à la circulation routière et si cela était indiqué sur la sanction.

La mairie a remis une copie du dossier administratif mais n'a pas répondu aux questions posées par cette institution. Après avoir pris connaissance des allégations, l'agent à l'origine de la sanction a réitéré la sanction imposée et a indiqué que la carte pour personnes handicapées n'était pas visible dans le véhicule concerné. Par conséquent, il existe des versions contradictoires.

En tout état de cause, la mairie n'a à aucun moment indiqué que le stationnement ait porté préjudice aux piétons ou à la circulation routière et le requérant a prouvé son droit à utiliser la zone de stationnement réservée. Le fait que la carte ne soit pas visible ne constitue pas une infraction en matière de circulation pour non-respect du règlement général sur la circulation. L'Ararteko estime par conséquent que la sanction devrait être annulée.



L'ARARTEKO DEMANDE AU DÉPARTEMENT DE LA CULTURE DU CONSEIL PROVINCIAL D'ALAVA DE PRENDRE DES MESURES POUR ASSURER LA PRÉSERVATION D'UN BÂTIMENT PROTÉGÉ AU TITRE DE BIEN CULTUREL

Une personne représentant la propriété d'un immeuble situé dans la municipalité de Kuartango, s'est rendue à l'Ararteko pour signaler qu'il était impossible d'obtenir les permis de travaux de réhabilitation nécessaires pour ce bien. Elle a demandé en janvier 2021 au conseil municipal un permis d'urbanisme. Le bâtiment était inclus dans le catalogue municipal dans le régime de protection du patrimoine municipal, approuvé par le Plan général d'aménagement du territoire de Kuartango. Dans cette circonstance, le service d'urbanisme a adressé une requête au service du patrimoine historique-architectural du Conseil provincial d'Alava. En outre, il est situé dans la zone du domaine public de la route communale A-4351.

Le conseil municipal de Kuartango a indiqué au requérant qu'avant l'octroi du permis d'urbanisme, il était nécessaire de disposer de l'autorisation du service des routes du Département de l'infrastructure et de la mobilité du Conseil provincial ; Il a donc présenté en septembre une demande d'autorisation à ce Département.

Le Directeur des infrastructures routières a refusé l'autorisation. La décision considérait que le bâtiment était situé dans la zone de domaine public de la route et que, selon les prévisions de la Règlementation provinciale sur les routes, on ne pouvait autoriser que les travaux indispensables pour la conservation du bâtiment. Il considérait que les travaux de rénovation demandés dépassaient la portée de ces travaux de conservation et de maintenance.

Quelques mois plus tard, le requérant a demandé un nouveau permis au service des routes, dans ce cas limité à la réfection de la toiture puisqu'il considérait que ces travaux étaient fondamentaux pour la conservation du bâtiment et pour éviter sa détérioration.

Le directeur de l'infrastructure routière a de nouveau refusé l'autorisation et a estimé que, compte tenu de l'état de détérioration du toit et de sa proximité avec la route, la seule action pouvant être autorisée serait la démolition complète du bâtiment.

Le requérant s'est à nouveau adressé à la Mairie pour s'informer de la démolition possible du bâtiment en présentant la décision du Département provincial des routes, ce à quoi la municipalité a répondu qu'il n'était pas possible de le démolir étant donné qu'il était placé sous le régime de la protection culturelle. Le service du patrimoine historique et architectural du Conseil provincial a répété que le bâtiment était qualifié de bien culturel sous protection basique et qu'il ne pouvait donc pas être démoli.

Étant donné la contradiction observée dans les réponses, l'Ararteko a recommandé au Département de la culture du Conseil provincial d'Alava d'ouvrir le dossier correspondant pour ordonner l'exécution des mesures nécessaires pour réparer les dommages existants et éviter la perte du bâtiment protégé. Il invite également le Département des infrastructures à étudier l'opportunité d'adapter ce tronçon urbain pour pouvoir compatibiliser l'exigence de protection du patrimoine culturel avec la réglementation routière.

L'ARARTEKO RECOMMANDE AU DÉPARTEMENT DE L'ÉDUCATION DE REVOIR LE REFUS DES DEMANDES DE RÉDUCTION D'HEURES DE COURS PAR ÂGE POUR L'ANNÉE SCOLAIRE 2023-2024, MOTIVÉE PAR LA POSSIBILITÉ POUR LES PERSONNES INTÉRESSÉES DE PARTIR EN RETRAITE VOLONTAIRE.



Plusieurs personnes ont demandé l'intervention de l'Ararteko concernant la décision du Département de l'éducation de ne pas appliquer dans leur cas le concept de réduction d'heures de cours en fonction de l'âge. Ce concept permet de réduire d'un tiers le nombre d'heures de cours généralement affecté au personnel enseignant des établissements scolaires publics non universitaires, avec l'obligation de mettre les heures restantes à la disposition de la direction de l'établissement concerné afin que cette dernière puisse affecter les personnes bénéficiant de la réduction à des travaux particuliers qu'elles devront exécuter pendant ce temps, autres que les heures de cours.

Les requérants soulignent que cette réduction leur avait été accordée pendant les années scolaires antérieures mais que leur demande pour l'année scolaire en cours avait été rejetée, au motif qu'ils ont désormais la possibilité de partir volontairement à la retraite. Ils affirmaient que s'ils demandaient une retraite anticipée volontaire, leur pension serait fortement réduite malgré leurs plus de 40 ans de cotisation à la sécurité sociale pour certains. Leur seule alternative était ainsi de reprendre l'enseignement à temps plein à l'âge de 63 ans,

ce qu'ils considèrent contradictoire à l'objectif du poste.

L'Ararteko a demandé au Département de l'éducation de lui communiquer le motif légal justifiant la non-application de l'accord régissant les conditions de travail et de lui faire part de sa volonté de réexaminer le rejet des demandes.

La réduction de la journée d'enseignement pour raison d'âge est prévue par la loi organique 2/2006 sur l'enseignement, s'agissant d'une mesure visant à reconnaître et à valoriser le travail d'enseignement réalisé par le personnel des centres scolaires publics.

De l'avis de cette institution, il est difficile d'expliquer qu'un poste avec un telle projection, au moins dans son application pour ceux placés dans la tranche d'âge de 60 à 63 ans puisse perdre cet avantage. C'est pourquoi l'Ararteko a recommandé au Département de l'éducation de revoir le rejet de toutes les demandes de réduction du nombre d'heures de cours pour raison d'âge pour l'année scolaire 2023-2024, rejet qui avait été motivé par le fait que les personnes intéressées avaient la possibilité de partir volontairement en retraite anticipée.

LANBIDE TIENT COMPTE D'UNE RECOMMANDATION DE L'ARARTEKO ET RÉVISERA LA SUSPENSION DU REVENU MINIMUM GARANTI (RGI) D'UN CITOYEN N'AYANT PU S'ACQUITTER TEMPORAIREMENT DE LA TOTALITÉ D'UNE PENSION ALIMENTAIRE



Un citoyen s'est adressé à l'Ararteko après que Lanbide ait d'abord suspendu puis supprimé l'allocation de revenu minimum garanti (RGI) auquel il avait droit, en plus de ses revenus de travail, avec l'impossibilité de présenter une nouvelle demande pendant un an. Le requérant marié en deuxième noces avait 2 enfants mineurs avec sa partenaire actuelle. Il avait 5 autres enfants d'un précédemment mariage qui vivaient avec son ex-conjointe qui en avait la garde exclusive en tant que famille monoparentale et nombreuse.

Ils disposaient d'une convention de mesures paternelles et parentales ratifiée légalement établissant une pension alimentaire de 300 euros par mois pour les enfants issus de sa précédente union. Cet accord a été passé avant la naissance de ses deux plus jeunes enfants et n'a pas été mis à jour pour prendre en compte les responsabilités familiales actuelles du requérant. Depuis la signature de l'accord en 2010, et pendant près de 10 ans, le requérant a respecté les dispositions, notamment le versement mensuel de ladite pension alimentaire.

Cependant, en raison d'un arrêt maladie dû à des problèmes de santé mentale liés à une dépression clinique de longue durée, le revenu du travail dans le ménage a subi une diminution, atteignant 760 euros par mois ; il s'est donc trouvé dans l'impossibilité de verser la totalité du montant de la pension alimentaire.

Le requérant a continué à verser une pension alimentaire d'un montant moindre, entre 100 et 200 euros par mois, sans demander formellement la modification des mesures légalement approuvées, puisqu'il estimait qu'il s'agissait d'une situation ponctuelle qui se résoudrait à la fin de son arrêt maladie, arrêt dont ni lui ni son médecin ne pouvait prévoir la fin étant donné la nature de sa pathologie. Il a également communiqué la baisse de ses revenus à Lanbide en apportant les justificatifs correspondants.

Malgré cela, Lanbide a suspendu temporairement puis résilié l'allocation de revenus minimum garantis accordée à la famille et a imposé l'impossibilité de faire une nouvelle demande pendant un an.

L'Ararteko a indiqué dans sa recommandation que la mesure adoptée par Lanbide n'était pas raisonnable. Il a souligné que les circonstances concrètes du titulaire de la prestation n'avaient pas été bien appréciées. Les informations et documents présentés pour justifier les problèmes auxquels la famille devait faire face à ce moment-là n'avaient pas non plus été pris en considération. Il a également fait remarquer que dans ces circonstances, l'alternative que l'Administration aurait dû choisir n'aurait en aucun cas dû être la plus grave pour le requérant et les 9 personnes financièrement dépendante de lui.

Lanbide a communiqué que les considérations de l'Ararteko avaient été prises en compte, qu'elle acceptait la recommandation et qu'elle étudierait le paiement des montants que le requérant aurait été en droit de percevoir pendant cette période.

ACTIONS D'OFFICE



L'Ararteko demande des informations sur le décès de deux prisonniers dans des prisons basques.

L'Ararteko a ouvert une action d'office à la suite d'informations parues dans plusieurs médias et à la suite des déclarations du porte-parole du Gouvernement basque et de la conseillère en charge de l'égalité, de la justice et des politiques sociales concernant deux personnes décédées dans des prisons relevant de la compétence de l'administration pénitentiaire basque. Dans les deux cas, les circonstances des décès

indiquaient deux suicides possibles. Le Gouvernement basque a signalé publiquement que des enquêtes avaient été ouvertes pour élucider les circonstances des décès dans les deux cas et selon les informations dont dispose l'Ararteko, l'enquête en interne pour élucider les circonstances des faits et pour réviser les protocoles de prévention des suicides en prison s'est poursuivie.

L'Ararteko recommande au Département de la justice qu'il assouplisse et homogénéise les critères appliqués concernant les communications des détenus avec leurs familles et proches lorsque des mineurs sont impliqués.

L'Ararteko rencontre chaque année des représentants d'organisme du troisième secteur dans le domaine pénitentiaire. En se basant sur plusieurs plaintes reçues lors de ces réunions au sujet des communications dans les centres pénitentiaires d'Euskadi, l'Ararteko a ouvert une action d'office et le personnel de l'institution a visité les installations des trois centres pénitentiaires basques. Ils ont détecté l'existence de difficultés dans le domaine de la communication entre les détenus et leurs familles et proches.

Après avoir recueilli les informations pertinentes, l'Ararteko a conclu son action en recommandant au Département de l'égalité, de la justice et des politiques sociales d'assouplir et d'unifier les critères d'octroi et de réglementation des communications de cohabitation, ainsi que d'inclure de manière commune et généralisée la modalité de communication orale dans un espace de cohabitation et d'étendre cette pratique établie pour les mineurs de moins de 13 ans aux mineurs de moins de 18 ans.

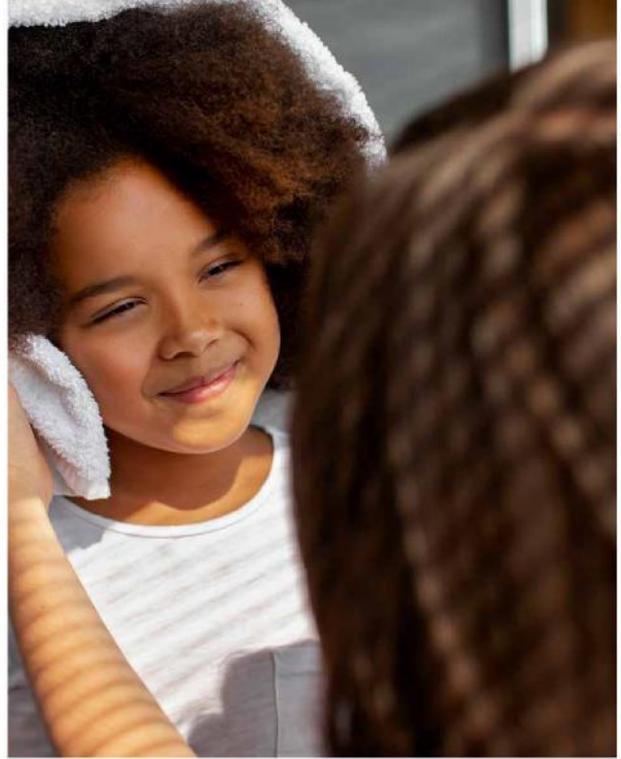
L'Ararteko recommande au Département de la justice du Gouvernement basque de définir des critères homogènes dans le domaine des communications entre les personnes détenues et les opérateurs légaux.

Des représentants d'organismes du troisième secteur dans le domaine pénitentiaire, des représentants des conseils des barreaux d'avocats et du service d'assistance pénitentiaire des trois provinces basques ont présenté des réclamations à l'Ararteko au sujet des communications dans les centres pénitentiaires, réclamations qui ont motivé l'ouverture d'une action d'office. Après avoir recueilli des informations sur les trois centres pénitentiaires du Pays basque, l'Ararteko a conclu son action en recommandant au Département de l'égalité, de la justice et des politiques sociales du Gouvernement basque d'assouplir et d'unifier les critères applicables à ce type de communications avec les opérateurs légaux ; de permettre les entretiens avec contact, à condition que les parties y consentent ; d'éliminer les barreaux des parloirs ; de prévoir des ouvertures pour que les fonctionnaires n'aient pas à intervenir dans l'échange de documents ; et que les opérateurs légaux qui le souhaitent puissent introduire les appareils électroniques nécessaires à l'exécution de leur mission.

L'Ararteko demande des informations aux six villes basques de plus de 50 000 habitants sur la création de zones à faibles émissions.

Cette institution a ouvert une action d'office motivée par les informations recueillies de plusieurs associations de citoyens dédiées à la promotion de la mobilité durable qui a mis en évidence le retard de certaines municipalités basques dans la réglementation des zones à faibles émissions (LEZ). Six municipalités basques sont actuellement concernées par la réglementation : Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia/Saint-Sébastien, Getxo, Barakaldo et Irun.

La réduction des émissions de gaz à effet de serre est un élément fondamental dans la lutte contre le changement climatique. L'Ararteko propose ainsi d'analyser l'état des démarches faites pour réglementer les zones à faibles émissions. Il demande que cela soit fait publiquement et de manière transparente pour permettre aux citoyens de participer et évaluer les conséquences des coûts et les avantages économiques et sociaux que ces mesures pourraient produire.



L'Ararteko recommande au Conseil provincial de Biscaye de garantir l'accueil des personnes mineures étrangères dans le programme de prise en charge d'urgence dans des conditions de sécurité et de dignité.

Dans une réclamation citoyenne présentée à la fin de l'année 2021, l'Ararteko a reçu une information concernant l'existence de conditions d'hébergement précaires dans le centre d'accueil de personnes mineures étrangères sans référents familiaux de Vivero (Galdakao, Biscaye), ouvert après l'incendie déclaré dans le centre de premier centre d'accueil de Zornotza (Biscaye) au début du mois de décembre. L'Ararteko a décidé d'ouvrir une action d'office comprenant des visites au centre et une réunion avec le Service provincial de l'enfance ; cette action comprenait par ailleurs l'analyse de toutes les informations jugées nécessaires. En cours d'exécution de cette action, cette institution a appris l'intention du service provincial de rouvrir le centre de Zornotza avec un modèle de premier accueil différent du précédent et avec un nouvel organisme de gestion, ce qui l'a amenée à concentrer son analyse sur les éléments qu'elle juge fondamentaux pour établir un programme pertinent de premier accueil ou d'accueil d'urgence pour les mineurs, en l'occurrence des mineurs étrangers vulnérables, que cet accueil ait lieu dans un établissement ou un autre. L'Ararteko a finalement demandé au Conseil provincial de développer de nouveaux programmes spécialisés pour adolescents présentant des problèmes de comportement ou de graves problèmes de comportement ; il a préconisé que ces jeunes fassent l'objet de mesures pédagogiques plus intenses, avec plus de personnel d'éducation et certaines mesures spécifiques non disponibles dans les autres programmes.

DISCRIMINATION ET POLITIQUES PUBLIQUES ANTI-DISCRIMINATION DANS LA COMMUNAUTÉ AUTONOME DU PAYS BASQUE

Cette étude analyse le cadre juridique existant et réunit des propositions pour lutter contre la discrimination ; elle souligne le caractère virtuel des organismes de promotion de l'égalité, le besoin prendre des mesures de prévention, de protection et de réparation, et l'importance de collecter des données, parmi d'autres actions nécessaires à l'exécution des obligations issues de la reconnaissance du droit à l'égalité de traitement et à la non-discrimination.

Parmi les problèmes détectés figurent l'absence d'une institution indépendante et dûment équipée en matière de lutte contre la discrimination, des déficiences dans la conception et le fonctionnement des organes consultatifs représentant les minorités, la présence de discriminations, de préjugés et de stéréotypes dans les réseaux sociaux et des manquements dans la lutte contre le discours de haine ou dans la collecte et l'analyse de données sur l'égalité et la discrimination, ainsi que dans les stratégies et plans de lutte contre la discrimination.

Il faut également mentionner l'absence de recherche sur les impacts préjudiciables des politiques publiques sur les groupes minoritaires, l'utilisation des profils ethniques dans les actions des forces de l'ordre de l'état, la ségrégation scolaire et les lacunes observées dans la persécution d'incidents racistes.

Pour pouvoir apporter une photo la plus exacte possible des actions réalisées par les administrations publiques basques dans ce domaine, l'Ararteko a recueilli ces informations.

À la fin de l'étude, l'Ararteko énumère une série de **recommandations** dont, notamment :

Progresser dans la rédaction d'une loi sur l'égalité de traitement et la non-discrimination dans la Communauté autonome du Pays Basque.

Des progrès importants ont été faits en 2023 dans sa rédaction. Il est particulièrement important de pouvoir disposer au Pays basque d'un cadre réglementaire permettant de garantir le droit à l'égalité de traitement, le respect de la dignité de chaque être humain et la protection contre toute discrimination. L'approbation de cette loi impactera fortement la réglementation sectorielle basque et permettra de dûment orienter l'action des administrations publiques.





Création d'un organisme d'égalité.

L'existence d'un organisme d'égalité joue un rôle crucial pour assurer la protection des victimes de discrimination. Il permettra également de réaliser des interventions plus collectives pour encourager les politiques publiques et les propositions préventives afin d'encourager des changements à l'échelle des personnes, des institutions et de l'ensemble de la société

Pour qu'un organisme de promotion de l'égalité puisse être efficace, accessible et transformateur, il est indispensable que sa conception tienne compte de l'exigence de respecter certains paramètres incontournables : son indépendance, la mise à disposition de ressources humaines, techniques et économiques suffisantes, l'attribution de fonctions de prévention, de protection et de réparation, ainsi que de pouvoirs de prise de décisions alternative et complémentaire des conflits. Et qu'il ait bien sûr la capacité d'impacter les politiques publiques.

Priorité donnée à l'approche.

L'approche réparatrice est une option valable pour articuler des mesures de prévention, de protection et de réparation contre des actions et des comportements discriminatoires, en complément des réclamations administratives ou des plaintes auprès des organes judiciaires. L'objectif des mesures de justice réparatrice est de créer des espaces communautaires dans lesquels les personnes qui ont subi ou subissent une victimisation peuvent être accompagnées, écoutées et que leur dignité soit rétablie.

Nécessité de collecter et d'analyser les données pour exécuter les obligations en matière de non-discrimination.

Il est indispensable d'élaborer des études de conception de politiques publiques et de collecter les données désagrégées sur l'égalité afin de détecter les modèles donnant une visibilité à la discrimination et ses chiffres cachés et ainsi apporter des preuves dans les procédures administratives et judiciaires ou surveiller les tendances. Il est en outre intéressant d'élaborer des études rigoureuses sur la jouissance effective des droits ou sur l'impact des crises sur les groupes vulnérables discriminés. La collecte de données demande dans tous les cas un cadre politique approprié.

Besoin d'adopter des mesures pour faire face au discours de la haine.

Les informations et le discours sur des questions problématiques, partielles et stigmatisantes focalisées sur certains actes abusifs ou criminels attribués à des membres de groupes vulnérables et diffusés dans l'opinion publique et les réseaux sociaux, surtout s'ils affectent le débat public, légitiment des opinions agissant comme des catalyseurs de comportements discriminatoires et de la discrimination systémique. Les médias ont un rôle important à jouer pour les éviter.

Il est nécessaire de tenir compte des différentes propositions déjà existantes pour faire face au discours de la haine, principalement celles qui sont le moins élaborées pour ne pas avoir d'incidence pénal ; il est également important de concevoir un instrument, un protocole ou une stratégie adaptée à la situation et au contexte du Pays Basque.

Autres recommandations à souligner :

- Amélioration de la coordination entre les différents niveaux de l'Administration générale espagnole et les différentes administrations publiques basques.
- Créer des instruments de planification et de stratégies envisageant la lutte contre la discrimination comme l'objet principal et prévoyant des indicateurs de suivi et d'évaluation.
- Encourager la participation des organisations sociales et des groupes objets de discrimination dans les organes consultatifs.
- Besoin d'informations, de conseils et d'accompagnement des victimes réels ou potentielles d'actions discriminatoires ou racistes
- Établir des mesures de prévention, de protection et de réparation face aux actions et comportements discriminatoires en complément des réclamations déposées devant l'administration ou devant les organes judiciaires.
- Articuler des garanties dans les mécanismes de prise de décision automatisés.
- Renforcer et étendre les programmes de formation en matière de droits de l'homme et de non-discrimination

VIDÉOSURVEILLANCE POUR LA SÉCURITÉ DES CITOYENS DANS LE DOMAINE PUBLIC DU PAYS BASQUE ANALYSE DU POINT DE VUE DES DROITS FONDAMENTAUX

L'Ararteko constate que les administrations basques appliquent généralement les exigences réglementaires en matière de vidéosurveillance pour la sécurité des citoyens mais considère qu'il est nécessaire d'améliorer la réglementation, la gestion interne et la transparence.

L'objectif de cette étude réalisée par l'Ararteko est de contribuer à la diffusion des connaissances au sein des administrations publiques basques compétentes en matière de sécurité en ce qui concerne la garantie des droits, en suggérant des aspects à améliorer servant de base à une conciliation adéquate entre la sécurité des citoyens et le respect des droits fondamentaux. L'objectif est d'autre part que les citoyens basques sachent comment exercer leurs droits et leurs libertés publiques dans le contexte de la vidéosurveillance afin que la sécurité citoyenne soit un instrument essentiel pour la garantie des droits et libertés de la personne.

Dans ce contexte, l'utilisation des technologies d'enregistrement d'images et de sons à des fins de sécurité citoyenne doit être réalisée dans le respect des garanties réglementant la vidéosurveillance afin d'assurer la transparence, la confiance dans la légitimation et la proportionnalité de l'action policière.

L'institution de l'Ararteko a comme mission de garantir les droits des citoyens en matière de protection des données à caractère personnel et de l'intimité, d'autant plus lorsque, dans le cadre des relations avec l'administration, les données sont collectées au moyen de technologies pouvant être particulièrement intrusives, notamment par l'utilisation d'appareils mobiles comme les drones, les perches et les caméras sur des uniformes de police.

C'est pourquoi il a estimé nécessaire de réaliser cette étude afin d'analyser l'utilisation des différents systèmes de vidéosurveillance dans les lieux publics et le degré de conformité des administrations publiques du Pays basque avec le système de garanties établi dans la réglementation.

Pour la réaliser, l'Ararteko a enquêté auprès des administrations disposant



de forces de police, c'est-à-dire le Département de la sécurité du Gouvernement basque et 14 municipalités représentatives.

Les résultats obtenus sont évalués tout au long de l'étude, laquelle comprend 9 conclusions et 16 recommandations.

Parmi les données recueillies figure le nombre d'installations fixes et de dispositifs mobiles indiqués par les organismes participants. La Ertzaintza dispose par exemple de 2037 caméras fixes et 134 dispositifs mobiles utilisés en 2022 ; la Police municipale de Vitoria-Gasteiz, environ 600 ; celle de Bilbao 265 ; celle de Donostia/Saint-Sébastien 350 ; et celle de Getxo 265.

Dans ses conclusions, l'Ararteko souligne **le besoin pour les administrations basques compétentes d'appliquer scrupuleusement le principe de proportionnalité prévu dans la réglementation relative à la vidéosurveillance à des fins de sécurité publique.** Le bureau du médiateur propose donc d'évaluer avant de présenter une demande d'autorisation de vidéosurveillance si la mesure peut impliquer une ingérence dans le droit à l'intimité.

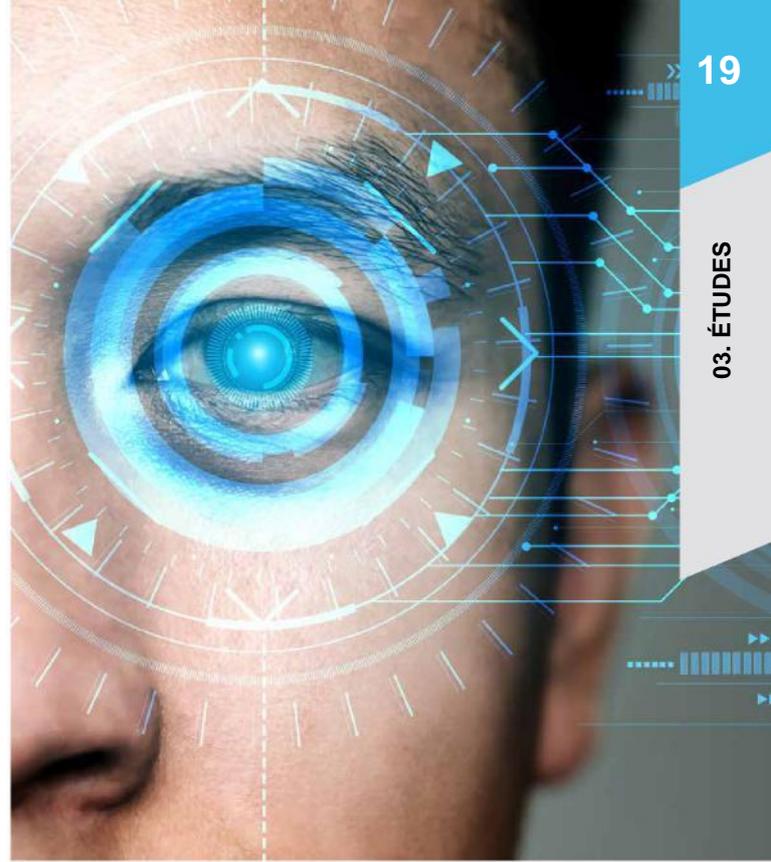
Il indique par ailleurs le besoin d'adopter des dispositions comblant l'absence de réglementation des dispositifs mobiles comme les caméras sur les uniformes de police, les drones ou les perches, entre autres, dans le cadre de la réglementation relevant des administrations publiques du Pays basque. Il recommande pour ce faire de décrire les conditions concrètes d'utilisation et la portée de la collecte en temps et en espace via des dispositifs mobiles.

La décision d'utiliser la vidéosurveillance peut être légalement justifiée par le besoin de sauvegarder la sécurité citoyenne lorsque l'objectif poursuivi par l'administration est d'assurer la coexistence des citoyens, l'éradication de la violence et l'utilisation pacifique des voies et espaces publics, ainsi que d'empêcher la commission de crimes, de délits et d'infractions liés à la sécurité publique.

Dans un autre paragraphe, l'Ararteko recommande d'inclure dans les demandes d'autorisation d'utilisation de caméras mobiles les périodes de temps spécifiques en fonction de chaque cas de danger concret. Il suggère également comme mesure de transparence active, que le Gouvernement basque publie les autorisations d'utilisation des systèmes de vidéosurveillance fixes et mobiles.

Précisément en matière de publicité et de transparence, l'Ararteko observe qu'en général les administrations publiques participantes utilisent des panneaux d'information pour avertir de l'utilisation de systèmes fixes de vidéosurveillance mais considère néanmoins qu'il serait également utile d'utiliser également d'autres moyens pour informer de la capture d'images par des dispositifs mobiles.

Il souligne par ailleurs **l'importance d'établir des protocoles ou des instruments internes de gestion des enregistrements de vidéosurveillance, étant donné l'absence de réglementation sur les délais minimaux**



des enregistrements. L'existence de lignes directrices claires permettrait d'assurer la confidentialité, la traçabilité et l'intégrité des enregistrements et, le cas échéant, leur mise à disposition de tiers légitimes pour ce faire.

Concernant le traitement des données des images, l'Ararteko considère comme positif le fait que la plupart des administrations participantes mentionnent l'existence de procédures pour garantir l'exercice des droits. Il souligne toutefois le besoin de préciser l'organe devant lequel les demandes peuvent être présentées.

L'étude constate que la plupart des administrations disposent de registres des activités de traitement des données à caractère personnel liées à la vidéosurveillance mais recommande également leur révision périodique et leur publication dans les portails de transparence de chaque administration.

Les administrations publiques qui ont collaboré à l'étude signalent enfin l'application de mesures de sécurité établies afin de préserver la confidentialité des images de vidéosurveillance. Il s'agit d'un aspect positif qui, de l'avis de l'Ararteko, devrait s'accompagner d'une formation du personnel destiné à la gestion et au traitement des données personnelles liées à la vidéosurveillance.

L'Ararteko constate en résumé que les **administrations basques respectent en règle générale les exigences réglementaires en matière de vidéosurveillance pour la sécurité publique.** Ceci dit et compte tenu des défis posés par l'évolution technologique des systèmes de capture d'images, il tient à souligner certains aspects pouvant être améliorés en matière de réglementation, de gestion interne et de transparence dans le domaine de la vidéosurveillance.

DÉCLARATIONS INSTITUTIONNELLES

Grâce à ses **déclarations institutionnelles**, l'Ararteko se manifeste publiquement dans plusieurs domaines pour transmettre à la société basque un message à l'occasion de la célébration de différents événements. Nous indiquons ci-après un résumé des principales déclarations institutionnelles réalisées en 2023.



5 JUIN

**Journée mondiale
de l'environnement**

Il est nécessaire de faire face au fléau des déchets plastiques en réduisant leur utilisation dès la phase de design des produits, au moment de l'achat ou, au moins, en gérant correctement les déchets par le biais du recyclage afin d'éviter leur dispersion dans l'environnement.

L'utilisation démesurée du plastique dans notre société répond à un besoin de consommation instantanée de produits quotidiens comme les sacs et les emballages en plastique qui se transforment automatiquement en un fardeau environnemental pour la planète.

La Journée de l'environnement est une opportunité de mobiliser des mesures environnementales transformatrices. Il est nécessaire de tenir compte des progrès scientifiques et d'encourager une implication sans faille des pouvoirs publics et des entreprises pour développer des politiques ambitieuses sur la totalité du cycle de vie du plastique. Il convient également de souligner la force transformatrice des campagnes locales destinées à mettre des barrières au plastique.



26 JUIN

**Journée internationale des
Nations-Unies pour le soutien
aux victimes de la torture**

L'une des missions de l'Ararteko est de diffuser la culture des droits de l'homme pour prévenir des délits aussi graves que la torture et encourager l'exercice du droit des victimes à la vérité, à la justice et à la réparation.

La torture est un crime contre l'humanité, imprescriptible. Elle détruit l'intégrité physique et la personnalité de la victime au mépris de la dignité inhérente au fait d'être une personne. Son interdiction est absolue et elle ne peut être justifiée en aucune circonstance. Les Nations-Unies et l'ensemble de la communauté internationale ont toujours condamné cette pratique comme l'un des actes les plus odieux qu'un être humain puisse commettre à l'encontre d'un autre être humain.

Le droit international encourage la réparation effective pour les victimes de la torture, y compris la restitution, l'indemnisation, la réhabilitation, la satisfaction et les garanties de non-répétition. C'est pourquoi l'Ararteko invite les institutions basques à persévérer dans leurs politiques et leurs gestes de soutien pour toutes les victimes.



28 JUIN

**Jour de la fierté
LGBTI**

Il est important que les institutions basques mettent en œuvre tous les moyens possibles pour garantir une protection efficace contre la discrimination et les discours ou actes de haine à l'encontre des personnes en raison de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre.

Grâce à la lutte des collectifs LGTBI et aux changements dans la loi et les institutions qui ont pris leurs revendications en compte ces dernières années, il existe actuellement dans la société basque une coexistence solidaire incontestable de la diversité humaine, dans toutes ses expressions permettant à de nombreuses personnes de canaliser leur vie, leurs familles, de développer leur identité, leur affectivité et leur sexualité, sans obstacles injustes et avec une pleine reconnaissance sociale.

L'Ararteko souhaite en ce jour attirer à nouveau l'attention sur l'obligation des pouvoirs publics basques de continuer à éliminer les obstacles s'opposant à l'égalité réelle et effective de ces personnes. Il est pour ce faire nécessaire de continuer à approfondir les mesures publiques d'action positive et de sensibilisation sociale visant à promouvoir la tolérance et le respect mutuel, la solidarité et l'empathie envers ce collectif.



18 JUILLET
Journée internationale
Nelson Mandela

Il est fondamental de persévérer dans l'effort fait pour parvenir à une administration pénitentiaire basque ancrée dans les principes de dignité de la personne et de réinsertion dans la communauté, en promouvant l'intégration des politiques publiques.

Les personnes détenues ont toujours constitué un groupe d'attention particulière pour l'Ararteko étant donné leur situation particulière de vulnérabilité et les limitations que toute privation de liberté impose à la jouissance du reste des droits. L'Ararteko estime qu'il est nécessaire que les institutions et les pouvoirs publics impliqués dans la réinsertion des personnes incarcérées apportent un soutien réel aux organismes du troisième secteur pénitentiaire afin d'établir un réseau efficace de réinsertion des détenus au Pays basque.

L'Ararteko encourage en ce jour toutes les institutions basques à continuer à travailler de manière coordonnée pour promouvoir les peines et les mesures de détention en milieu ouvert, à progresser dans la construction d'un réseau basque de réinsertion et à orienter l'internement pénitentiaire vers la réinsertion.



1er OCTOBRE
Journée internationale
des personnes âgées

L'Ararteko plaide pour un système basque de services sociaux qui soit un véritable pilier de l'état de bien-être.

En ce jour, l'Ararteko revendique le besoin de garantir pleinement les droits de l'homme des personnes âgées. Les politiques publiques doivent s'inspirer des principes d'indépendance, de participation, de dignité, d'assistance et d'autoréalisation, dans le but ultime de permettre aux personnes de développer leur potentiel de bien-être physique, social et psychoaffectif tout au long de leur cycle de vie.

Au Pays basque, les personnes âgées préfèrent clairement affronter les situations de dépendance à leur propre domicile. Il est par conséquent nécessaire que les services sociaux basques contribuent à surmonter les situations d'isolement dont souffrent de nombreuses personnes âgées en adoptant toutes les mesures possibles pour maintenir la personne à domicile comme l'accès aux prestations économiques, les aides à domicile, l'adaptation du logement, les résidences de journée et de formation, les séjours temporaires et de week-end dans les maisons de retraite et les résidences de journée, les programmes d'aide aux soignants ou les services de promotion de l'autonomie personnelle.



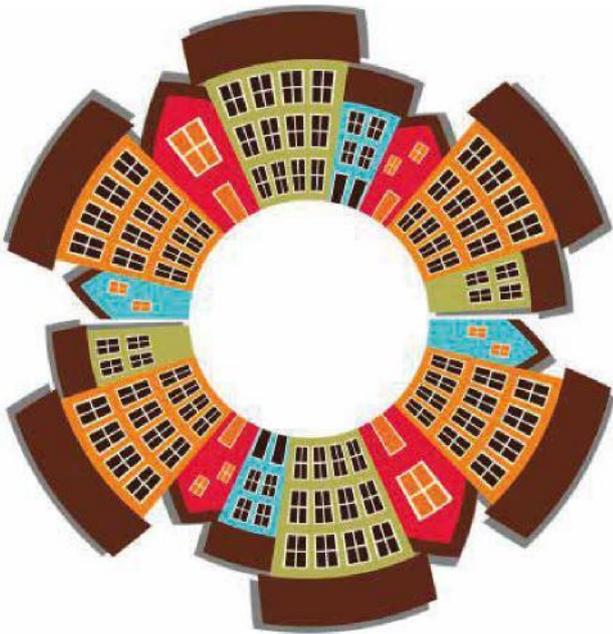
18 DÉCEMBRE
Journée internationale
des migrants

L'Ararteko demande des routes migratoires sûres pour éviter les tragédies humanitaires.

L'Ararteko profite de cette journée pour s'associer à la demande de l'organisation des Nations-Unies en vue de l'établissement de routes migratoires sûres et régulières afin d'éviter les tragédies continues qui frappent injustement des milliers de personnes dans les déplacements qu'elles sont obligées d'effectuer. Il demande également que soit apportée une réponse humanitaire à la situation que vivent les migrants.

L'Ararteko réaffirme son engagement envers la défense du respect de la Déclaration universelle des droits de l'homme qui proclame que tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits, ce qui exige de développer de toute urgence des mesures spécifiques pour s'occuper de ceux qui se voient contraints à quitter leur foyer par nécessité.





COURS ORGANISÉ PAR L'ARARTEKO SUR LE DROIT AU LOGEMENT ET SA PROJECTION DANS CERTAINES SITUATIONS DE EXCLUSION

Dans le cadre de la XLII^e édition des Cours d'été de l'UPV/EHU, l'Ararteko a organisé au Palais Miramar de Donostia-Saint-Sébastien un cours intitulé « Le droit au logement et sa projection dans certaines situations de grave exclusion résidentielle ou de précarité résidentielle. Intervention des pouvoirs publics dans la Communauté autonome du Pays basque ».

Lors de l'inauguration du cours, l'Ararteko Manuel Lezertua a déclaré que « *les situations de perte du logement comme résidence habituelle, les graves difficultés d'accès ou l'absence même de logement doivent être traités avec une préoccupation toute particulière et rigueur par les agents qui participent à l'élaboration des politiques publiques étant donné leur impact sur la vie des personnes et sur la prévention de la pauvreté infantile puisque c'est le seul moyen de lutter contre les inégalités générationnelles* ».

Dans ce cours l'objectif de l'Ararteko était d'attirer l'attention sur des situations concrètes, d'analyser le défi de fournir une alternative de logement pour les cas les plus graves, de connaître les politiques publiques destinées à alléger les situations des personnes sans-abri, ainsi que de débattre des difficultés des personnes en situation de logement précaire à accéder à un logement et à s'y maintenir.

XXXVI^e JOURNÉES DE COORDINATION DES BUREAUX DES OMBUDSMANS DE L'ÉTAT ESPAGNOL



Dans le cadre de ces Journées, les garçons et les filles participant à la rencontre « Notre voix » ont présenté les conclusions de leur travail et ainsi contribué au processus général de réflexion et de délibération des journées de coordination.

Sous le titre « Protéger les enfants en protégeant leurs droits : un défi des bureaux des ombudsmans », les conférences tenues à Barcelone ont examiné la réponse que les systèmes publics concernés apportent aux enfants et aux adolescents se trouvant dans des situations de risque ou de vulnérabilité. Cette rencontre est venue compléter le travail d'analyse et de diagnostic réalisé pendant l'année 2023 par tous les médiateurs et s'est terminée sur une déclaration institutionnelle signée par les responsables de ces bureaux de médiation.

Pour la première fois dans l'histoire des journées de coordination, **les conclusions comptaient avec la voix et les opinions des mineurs**, réunis dans l'atelier organisé par l'Ararteko avec cet objectif dans les mois précédant la rencontre de Barcelone. Leur contribution à l'analyse et aux propositions fait partie, tout comme celles des équipes de professionnels des médiateurs, au substrat qui a alimenté les conclusions et la déclaration « Prévenir pour protéger » des médiateurs.

Ils ont également présenté une vidéo illustrant le processus de réflexion mené, l'enthousiasme et l'envie... d'arriver à leurs conclusions et dans laquelle ils invitent les médiateurs à continuer à travailler sans relâche pour les droits des enfants et des adolescents. Comme ils le disent eux-mêmes, « *nous leur demandons de plus tenir compte de nous* » et « *de continuer à travailler pour défendre les droits des enfants et des adolescents* ».

SÉMINAIRE « LEGEEN GEROA-L'AVENIR DES LOIS »

Le Parlement basque et l'Ararteko ont accueilli un séminaire intitulé « La loi de l'Ararteko. Construire l'avenir. Une réflexion sur les ombudsmans ». Cette rencontre à laquelle ont participé des ombudsmans et des anciens ombudsmans des communautés autonomes et européennes, des représentants du Parlement basque et des experts du secteur de l'enseignement a été conçue comme un espace de réflexion permettant d'analyser le chemin parcouru jusqu'ici et de partager divers outils existant également au niveau international.

Lezertua a partagé la vision de l'Ararteko concernant la position et le rôle qu'en tant que garants des droits des citoyens devraient exercer actuellement les bureaux des ombudsmans pour répondre aux nouvelles demandes sociales et aux changements légaux, principalement aux niveaux européen et international impactant la nature et les fonctions des institutions de défense des droits des personnes. L'Ararteko a souligné certains des aspects les plus importants que doit prendre en compte le législateur lorsqu'il définit le champ d'application, les compétences, les pouvoirs et les fonctions qui conviendrait d'inclure dans la définition du mandat d'un bureau d'ombudsman européen au XXI^e siècle.

Depuis 1985, date à laquelle le Parlement basque a adopté la loi sur l'Ararteko, le travail de cette institution a évolué en fonction des changements sociaux et juridiques. C'est pourquoi, après presque 40 ans, M. Lezertua estime qu'il est nécessaire de se doter d'un cadre juridique plus avancé pour cette institution, « *plus en phase - a-t-il déclaré - avec les défis issus des changements sociaux et juridiques importants qui ont impactant de manière significative les citoyens et leurs attentes en termes de droits* ».



L'ARARTEKO ASSISTE À BRUXELLES À LA CONFÉRENCE ANNUELLE DU RÉSEAU EUROPÉEN DES OMBUDSMANS

Dans cette édition les participants à la rencontre ont réfléchi aux défis que doivent relever les bureaux des ombudsmans européens.

L'Ararteko, Manuel Lezertua a participé en novembre à la Conférence annuelle du Réseau européen des ombudsmans (ENO) qui s'est tenue au siège du Parlement européen à Bruxelles intitulée « Approches pour faire face aux défis actuels ».

Les journées organisées chaque année par le Bureau des ombudsmans européens et réunissant les responsables des bureaux nationaux et régionaux des ombudsmans de toute l'Europe, ont examiné, parmi ces nouveaux défis, la gestion des flux migratoires dans l'Union européenne et leur adaptation aux normes des droits fondamentaux ; elle a également abordé l'utilisation que les administrations publiques font de l'intelligence artificielle et les avantages et les risques qu'ils représentent.

JOURNÉE ORGANISÉE PAR L'ARARTEKO ET L'UPV/EHU À L'OCCASION DU 75^e ANNIVERSAIRE DE LA DÉCLARATION UNIVERSELLE DES DROITS DE L'HOMME

À l'occasion de cet anniversaire, l'Ararteko et la Chaire Unesco des droits de l'homme et des pouvoirs publics de l'Université du Pays basque ont organisé la journée « Les droits de l'homme au Pays basque. Un bilan de l'activité de contrôle de la Cour européenne des droits de l'homme concernant le Pays basque ». Sont intervenus lors de cette réunion le Juge de la Cour européenne des droits de l'homme, María Elosegui, le rapporteur spécial des Nations-Unies pour la promotion de la vérité, de la justice et de la réparation, Fabián Salvioli, et les professeurs Joana Abrisketa, Xabier Arzoz, Alejandro Saiz et Ana María Salinas.

CONFÉRENCE ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DE L'IALC 2023

L'Ararteko Manuel Lezertua a participé à la Conférence et à l'Assemblée générale annuelle de l'IALC (Association internationale des commissaires linguistiques) 2023, où il a expliqué les dernières modifications apportées au règlement du Congrès des députés sur l'utilisation des langues co-officielles. M. Lezertua a fait référence à un fait très récent : la possibilité, après 45 ans de système démocratique espagnol, pour les membres du Congrès de s'exprimer désormais non seulement en espagnol, mais également dans l'une des trois langues co-officielles de l'État : le basque, le catalan et le galicien.

L'institution de l'Ararteko participe activement à l'IALC, étant donné que les fonctions que la loi accordent à cette institution englobent la défense des droits linguistiques des citoyens découlant du statut co-officiel du basque et de l'espagnol. Il partage ces fonctions avec des institutions similaires qui existent dans d'autres pays, regroupés au sein de l'IALC.

EXPOSITION « SHAME - EUROPEAN



L'Ararteko Manuel Lezertua a assisté à Bilbao à l'inauguration de l'exposition « Shame - European stories », une initiative de Justice Initiative, de la Fondation Guido Fluri et de l'association nationale Infancia Robada, qui a rassemblé des photographies et des témoignages de victimes d'abus sexuels dans l'enfance et l'adolescence

Dans son discours, l'Ararteko a voulu honorer la douleur des victimes en reconnaissant les événements passés. Il a déclaré « *pour une institution comme l'Ararteko, cette grave violation des droits ne peut se résumer à une simple attitude d'écoute. Ces récits la poussent à exiger qu'ils ne se reproduisent plus jamais, à chercher les formes et les manières de garantir des enfances sans violence et la réparation des dommages lorsque, malgré toutes les précautions, ils se sont produits* ». Dans ce sens, M. Lezertua s'est référé à la recommandation générale 2/2021 du 18 mai dont il est l'un des meilleurs représentants où l'Ararteko propose des lignes directrices spécifiques d'action

10 OCTOBRE : JOURNÉE MONDIALE DE LA SANTÉ MENTALE



L'adjointe de l'Ararteko a participé à un événement organisé par FEDEAFES et a souligné qu'il est nécessaire de continuer à approfondir une stratégie de santé incluant un plan d'action spécifique pour la santé mentale, avec un réseau pertinent de services d'aide sociale et sanitaire.

Le 10 octobre est la Journée mondiale de la santé mentale, une célébration promue par la Fédération mondiale pour la santé mentale afin de donner plus de visibilité aux besoins des personnes souffrant de problèmes psychiques. À l'occasion de cette journée, FEDEAFES (Fédération d'Euskadi des associations de familles et personnes atteintes de maladies mentales) a organisé à Vitoria-Gasteiz un événement auquel a participé l'adjointe à l'Ararteko, Inés Ibáñez de Maeztu et des représentants d'autres institutions.

Dans son discours, l'Ararteko adjointe a déclaré que « *personne ne devrait être privé de ses droits de l'homme ou exclu des décisions sur sa propre santé parce qu'il souffre d'un problème de santé mentale* ».

« *Pour cela - a-t-il précisé - il convient de continuer à approfondir une stratégie de santé incluant un plan d'action spécifique pour la santé mentale, avec un réseau pertinent de services de soutien social et sanitaire ; de continuer à lutter contre la stigmatisation qui accompagne la maladie mentale ; de promouvoir des écoles inclusives et saines ; et de développer des services spécialisés, multidisciplinaires et orientés vers la communauté* ».

Mme Ibáñez de Maeztu a également tenu à insister sur l'attention particulière que l'institution de l'Ararteko a toujours accordée et continuera d'accorder au groupe des personnes souffrant de maladies ou de troubles mentaux, dans leurs multiples variantes étant donné leur vulnérabilité particulière.

III^e ACCORD INTERINSTITUTIONNEL POUR LA COORDINATION DES SOINS APPORTÉS AUX VICTIMES DE LA VIOLENCE FAITE AUX FEMMES

L'Ararteko Manuel Lezertua a signé cet accord conçu comme un cadre avancé de collaboration institutionnelle pour améliorer la prise en charge et la protection des femmes et des enfants victimes de la violence faite aux femmes.

La pleine participation de l'Ararteko en tant que signataire de cet accord servira à établir des lignes directrices de collaboration spécifiques qui accéléreront le traitement des plaintes et des demandes des citoyens reçues par l'Ararteko et permettront de mieux canaliser les demandes des femmes et des enfants,

victimes de violence de genre, dans toute leur complexité, avec une approche de genre et basé sur les droits de l'homme, avec des critères communs à toutes les institutions et les administrations qui doivent les accueillir.

Après avoir signé l'accord, Manuel Lezertua a déclaré que « ce nouvel accord est indispensable pour progresser dans la collaboration interinstitutionnelle destinée à améliorer la prise en charge des victimes de la violence faite aux femmes ». M. Lezertua a ajouté que « l'Ararteko renouvelle son engagement ferme envers la défense des droits de l'homme des femmes et des enfants, son engagement sans équivoque envers une société basque sans violence masculine, sa volonté de coopérer avec toutes les institutions signataires, sans relâche, pour atteindre cet objectif prééminent ».



PRIX DU JOURNALISME BASQUE 2023

L'Ararteko Manuel Lezertua a assisté à Bilbao au gala des Prix basques du journalisme 2023 organisé par l'Association et l'ordre professionnel des journalistes basques, en collaboration avec les responsables des médias du Pays basque. L'Ararteko a remis le prix José María Portell pour la liberté d'expression au journaliste catalan Jordi Évole, récompensé après la polémique suscitée par son dernier travail « No me llame Ternera » (Ne m'appellez pas Ternera).

La liberté d'expression est un pilier fondamental de tout système démocratique. Il s'agit d'un droit d'une grande portée essentiel à la diffusion des idées, des opinions, des pensées et des connaissances sur le monde qui nous entoure. Un instrument indispensable pour se rapprocher de la vérité, pour exposer des crimes et des abus soigneusement cachés. En remettant le prix, M. Lezertua a déclaré : « Le travail de M. Évole, ses documentaires, ses interviews, sont de magnifiques exemples de l'exercice sain et complet de la liberté d'expression dans une démocratie libre ».



EITB MARATOIA : MINBIZIAREN AURKA AUKERA BERRIAK (CONTRE LE CANCER DE NOUVELLES OPPORTUNITÉS)

La collecte de fonds pour la recherche sur le cancer était l'objectif du Maratoia 2023 d'EITB auquel a participé l'Ararteko Manuel Lezertua a en répondant au téléphone depuis le centre d'appels installé au siège d'EITB à Bilbao.

Le cancer est une maladie qui nous touche tous. C'est la première cause de mortalité au Pays basque, avec plus de 45 000 personnes touchées et 14 000 cas diagnostiqués chaque année. 74% des personnes déclarent qu'un de leurs proches est touché par le cancer.

Depuis les débuts de l'EITB Maratoia il y a 22 ans et grâce à la solidarité des citoyens basques plus de 7 millions d'euros ont été alloués à 119 projets de recherche : cancer (des enfants, du poumon, du sein, entre autres), AVC, maladies neurodégénératives, maladies cardiovasculaires, Alzheimer, autisme, déficience intellectuelle, maladie mentale, lésions cérébrales acquises, greffes et maladies rares, entre autres.

XIVe JOURNÉES D'ÉCHANGE ET DE SENSIBILISATION ORGANISÉES PAR LA FONDATION ARGIA

Les droits des personnes handicapées par des troubles mentaux ou atteintes d'un handicap psychosocial.

L'Ararteko Manuel Lezertua a participé à l'ouverture de ces journées organisées par la Fondation Argia, un espace d'analyse et de réflexion sur l'état de l'implantation des droits des personnes handicapées en Espagne, définis dans la loi générale sur les droits des personnes handicapées et leur intégration dans la société.

Dans son intervention centrée sur la perspective de la garantie des droits des personnes souffrant d'un handicap psychosocial ou de troubles mentaux au Pays basque, l'Ararteko a passé en revue les réglementations internationales et nationales. Il a souligné l'importance du travail du troisième secteur et l'importance de promouvoir une conscience sociale forte et l'implication de la société et des pouvoirs publics dans l'effort pour éliminer les obstacles qui se dressent entre les personnes

Les personnes malades ou atteintes de troubles mentaux, sous toutes les formes font partie d'un groupe spécialement vulnérable auquel l'institution de l'Ararteko a toujours porté une attention particulière.

RENCONTRE D'ENFANTS ET D'ADOLESCENTS « NOTRE VOIX »

L'Ararteko a organisé à Bilbao la première rencontre d'enfants et adolescents intitulée « Notre voix ». 17 garçons et filles âgés de 14 à 17 ans, originaires de sept régions de l'état espagnol : Andalousie, Aragon, Canaries, Catalogne, Valence, Pays basque et Navarre.

Cette rencontre de jeunes a été organisée avant les XXXVIe Journées de coordination des bureaux des médiateurs qui, en 2023, se sont penchées sur la question des enfants et des adolescents en situation de vulnérabilité. Son objectif était de permettre aux enfants et aux adolescents de se retrouver dans un espace de débat sur ce sujet, de recueillir leur voix et leurs opinions et de les intégrer dans le processus général de réflexion et de délibération des Journées de coordination. Pour ce faire les enfants sont partis de leur propre vécu et ont réfléchi à ce dont ont besoin les enfants et les adolescents pour s'épanouir pleinement. Leurs premières réflexions ont été enrichies par les témoignages directs de jeunes qui, accompagnés par l'organisation Agintzari, ont raconté leur expérience d'enfants ayant vécu des situations de vulnérabilité.

Ils ont également eu l'opportunité d'écouter la vision qualifiée de la neuroscience sur l'impact des situations de vulnérabilité sur les personnes qui en souffrent par le psychiatre, psychothérapeute et professeur à l'UPV, Rafael Benito. Ils ont par ailleurs réfléchi aux droits des enfants et des adolescents et, notamment, aux droits qui sont en jeu pour les personnes qui se trouvent dans des situations de vulnérabilité.

Les participants ont fait des suggestions et des contributions pour alimenter la réflexion générale des médiateurs sur la manière d'améliorer l'attention que le système de services sociaux de protection accorde aux personnes en situation de vulnérabilité.



LES GARÇONS ET LES FILLES DU CONSEIL DES ADOLESCENTS ONT PRÉSENTÉ LEURS RÉFLEXIONS ET LEURS PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION DE L'INSTITUTION POUR UNE MEILLEURE DÉFENSE DE LEURS DROITS.

Ils ont demandé à l'Ararteko de prendre en compte leurs propositions pour améliorer la défense des droits des enfants et des adolescents et ont insisté sur la valeur du Conseil des adolescents en tant qu'organe de participation au sein duquel ils peuvent exprimer leur opinion et exercer la citoyenneté active.

Le 20 novembre dans le contexte de la commémoration de l'approbation par l'Assemblée des Nations-Unies de la Convention sur les droits de l'enfant en 1989, l'Ararteko Manuel Lezertua et son adjointe Inés Ibáñez de Maeztu ont reçu le Conseil des adolescents de l'Ararteko, pour écouter et partager les réflexions et le produit de leur travail réalisé tout au long de l'année.

Le Conseil des adolescents, l'organe consultatif sur les droits des enfants et des adolescents de cette institution, recueille chaque année le produit de son travail et, en définitive, la voix et l'opinion des garçons et des filles eux-mêmes sur les questions qui leur sont présentées. En 2023, ces contributions ont été particulièrement importantes puisqu'elles ont été formulées pour améliorer le travail de l'Ararteko dans le domaine de la défense des droits des enfants et des adolescents. Effectivement en 2023, le Conseil a approfondi parallèlement aux actions d'autres conseils participatifs européens concernant les institutions de défense des droit et leur



renforcement nécessaire pour une meilleure défense des droits des enfants et des adolescents. Pour partager l'esprit de célébration et de revendication de la Journée internationale de l'enfance, les adolescents du Conseil de l'Ararteko ont parlé haut et fort pour montrer leur citoyenneté active et engagée en faveur du bien-être et de la défense des droits de tous les enfants et adolescents.

VISITES D'ÉTUDIANTS ET COLLABORATION AVEC LE PROGRAMME GASTEIZTXO

L'une des lignes de travail de l'Ararteko en faveur des enfants et des adolescents consiste à divulguer leurs droits et à diffuser auprès des plus jeunes une culture de respect envers tous les droits de l'homme. Nous poursuivons pour ce faire notre collaboration avec le Département municipal de l'éducation de Vitoria-Gasteiz en vue de l'élaboration de **Informativo Gas-teiztxo** [Journal d'information des jeunes]. Des élèves de plusieurs établissements scolaires visitent le siège de l'Ararteko et y apprennent des données et des informations en rapport avec l'activité de l'institution pour ensuite réaliser un programme de radio, de télévision ou un journal. Nous recevons également des groupes d'élèves de lycées et d'autres établissements scolaires de la Communauté autonome du Pays basque. Nous avons notamment reçu en 2023 un groupe d'élèves du centre de formation professionnelle CIFP Iurreta.



Le bureau DE L'ENFANCE et DE L'ADOLESCENCE



➤ **Nombre de réclamations :** En 2023 le nombre de dossiers de réclamations dans lesquels est citée expressément la présence d'enfants ou l'implication d'enfants et d'adolescents s'est élevé à 802, c'est-à-dire 20,58% de la totalité des dossiers présentés à l'Ararteko. On soulignera l'augmentation du nombre de réclamations par rapport à 2022 (553 : 45% de plus), directement en rapport avec l'augmentation du nombre de réclamations dans le domaine de l'enseignement. Six des réclamations ont été présentées par une personne mineure.



➤ **Domaines matériels :** les questions liées au domaine de l'enseignement ont été les plus nombreuses en 2022 (55,2%), suivies de près par celles en rapport avec les conditions matérielles dans lesquelles se déroule la vie des enfants (23%) Les questions relatives aux politiques et services d'aide à la famille représentent 9% et celles concernant les services sociaux pour les enfants en situation de vulnérabilité 5%.

➤ **Droit à un niveau de vie adéquat :** les politiques publiques de garantie des revenus peuvent être l'une des mesures d'investissement dans l'enfance contribuant à briser le cycle du désavantage. Les nouvelles questions à l'origine des réclamations avaient à voir avec le rapport entre le Revenu minimum garanti (RGI) et le Revenu minimum vital (IMV).

Concernant les questions qui touchent les refus, les suspensions et les extinctions du RGI et du PCV, l'Ararteko a continué à insister sur l'application de la Recommandation générale relative à la considération obligatoire de l'intérêt supérieur du mineur dans les politiques publiques et, notamment dans le système de garantie des revenus. Concernant l'accès à un logement adéquat, cette année encore nous soulignerons les problèmes d'accès au logement lorsque l'immeuble ne dépasse pas le ratio de 15 m² par personne du ménage et le besoin urgent de familles avec des mineurs d'accéder à un logement en location.

➤ **Droit à l'éducation :** Le nombre de réclamations en rapport avec le système d'enseignement basque a augmenté de manière significative en 2023, le double de l'année précédente. La mise en pratique des mesures favorisant l'équité et la lutte contre la ségrégation des élèves a représenté un nombre très élevé de réclamations. Les autres motifs sont mieux connus : absence ou retard dans la mise à disposition des ressources pour les élèves avec des besoins pédagogiques spéciaux, harcèlement scolaire, paiement de frais de scolarité dans les établissements subventionnés, incidents pendant le transport et dans certaines cantines scolaires ou enseignement de la religion islamique.

➤ **Droit à être protégé contre toute forme de violence ou de maltraitance :** En 2023

nous avons examiné en profondeur la prise en charge des situations de vulnérabilité légères et modérées, et les conclusions sont les suivantes : absence de reconnaissance des services sociaux municipaux comme les aides pour l'éducation parentale, rareté des ressources et spécialisations, doutes au sujet de l'efficacité des interventions, fragmentation des interventions, difficultés pour la planification du système ainsi que pour évaluer et améliorer en conséquence. Il existe néanmoins également de bonnes expériences comme les tables locales de l'enfance, les programmes préventifs, les évaluations multidisciplinaires, les centres d'accueil de jour ou les programmes basés sur les preuves. Concernant l'accueil des personnes mineures migrantes sans références familiales, l'intervention de l'Ararteko s'est concentrée sur les deux extrémités du processus : l'accueil - entrée dans le système de protection - et l'émancipation - sortie du système -.

- **Droit à une famille** : Les questions en rapport avec les politiques de soutien aux familles restent constantes en 2023 également ; désaccords dans l'application de permis parentaux et autres mesures de conciliation de personnes au service des administrations publiques basques ; problèmes pour les démarches et la gestion du titre de famille nombreuse, notamment dans les cas de parents séparés. Dans le cas de points de rencontre familiaux sur saisine judiciaire, la quasi-totalité des réclamations porte toujours sur le contenu des rapports émis par ces services pour appréciation par les juges. Les actions les plus innovantes en 2023 étaient celles en rapport avec les écoles maternelles dépendant du Consortium Haurreskolal, grâce à l'engagement pris pour assurer leur gratuité.
- **Droit à la santé** : Nous soulignerons les plaintes en rapport avec la situation de tension vécue dans le système de santé basque, notamment la prise en charge primaire et spécialisée. Également concernant la santé mentale :

les besoins de prise en charge des personnes présentant des troubles du comportement alimentaire (TCA), les demandes de transfert vers des centres de moyen et long séjour spécialisés dans les troubles graves des enfants et des jeunes et l'abandon de la double pathologie.

- **Droit des enfants dans le domaine de la justice** : Cette année encore, nous soulignerons les réclamations relatives à l'exécution des démarches auprès des registres d'état civil par le biais du système de rendez-vous préalable obligatoire, résolues avec la collaboration des opérateurs juridiques. Dans le cas des enfants et des adolescents dont les parents sont détenus, les questions majeures ont été : les communications familiales et de cohabitation, qui ont fait l'objet d'une recommandation au service correspondant, et la difficulté, voire l'impossibilité, de maintenir le contact et les relations avec leurs enfants en raison des transferts vers ou depuis des prisons situées hors du Pays basque.
- **Droit au jeu, au repos et aux activités artistiques et sportives** : L'obligation de lier le sport scolaire au multisport exigée par le Conseil provincial de Gipuzkoa pour certains âges a fait l'objet de la moitié des réclamations reçues dans ce domaine. Les autres réclamations portent sur diverses questions, par exemple des désaccords avec l'organisation du système de sport scolaires ou des problèmes dans les centres sportifs où est réalisée l'activité ou problèmes de relation avec les entraîneurs.
- **Droit à la non-discrimination** : Même si la loi reconnaît l'égalité et la dignité de toutes les personnes, il subsiste des situations dans lesquelles la discrimination est présente au sein de la société basque, ce qui empêche certaines personnes ou certains groupes de personnes de dérouler un projet de vie en rapport avec leurs capacités. Cette affirmation s'applique aux enfants et aux adolescents qui, dans certains cas, subissent des discriminations multiples ou cumulées puisque à leur minorité s'ajoutent d'autres caractéristiques d'ethnie, d'origine, d'orientation sexuelle, etc. en raison desquelles ils peuvent également souffrir de discrimination.



VOUS AVEZ BESOIN DE DÉFENDRE VOS DROITS ?

Adressez-vous à l'institution de l'Ararteko

- ▶ Pour vérifier si l'administration publique basque a commis un abus, une illégalité, un arbitraire, une discrimination, une erreur ou une négligence à votre égard.
- ▶ Pour que la Mairie, le Conseil provincial ou le Gouvernement basque puisse résoudre votre problème si l'institution concernée a agi de manière incorrecte.
- ▶ Pour recommander des améliorations dans l'intérêt de tous.

De quoi s'agit-il ?

- ▶ Il s'agit du Bureau du médiateur du Pays basque.
- ▶ C'est une institution indépendante.
- ▶ C'est un service gratuit

Que faisons-nous ?

- ▶ Nous défendons les personnes face aux administrations publiques basques.
- ▶ Nous servons de médiateur entre les citoyens et citoyennes et l'administration.
- ▶ Nous veillons et agissons pour corriger les situations irrégulières.
- ▶ Nous proposons des solutions et encourageons les modifications des lois.
- ▶ Nous communiquons nos actions au Parlement basque.

Où s'adresser?

- ▶ En cas de problème avec une administration ou un service public en dépendant.
- ▶ Après avoir fait une réclamation auprès de l'administration impliquée et en l'absence de réponse ou de solution.
- ▶ Et dans un délai d'un an à partir de ce moment.

Quelles affaires ne traitons-nous pas ?

- ▶ Les conflits entre particuliers.
- ▶ Les affaires déjà portées devant les tribunaux.

Comment présenter les réclamations ?

- ▶ En fournissant vos coordonnées personnelles (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone), des copies des documents utiles et, si possible, un exposé écrit du motif de la réclamation.
- ▶ Par lettre (Prado, 9 - 01005 Vitoria-Gasteiz).
- ▶ Par internet via notre site web : www.ararteko.eus
- ▶ Ou en personne, à l'un de nos trois bureaux.

Où vous adresser ?

Bureaux d'accueil direct

En Alava

Prado, 9 • 01005 Vitoria - Gasteiz
Tél. : 945 13 51 18 • Fax : 945 13 51 02

En Biscaye

Edificio Albia. San Vicente, 8 – 8º
48001 Bilbao
Tél. : 944 23 44 09

À Gipuzkoa

Arrasate, 19 - 1º
20005 Donostia - San Sebastián
Tél. : 943 42 08 88

Si vous souhaitez plus d'informations, n'hésitez pas à nous appeler.



Téléchargez la version numérique du rapport annuel



