



Rapport Annuel 2020

Résumé

Ararteko, Défenseur des droits du Pays basque

Département des affaires européennes et internationales



www.ararteko.eus
international@ararteko.eus

Table des matières

I. Bienvenue de l'Ararteko	4
II. L'Ararteko en bref	5
III. Une année particulière: l'Ararteko dans la pandémie de covid-19	5
IV. Activité de l'année 2020 en chiffres.....	6
V. Cas à souligner	11
VI. Activités de sensibilisation, de recherche et de diffusion en matière de droits de l'homme.	18
VII. Département de l'enfance et de l'adolescence.....	19



Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko, Défenseur des droits du Pays basque

I. BIENVENUE DE L'ARARTEKO

L'année 2020 a été une année différente, une année de lumières et d'ombres ; de souffrances pour notre propre santé et celle de la planète entière, mais aussi de preuves de courage et de solidarité. Également l'année où de nombreuses certitudes sur lesquelles reposait le mode de vie de la société actuelle ont été mises à rude épreuve.

La pandémie de COVID-19 nous a tous atteints, citoyennes, citoyens et institutions. L'Ararteko, en tant que Défenseur des droits du Pays basque, a également dû s'adapter aux conditions imposées par la pandémie et par les autorités sanitaires pour être en mesure de pouvoir continuer à remplir la fonction que lui attribue sa loi fondatrice : protéger les droits des citoyens face aux actions des administrations publiques basques.

Sur les plus de 2 500 dossiers de plaintes traités, plus de 10% sont liés au COVID-19. L'Ararteko a ainsi pu constater de visu les implications de la pandémie et les mesures prises pour la combattre dans différents domaines tels que les services de santé, les services sociaux, l'éducation ou les transports, qui relèvent tous de la responsabilité de l'administration publique basque. La situation particulièrement délicate des maisons de retraite qui a donné lieu à la rédaction d'un rapport spécial qui sera rendu public à la fin de l'année 2021 et les difficultés des citoyens à interagir avec les administrations publiques dans des conditions de mobilité réduite, et ensuite également, sont les questions les plus fréquemment posées.

Cette pandémie nous a appris que, dans des situations extraordinaires, les citoyens dépendent en grande partie du bon fonctionnement des services publics qui doivent rester accessibles et conserver leur capacité réactive. Les bureaux des défenseurs des droits doivent également tirer des leçons pour aider les citoyens à exercer leurs droits et les administrations publiques à les garantir, même dans des circonstances exceptionnelles. Une autoréflexion critique est en parallèle nécessaire pour nos institutions : Avons-nous répondu de manière adéquate ? Comment pouvons-nous mieux nous préparer aux futures situations exceptionnelles ?

Pour répondre à ces questions, il est très enrichissant de connaître le travail d'autres défenseurs des droits en Europe et dans le monde. Pour contribuer à l'échange d'expériences et de connaissances avec d'autres institutions similaires, l'Ararteko publie pour la première fois ce magazine qui souligne les aspects les plus significatifs de son [rapport annuel 2020](#) en anglais et en français dans l'espoir de favoriser le dialogue, la solidarité et le soutien mutuel entre des organisations de régions et de pays différents, mais jumelées par leur objectif commun.

II. L'ARARTEKO EN BREF

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

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

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

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

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

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

III. UNE ANNÉE PARTICULIÈRE: L'ARARTEKO DANS LA PANDÉMIE DE COVID-19

La pandémie de COVID-19 a obligé l'Ararteko à adapter ses méthodes de travail. Les bureaux en face à face ont dû fermer pendant quelques semaines mais grâce à la mise en place de nouveaux canaux télématiques et téléphoniques, l'Ararteko a pu continuer à répondre aux demandes des citoyens. Le passage du personnel d'Ararteko au télétravail était un défi que nous pouvions surmonter ; il s'agissait également d'une condition nécessaire au maintien de l'activité.

Sur les 2 500 dossiers de plaintes traités, 10 % sont liés à différents aspects de la pandémie et aux mesures prises pour l'endiguer. Par ailleurs, l'Ararteko a utilisé ses autres instruments d'action pour répondre aux défis posés par la pandémie. Parmi ses actions les plus remarquables, nous citerons les suivantes :

- Rapport extraordinaire sur la situation dans les maisons de retraite pour personnes âgées et dépendantes (publication en 2021).
- Recommandation générale destinée à maintenir la prise en charge des personnes sans domicile fixe qui ont été hébergées pendant le confinement
- Recommandation générale sur la nécessité de renforcer les services d'aide aux citoyens et de lutter contre l'exclusion numérique dans les situations d'urgence telles que la pandémie de COVID-19.
- Suivi de la situation des enfants pris en charge par les institutions
- Examen de l'action des forces de sécurité du Pays basque dans un quartier de Bilbao avec une population vulnérable pour faire respecter les restrictions de mobilité.

L'Ararteko a essayé de se concentrer particulièrement sur la situation des personnes qui pourraient être les plus touchées par la pandémie et sur les mesures mises en œuvre pour la contenir. L'Ararteko a ainsi mis ses actions en conformité avec les recommandations de divers organismes internationaux dont l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, qui, dès le début de la situation, ont mis en garde contre l'impact inégal de la pandémie.

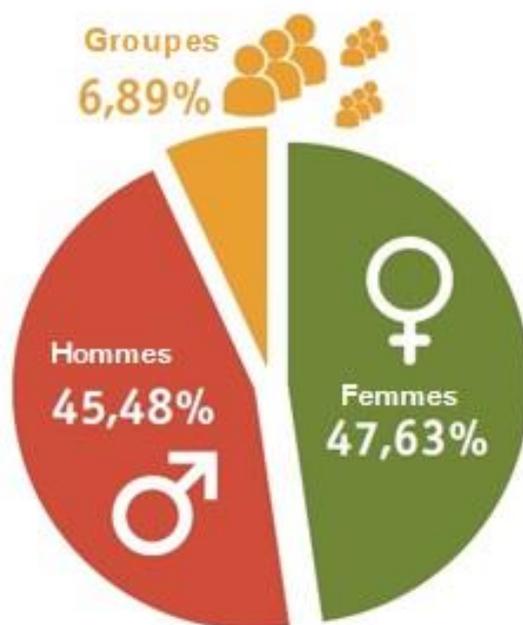
IV. ACTIVITÉ DE L'ANNÉE 2020 EN CHIFFRES

➤ Plaintes

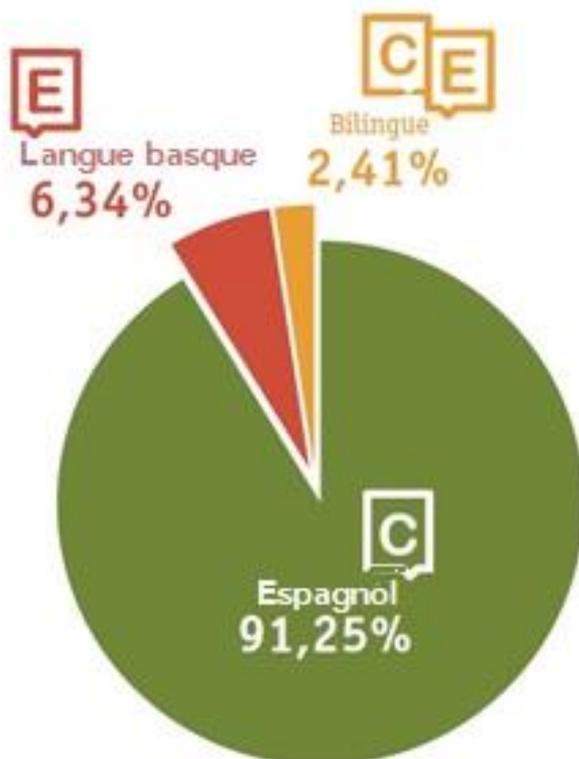
Plaintes et requêtes soumises à l'Ararteko en 2020



Répartition des plaintes reçues par sexe



Répartition des plaintes reçues par langue



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

Domaine	Nbre	%
Insertion sociale	497	22,85
Éducation	171	7,86
Régime juridique, biens et services des administrations publiques	163	7,50
Groupes méritant un suivi approfondi : personnes handicapées, personnes âgées, égalité hommes-femmes, personnes immigrées, personnes en prison, etc.	161	7,40
Sécurité	149	6,85
Environnement	146	6,71
Personnel au service des administrations publiques	142	6,71
Santé	141	6,48
Logement	133	6,12
Fiscalité	121	5,56
Urbanisme et aménagement du territoire	82	3,77
Organisation de l'activité économique	61	2,81
Travaux publics, transports et infrastructures	57	2,62
Justice	36	1,66
Travail et Sécurité Sociale	35	1,61
Droits linguistiques, culture et sport	31	1,43
Enfance et adolescence	26	1,19
Transparence, participation, bonne gouvernance et protection des données	14	0,64
Familles	9	0,41
TOTAL	2 175	100

Situation des dossiers de plainte



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

	%	%
Action incorrecte résolue		82
Sans recommandation	97,10	
Recommandation acceptée	2,49	
Suggestion acceptée	0,41	
Action incorrecte non résolue		18

Analyse de la mise en application des recommandations et suggestions formelles en attente depuis 2019 et de celles émises en 2020.



TOTAL
97

➤ **Enquêtes d'office**

Enquêtes d'office par domaines

Domaine	Nbre	%
Insertion sociale	17	56,67
Enfance et adolescence	6	20
Environnement	2	6,67
Sécurité	2	6,67
Personnes en prison	1	3,33
Personnes handicapées	1	3,33
Logement	1	3,33
Total	30	100

➤ Satisfaction des usagers

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



V. CAS À SOULIGNER

➤ Aider les femmes en situation de vulnérabilité

Plainte individuelle : Logement social

Les faits

Le Département du logement a refusé d'enregistrer une femme sur la liste de demandeurs de logement social. Le Département était d'avis que cette femme n'avait pas besoin de logement puisqu'elle était propriétaire d'un appartement avec son ex-mari. Cependant l'appartement était occupé par l'ex-mari, qui avait violé une ordonnance d'interdiction de résidence dans le logement commun. L'ordonnance avait été rendue dans le cadre d'une procédure pour violence domestique. Elle a loué un appartement seule et s'est vu accorder une allocation logement par le Département des politiques sociales. Toutefois, lorsque l'enregistrement a été refusé, on lui a également réclamé le montant de l'allocation logement déjà perçue, soit quelque 3 800 euros.

Examen du dossier par l'Ararteko

La décision de l'Ararteko fait valoir que la requérante ne pouvait pas être considérée comme ayant un domicile puisque son appartement était occupé par son agresseur. Elle avait apporté des preuves de ces circonstances auprès du Département du logement ainsi que sa demande d'attribution de l'usage exclusif du logement commun, une affaire qui était toujours en attente d'une décision judiciaire. L'Ararteko a pour ces motifs considéré que le besoin de logement avait été suffisamment documenté. Selon l'Ararteko, considérer le contraire reviendrait à ne pas tenir compte de l'ordonnance de protection délivrée en faveur de la femme.

L'Ararteko a également rappelé la nécessité de tenir compte des circonstances des femmes victimes de violence domestique lorsqu'il s'agit de leur prise en charge par les administrations publiques, des situations qui se caractérisent par la peur. L'Ararteko a invoqué en ce sens l'article 18.4 de la Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, selon lequel « la fourniture de services ne doit pas dépendre de la volonté des victimes d'engager des poursuites ou de témoigner contre tout auteur d'infraction ». L'Ararteko a également indiqué la nécessité d'adapter la législation existante afin de garantir l'intégrité physique et le rétablissement des victimes de la violence domestique, conformément à la convention susmentionnée.

Résultat

L'Ararteko a recommandé au Département du logement d'annuler les décisions qui refusaient l'inscription de la plaignante au registre des demandeurs de logement social et, si la requérante remplissait toutes les conditions légales, de procéder à son inscription dans ledit registre. Le Département du logement a accepté la recommandation et a inscrit la requérante sur le registre en faisant figurer comme date d'inscription la date de son emménagement dans un logement autre que son domicile conjugal. Par conséquent, l'obligation de rembourser l'aide reçue a été rendue caduque.

Plainte individuelle : Femmes quittant un centre pénitentiaire**Les faits**

Le Conseil provincial d'Alava, changeant de critère, a commencé à exiger que les personnes purgeant une peine privative de liberté, libérées ou en liberté conditionnelle, soient enregistrées au recensement municipal ou prouvent qu'elles étaient installées dans la province avant d'entrer en prison afin de pouvoir accéder aux services sociaux tels que les appartements d'accueil. Pour l'association plaignante qui gère depuis plusieurs dizaines d'années un appartement d'accueil pour femmes du centre pénitentiaire de la province, cela signifiait que les détenues qui ne remplissaient pas ces conditions ne pouvaient pas bénéficier de ses services ni, par conséquent, des régimes de libération, car elles n'avaient aucune forme de soutien à l'extérieur de la prison.

Examen du dossier par l'Ararteko

L'Ararteko a contacté le Département des politiques sociales du Conseil provincial pour lui rappeler les différentes causes d'exclusion sociale dont souffrent les personnes en prison, y compris la difficulté de retour à la vie en liberté à laquelle doivent faire face les personnes ayant été emprisonnées pendant longtemps. La réinsertion des détenus, et plus encore dans le cas des femmes, se heurte à de nombreux obstacles comme la rupture des liens familiaux. Il a également été signalé que dans d'autres provinces du Pays basque ces restrictions n'avaient pas été imposées pour la prise en charge des personnes privées de liberté.

Résultat

Le Conseil provincial a modifié ses critères après l'intervention de l'Ararteko et a cessé d'exiger l'enregistrement dans la province avant l'admission au centre pénitentiaire.

➤ Plainte individuelle : Défendre le droit des étrangers à exercer leur profession**Les faits**

Le Conseil provincial de Biscaye s'est opposée à l'embauche d'un citoyen étranger qualifié pour travailler comme orthophoniste dans l'un de ses centres subventionnés au motif qu'il avait acquis l'expérience professionnelle requise pour être embauché dans son pays d'origine, avant que son diplôme étranger ne soit reconnu en Espagne. Selon le Conseil provincial, l'expérience professionnelle devait être postérieure à la reconnaissance du diplôme. En outre, il exigeait également que l'expérience acquise dans le pays d'origine soit accréditée par la Sécurité Sociale et que les documents l'accréditant soient authentifiés.

Examen du dossier par l'Ararteko

L'Ararteko a souligné dans sa décision que le critère du Conseil provincial signifierait qu'aucune personne étrangère ayant acquis une expérience professionnelle avant l'accréditation de son diplôme en Espagne ne pourrait faire valoir cette expérience. Il a par ailleurs estimé que la réglementation applicable n'exigeait pas que l'expérience professionnelle soit acquise après la reconnaissance du diplôme, ni qu'elle exige un acte de reconnaissance ou une reconnaissance par la Sécurité Sociale qui n'a aucune compétence en la matière. Les règles applicables ne font pas non plus référence à l'authentification des documents attestant de l'expérience professionnelle et le Conseil provincial n'a pas non plus émis d'objection quant à l'authenticité des documents présentés.

Résultat

L'Ararteko a recommandé au Conseil provincial de prendre en compte l'expérience professionnelle démontrée par le plaignant et acquise dans son pays d'origine avant la reconnaissance de son diplôme. Le Conseil provincial n'a pas encore répondu.

➤ **Recommandation générale : Aider les migrants à accéder aux prestations sociales.**

L'Ararteko a constaté au fil des ans que de nombreux étrangers rencontrent des difficultés particulières lorsqu'ils demandent des prestations sociales destinées à pallier des situations de besoin. Cette difficulté est due à l'obligation de présenter des certificats d'actifs dans le pays d'origine. L'année de la pandémie, alors qu'il était plus difficile que jamais d'obtenir des documents de l'étranger et que de nombreuses personnes se sont retrouvées dans des situations d'urgence sociale, l'Ararteko a élaboré une recommandation générale visant à inciter les administrations publiques à réfléchir à cette exigence.

Le règlement sur les prestations sociales prévoit le calcul des actifs et des ressources économiques des demandeurs afin de déterminer si leur situation de besoin justifie le versement de prestations. Il ne définit toutefois pas les documents spécifiques que les étrangers doivent présenter pour prouver l'absence de biens ou de ressources économiques dans leur pays d'origine. C'est pourquoi l'Ararteko a signalé aux administrations publiques compétentes la nécessité de réfléchir aux types spécifiques de documents requis et aux difficultés rencontrées par les personnes concernées pour les obtenir en temps voulu et en due forme pour leur permettre de prouver plus facilement leur éligibilité aux prestations sociales auxquelles elles aspirent.

➤ **Enquête d'office : Superviser la prise en charge des migrants**

En 2018, l'Ararteko a commencé une enquête d'office liée à l'arrivée de migrants en transit, motivée par les plaintes de différentes organisations sociales sur la situation de vulnérabilité des migrants qui arrivaient au Pays basque en plus grand nombre que d'habitude. En 2020, après avoir recueilli des informations et organisé des réunions avec différentes institutions et agents sociaux, l'Ararteko a publié les conclusions de son enquête d'office. L'Ararteko a conclu qu'il y avait un manque de coordination de la part du Gouvernement espagnol, ce qui conduit au besoin de clarifier le cadre des compétences et l'intégration des migrants dans l'agenda politique basque. Le phénomène migratoire n'est pas conjoncturel, il est structurel au contraire et des réponses transversales doivent être intégrées pour y faire face.

➤ **Plainte individuelle : Aider les personnes handicapées à accéder à un logement adapté**

Les faits

La famille plaignante dans cette affaire a deux enfants mineurs atteints de handicaps qui les empêchent de marcher. La famille vit dans un logement du marché libre qui n'est pas adapté aux personnes handicapées, et est enregistrée depuis

2017, comme demandeur de logement social. Compte tenu de l'aggravation de la situation des enfants et des difficultés à effectuer les soins personnels de base tels que le bain, les services sociaux, à la demande de la famille, ont demandé au Département du logement l'attribution directe d'un logement social adapté. Le Département a refusé de l'attribuer.

Examen du dossier par l'Ararteko

L'Ararteko a constaté que la réglementation en matière de logement permet aux pouvoirs publics d'attribuer un logement en dehors des procédures ordinaires pour résoudre des situations de dépendance ou de handicap. Il a toutefois également souligné que l'absence de réglementation spécifique définissant plus précisément les situations de vulnérabilité et les procédures d'attribution directe laissait ce type d'attribution, de manière discrétionnaire, entre les mains du Vice-ministre du Gouvernement basque en charge du logement. L'Ararteko a estimé que le refus du Vice-ministre ne tenait pas compte du principe de l'intérêt supérieur de l'enfant établi dans la Convention relative aux droits de l'enfant et qu'il n'évaluait pas de manière adéquate le besoin de logement de la famille. Il a également souligné que le pouvoir discrétionnaire attribué au Vice-conseiller devrait être orienté vers la réalisation des objectifs de la législation sur le logement : garantir le droit à un logement digne, adéquat et accessible. Il a également souligné la nécessité de réglementer les procédures qui ne le sont pas actuellement.

Résultat

L'Ararteko a recommandé au Vice-ministre en charge du logement de revoir le rejet de la demande d'adjudication directe et lui a rappelé la nécessité de réglementer ce type d'adjudication en général. Ces recommandations n'ont pas été acceptées.

➤ **Recommandation générale : Protéger l'environnement**

L'Ararteko a décidé d'élaborer une recommandation générale sur la base d'une série de plaintes qu'il a reçues concernant des rejets polluants dans différentes rivières de la Communauté autonome. L'Ararteko a ouvert une enquête d'office et impliqué différents acteurs concernés comme les administrations publiques et les associations écologistes.

Les propositions résultant de l'enquête d'Ararteko sont destinées à promouvoir le rôle du lanceur d'alerte en matière d'environnement et à établir les obligations de bonne administration dans le respect de la législation environnementale :

- Améliorer les informations fournies par les administrations publiques sur leurs actions de contrôle des eaux, y compris les informations sur les rejets polluants non autorisés, les rapports d'inspection correspondants et les mesures de sanction adoptées.

- Garantir le respect de la réglementation sur le droit d'accès à l'information environnementale et rechercher des formules alternatives pour fournir cette information aux parties intéressées.
- Garantir que les personnes qui signalent des incidents environnementaux via le numéro de téléphone d'urgence aient la possibilité de connaître le statut de leur communication et les actions entreprises par le service d'urgence et leur fournir des informations sur la possibilité de déposer une plainte dans le domaine de l'environnement.
- Garantir les droits de la personne qui dépose une plainte environnementale à participer à la procédure : droit d'être informée des actes et des décisions adoptés, droit de présenter des allégations, de proposer des preuves et de faire appel des décisions adoptées.
- Élaborer un plan d'action pour la protection des plaignants en matière d'environnement, qui améliore les canaux de présentation des plaintes et facilite l'information et l'assistance sur la procédure administrative.
- Donner le traitement approprié aux plaintes déposées pour des infractions en matière d'eau, en effectuant les enquêtes correspondantes et en traitant les procédures de sanction et de responsabilité environnementale le cas échéant.
- Promouvoir la coordination entre les autorités publiques impliquées dans la surveillance environnementale de l'eau par le biais d'un accord entre elles. L'objectif principal de cet accord devrait être la réponse rapide aux plaintes pour rejets.
- Les travaux d'investigation, tels que le prélèvement d'échantillons du rejet ou l'identification de la personne responsable, doivent être effectués d'office. Les conclusions et les rapports qui en résultent doivent être transmis sans délai aux organes compétents pour exercer le pouvoir d'imposer des sanctions et d'exiger la responsabilité environnementale.
- Assurer que la décision sur l'ouverture de la procédure de sanction est prise dans un délai raisonnable et notifiée aux personnes concernées, y compris les plaignants.
- Assurer que le pouvoir d'imposer des sanctions, dont l'exercice n'est pas facultatif, est effectivement exercé et appliqué par les organes compétents.
- Assurer que les mesures de prévention, d'évitement et de réparation des dommages environnementaux importants prévues par la législation sont mises en œuvre.

- Respecter le principe de la primauté des poursuites pénales lorsque l'entité des infractions à la réglementation sur les infractions peut constituer un crime environnemental.

➤ **Rapport : Garantir l'accès aux services publics dans les situations d'urgence.**

Pendant la phase de confinement de l'urgence sanitaire, l'Ararteko a reçu en permanence des plaintes de citoyens qui n'ont pas pu contacter les administrations publiques de l'État ou du Pays basque. Dans certains cas, il s'agissait d'administrations qui fournissent des services essentiels à leur bien-être. Les bureaux ont été fermés, les lignes téléphoniques surchargées et aucun rendez-vous n'a été donné. Cette situation a rendu impossible pour de nombreuses personnes de demander une aide sociale ou une aide au logement, ou même d'obtenir des informations sur les nouvelles aides et programmes mis en place pour atténuer les conséquences sociales de la pandémie.

L'Ararteko s'est vite rendu compte que ces problèmes n'étaient pas des incidents isolés, mais qu'ils se produisaient au contraire dans un grand nombre de bureaux et de services. L'Ararteko a donc décidé d'enquêter plus avant sur la situation et a publié un rapport contenant des recommandations, qui sont les suivantes :

- Il convient de déterminer dans les meilleurs délais quels sont les services de base qui doivent impérativement continuer à offrir des services en face à face à la population, compte tenu du nombre croissant de contagions et des restrictions en vigueur et de celles qui pourraient être imposées à l'avenir.
- Il convient d'augmenter le nombre d'employés affectés aux services en face à face et par téléphone. Il convient d'envisager la fourniture d'une assistance administrative à domicile pour les personnes particulièrement vulnérables.
- Assurer que les informations et les conseils ne sont pas uniquement disponibles par le biais des canaux électroniques, car certains groupes de personnes ne disposent pas des appareils ou des compétences numériques nécessaires pour accéder aux canaux d'information en ligne ou pour traiter avec les administrations publiques.
- Il convient d'aider les citoyens à utiliser les moyens électroniques pour interagir avec les administrations publiques :
 - Des services d'assistance permanents, en face à face ou par téléphone, devraient être mis en place pour aider les citoyens dans leurs démarches électroniques auprès des administrations publiques.

- Il convient d'envisager la possibilité d'une assistance à domicile pour les personnes dépendantes, les personnes à mobilité réduite ou les personnes en maisons de retraite.
 - Les espaces physiques dans lesquels les services sont fournis doivent être équipés de ressources technologiques et d'un libre accès à Internet, de préférence situés dans des bureaux administratifs. S'ils sont fournis dans le cadre d'un accord par d'autres organismes, ils doivent rester sous le contrôle de l'administration publique correspondante.
 - Des services d'assistance téléphonique doivent être fournis aux personnes, physiques ou morales, obligées d'effectuer leurs démarches auprès des administrations publiques par voie électronique.
- La possibilité de présenter des documents sans rendez-vous doit être facilitée. Si l'accès physique n'est pas possible, un soutien supplémentaire pour la présentation électronique doit être fourni.

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

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

Cours d'été

Le cours d'été de l'Ararteko en 2020 était consacré aux personnes vivant dans la solitude, un groupe dont le nombre augmente et au sein duquel se distinguent les personnes âgées, notamment les femmes, qui ne souhaitent pas cette situation. La solitude non désirée peut causer des problèmes de santé physique, mentale et émotionnelle, et peut entraîner un risque d'exclusion sociale. Il s'agit donc d'un problème qui requiert l'attention des administrations publiques et des institutions qui garantissent les droits.

Pendant le cours, les participants ont pris connaissance de certains des programmes et stratégies déjà mis en place au Pays basque, en Espagne et au niveau international. Une analyse a par ailleurs été faite sur l'ensemble des outils, des bonnes pratiques et des initiatives sociales et communautaires qui contribuent à créer un réseau de soutien, de soins et de participation pour ceux qui se trouvent dans une situation de solitude, afin d'améliorer l'interconnexion des personnes dans notre société.

Publications

Le programme de bourses de recherche de l'Ararteko a donné lieu à deux publications en 2020 concernant la situation des personnes particulièrement vulnérables :

- *Le trafic de personnes à des fins d'exploitation sexuelle dans la Communauté autonome du Pays basque* (disponible en langue [basque](#) et [espagnole](#))
- *La situation des réfugiés dans la Communauté autonome du Pays basque* (disponible en langue [basque](#) et [espagnole](#))

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

Nombre de plaintes : en 2020, 502 plaintes impliquant des enfants et des adolescents ont été déposées, soit 19,8 % du nombre total de plaintes soumises à l'Ararteko. Aucune d'entre elles n'a été déposée directement par un enfant.

Domaines matériels : les questions liées aux conditions matérielles dans lesquelles se déroule la vie des enfants et au système éducatif représentent 72,1% des plaintes. Les autres concernent principalement des questions liées aux politiques de soutien aux familles, aux services sociaux pour les enfants en situation de vulnérabilité, au système de santé et aux sports scolaires.

Droit d'être entendu. Droit à l'information : la pandémie a clairement révélé la perspective centrée sur les adultes de nos sociétés. Les mesures les plus appropriées ont été recherchées pour les enfants (et pour garantir leurs droits - droit à l'éducation, droit à la santé, droit à la protection...), mais, encore une fois, sans les enfants. Afin d'exercer le droit d'être entendu, il est essentiel de disposer d'informations suffisantes pour avoir un avis sur la question en cause. Au cours des premières semaines de la crise sanitaire, aucun des discours dans lesquels la population a été informée de la situation et des mesures adoptées ne mentionnait les enfants, alors qu'ils constituent l'un des groupes les plus touchés. Il leur était interdit de sortir de chez eux, d'aller à l'école, d'exercer toute sorte d'activité dans les espaces publics ou dans toute autre installation ou espace partagé, de rencontrer leurs amis et de jouer avec eux en personne... et le message a été diffusé, non confirmé par la suite, qu'ils étaient des agents très contagieux. Il n'y a pas eu de messages destinés aux enfants dans un langage accessible pour eux et d'une manière qui tienne compte de leur point de vue.

Droit à un niveau de vie adéquat : En Euskadi et selon les informations fournies par le Département du travail et de l'emploi du Gouvernement basque, 30,26% des foyers qui recevaient le revenu minimum (principale prestation économique du système de garantie des revenus) au 31 décembre 2020 avaient des enfants à leur charge. Le nombre d'enfants et d'adolescents impliqués dans ces foyers s'élève à 28 180, ce qui représente 7% des un peu plus de 400 000 personnes de moins de 19 ans enregistrées au Pays basque. Si nous partons du principe qu'environ un tiers des familles en situation de réelle pauvreté n'ont pas accès, pour différentes raisons, au système basque de garantie de revenus, nous pouvons estimer que 9,33% des enfants et adolescents du Pays basque (près de 38 000) vivent dans une situation de précarité économique et matérielle compromettant gravement leur droit à un niveau de vie adéquat pour leur développement.

Droit à l'éducation : le domaine de l'éducation a été le plus touché par les mesures adoptées pour faire face au Covid-19, avec la suspension de l'activité scolaire et, par la suite, le retour en classe. Malgré les difficultés, nous avons pu résoudre des problèmes liés aux subventions pour la cantine ou au service de cantine scolaire lui-même, à l'admission d'élèves ou à l'attention portée aux besoins particuliers de certains élèves. La charge et la pression indéniables auxquelles les responsables de l'éducation ont été soumis peuvent expliquer pourquoi il n'a pas été possible d'accorder l'attention nécessaire à d'autres questions sur lesquelles l'Ararteko a attiré l'attention ces dernières années, comme, par exemple, la lutte contre les problèmes de ségrégation scolaire.

Le droit d'être protégé contre toute forme de violence ou de mauvais traitement : La possibilité que les mesures adoptées pour faire face à la pandémie augmentent le risque que certains enfants subissent tout type de violence en devenant invisibles dans le contexte de confinement, de la fermeture des centres éducatifs et de la limitation de la liberté de mouvement, a fait partie, avec l'augmentation de la pauvreté des enfants et l'aggravation des inégalités éducatives, des principales questions sur lesquelles les organisations et organismes de défense des droits de l'enfant ont mis en garde. Malgré cela, la réalité des plaintes déposées en 2020 auprès de l'Ararteko n'a pas reflété une augmentation des violences envers les mineurs.

Droit à une famille : la pandémie a mis en évidence le rôle important des familles en tant que soutien matériel et affectif des personnes, ainsi que les difficultés de ces familles à concilier la vie professionnelle, familiale et personnelle de leurs membres. Cette situation exceptionnelle a toutefois contribué à rendre plus visible la diversité des familles et les circonstances multiples et variées dans lesquelles leur vie se développe. Les familles nombreuses ont signalé des difficultés plus importantes en termes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et des coûts plus élevés en raison de l'adoption de certaines mesures obligatoires (l'utilisation de masques, par exemple). Les familles monoparentales ont demandé des solutions aux principaux problèmes qu'elles rencontrent dans la garde des jeunes enfants, notamment s'agissant de professionnels des services essentiels. Les familles séparées ont émis des doutes quant aux possibilités d'alternance en cas de garde conjointe ou de périodes de séjour chez le parent n'ayant pas la garde.

Droit à la santé : dans ce domaine également, la majorité des plaintes et de requêtes sont liées au Covid-19. Les questions qui ont le plus affecté les enfants sont les risques liés à la cohabitation des professionnels de la santé avec leur famille, un problème qui a été abordé, du moins en partie, en proposant un hébergement alternatif. Également la prise en charge des enfants dans les cas où leurs parents ou les personnes qui s'occupent d'eux ont été infectés ou même hospitalisés. Un autre sujet également mis en évidence a été la difficulté pour certaines personnes et familles avec enfants et ayant des difficultés financières de se procurer des masques (mesure obligatoire), question qui a donné lieu à une décision de l'Ararteko.

Droit au jeu, aux loisirs et au sport : dans les premières semaines du confinement, nous avons reçu plusieurs plaintes demandant l'assouplissement des mesures en vigueur compte tenu de l'importance de l'activité physique et du jeu dans le développement des enfants. Dans le domaine du sport scolaire qui a pratiquement disparu en 2020, des actions ont été menées à bien sur deux questions récurrentes : d'une part, les difficultés pour les mineurs nés à l'étranger d'obtenir leur licence de fédération de football et, d'autre part, les conflits liés à la répartition des horaires dans les écoles municipales pour les entraînements sportifs en dehors du temps scolaire.