

no. 25

RÉSUMÉ DU
Rapport annuel
au Parlement Basque 2022



ararteko

Herriaren Defendatzalea · Defensoría del Pueblo



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

ARARTEKO
Vitoria-Gasteiz, 2023
Design, maquette et impression: Editorial MIC

www.ararteko.eus

SOMMAIRE

00. Présentation	2
01. L'activité de l'Ararteko en chiffres	4
02. Actions	6
03. Déclarations institutionnelles	16
04. Autres activités	18
05. Bureau des droits l'enfance et de 28 l'adolescence	
Autres informations d'intérêt	30



Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko – Ombudsman du Pays
Basque

“Nous sommes beaucoup plus forts lorsque nous nous tendons la main [...], lorsque nous célébrons notre diversité [...] et quand ensemble nous faisons tomber les puissants murs de l’injustice”.

-Cynthia McKinney, politicienne et activiste, USA-

La présentation de l'activité de l'institution de l'Ararteko est toujours une occasion particulière de faire un bilan des inquiétudes que la société basque a communiquées à cette institution concernant le fonctionnement des services publics fournis par les organismes de l'administration basque.

2022 a marqué une année de retour à la normale après la pandémie de COVID-19 qui a laissé des séquelles persistantes sur la santé des personnes et sur le niveau de tension des services de santé. Des sujets aussi dramatiques que la Guerre en Ukraine ont révélé au grand public l'inacceptable réalité des violations graves et massives des droits de l'homme.

L'activité de l'Ararteko s'est poursuivie normalement. Cette normalité s'est maintenue au cours des mois pendant lesquels l'Ararteko adjointe a travaillé comme Ararteko par intérim avec responsabilité et implication.

Nous avons observé une augmentation de notre activité, cette année encore, avec 12 700 actions. Les citoyennes et citoyens ont présenté 7 504 réclamations et questions, nous avons ouvert 21 dossiers d'office et traité 4 989 appels téléphoniques de demandes de renseignements. Nous avons réalisé un effort important pour encourager la collaboration externe puisque nous avons participé à 209 réunions et événements de tous types.

Concernant le fonctionnement des administrations basques, il faut souligner que dans plus de 88% des dossiers gérés par l'Ararteko, l'administration concernée a corrigé et modifié l'action qui avait motivé la réclamation.

Néanmoins après l'arrêt des activités imposé par le confinement à cause de la COVID, certaines administrations ont négligé leur collaboration avec cette institution.

L'Ararteko a par ailleurs observé avec préoccupation que le délai de réponse concernant les demandes d'information dans les dossiers de plainte a été de plus en plus négligé, tout comme le délai d'acceptation ou de refus de nos décisions, ce qui prolonge la durée des résolutions des réclamations.

L'Ararteko a par conséquent implanté plusieurs mesures destinées à intensifier les demandes d'attention, au niveau des délais et des formes, à renforcer les contacts et à rappeler les conséquences que l'absence de coopération avec l'Ararteko implique sur la garantie des droits des citoyens et sur la crédibilité de l'institution.

Nous citerons également que 3 lois essentielles ont été approuvées pour les fonctions attribuées à l'Ararteko :

La loi 2/2022 du 3 mars sur la seconde modification de la loi pour l'égalité des femmes et des hommes a abouti sur la réforme de la loi 4/2005 du 18 février.

La loi 14/2022 du 22 décembre du système basque de garantie de revenue et pour l'inclusion.

La loi 15/2022 du 12 juillet intégrale pour l'égalité de traitement et contre la discrimination.

Le Bureau de l'enfance et de l'adolescence attire précisément l'attention sur le besoin de prendre conscience du fait que travailler pour garantir les droits des enfants et des adolescents, des personnes atteintes d'un handicap, celles d'origine étrangère, les migrants, les membres du peuple gitan ou les personnes LGTBI exige que les administrations conservent à tout moment la vision transversale du principe de non-discrimination dans l'agenda institutionnel.

Parmi les activités internationales, nous devons souligner la participation de cette institution aux rapports de l'Agence européenne des droits fondamentaux (FRA) ; la visite en Euskadi sur invitation de l'Ararteko de la Médiatrice européenne Emily O'Reilly ; et l'organisation du Forum ENYA sur la justice climatique en accueillant des enfants de divers pays européens, et de la conférence annuelle du Réseau international de Commissions linguistiques (IALC), toutes deux organisées à Bilbao.

Pour l'année 2023, je m'engage à ce que cette institution poursuivra ses efforts pour continuer à être une institution utile pour la société basque dans la défense des droits citoyens en Euskadi.

L'ACTIVITÉ DU BUREAU DE L'ARARTEKO EN CHIFFRES

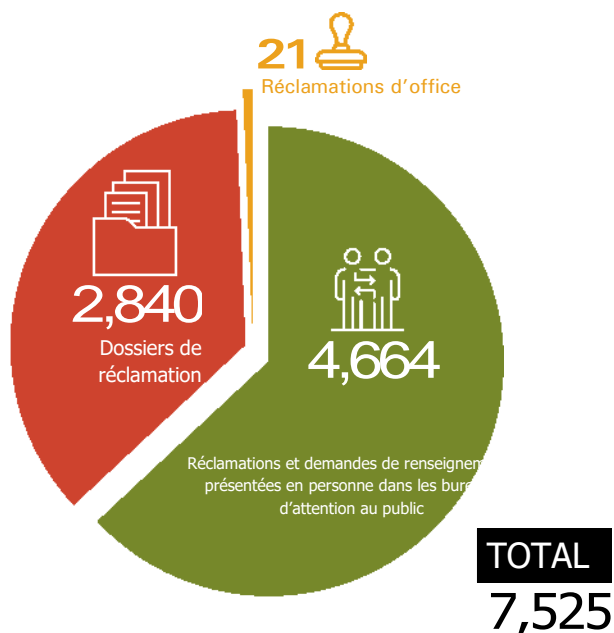
En 2022, nous avons réalisé un total de **12 704 actions** (un chiffre légèrement supérieur à celui de l'année précédente), dont **7 504** portant sur des **réclamations et des demandes de renseignement** et 21 sur des dossiers d'office (on soulignera notamment ceux correspondant au Bureau de l'enfance et de l'adolescence et dans le domaine de la sécurité).

Nous avons réalisé au total 9 653 services dans les **bureaux d'attention directe**. 4 664 d'entre eux ont porté sur les réclamations et les questions présentées en présentiel dans l'un des trois bureaux et 4 989 sur les demandes de conseils et d'information par téléphone.

En 2022 nous avons tenu 58 réunions avec des organisations sociales et 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 2022 nous avons participé à 147 activités de ce type. Nous soulignerons également les 28 activités réalisées par l'Ararteko au niveau européen ou international.

En 2022, nous avons **résolu 2 328 dossiers de réclamation** et avons rendu 1 355 **résolutions**. Dans les autres cas, il s'agit de dossiers non admis (doublet 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 66 jours en moyenne.

Réclamations et questions adressées à l'Ararteko en 2022



Total des actions de l'Ararteko en 2022

Réclamations et demande de renseignements	7,504
Informations et conseils par téléphone	4,989
Participation à des activités externes	119
Réunions de travail avec des administrations et des organisations sociales	58
Activités internationales et avec d'autres défenseurs	28
Journées portes ouvertes pour le grand public	4
Visites d'inspection	2
Total	12,704

Si nous analysons ces dossiers de réclamation, dans presque **47%** des cas, il y avait une **action incorrecte** de la part de l'administration concernée, un pourcentage un peu supérieur à celui de l'année précédente (45%). L'administration concernée a corrigé et modifié l'action à l'origine de la réclamation dans 88% 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 diminution des réclamations concernant les dispositifs de lutte contre l'exclusion sociale. 458 (contre 508 en 2021). Parmi ces dossiers de réclamation, plus de 90% 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*).

Près de **46%** des dossiers de réclamation traités touchent le domaine des **droits sociaux** (Santé, intégration sociale, logement, éducation, etc.).

Toutes les réclamations concernant les **groupes de protection publique** représentent une part importante du total, un peu plus de 6%. Un grand nombre de ces dossier (dont ceux du domaine de l'intégration sociale) sont liées 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, les adolescents, les personnes atteintes d'un handicap, les personnes du groupe LGTB, les immigrants, les personnes gitanes, etc.

Si nous examinons la part des dossiers traités en fonction des **administrations** concernées, comme

lors des années précédentes, c'est contre le Gouvernement basque que la plus grande part des réclamations écrites étaient adressées en 2022 (presque 54%). Celles concernant les actions des mairies de notre Communauté autonome se maintient sans grand changement (34%). Presque 10% 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.

Répartition des dossiers traités par administration concernée



● Basque Government	52.60%
● Local administration	34.12%
● Provincial administration	8.69%
● Public entities	3.78%
● Administration of the State	0.57%
● Justice	0.24%

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 2022, dans 48% 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, **72%** d'entre elles considèrent que « **l'attention a été bonne ou très bonne** ».

Concernant l'intervention de l'Ararteko (disponibilité, intérêt montré, démarches réalisées), plus de 72% déclare qu'elle a été très positive ou positive.

Presque **84% d'entre eux recommanderaient de s'adresser à l'Ararteko** pour tout problème avec l'administration.

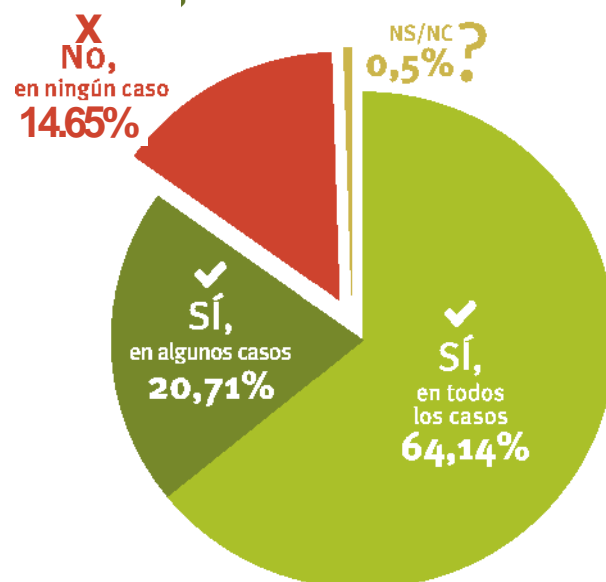
Par ailleurs ces dernières années nous avons demandé aux usagers s'ils connaissaient deux instruments clés de l'Ararteko : **la page web**, un élément basique pour communiquer nos services et interagir avec le public (presque 72% des usagers et usagères la connaissent) et la **carte de services** de 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 (57% des personnes qui ont répondu à l'enquête la connaissent). Dans les résultats de l'enquête, on soulignera de manière très positive la facilité de faire des démarches auprès de l'Ararteko.

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 2022 11 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. 16 demandes ont été présentées et gérées dans ce domaine.

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



DÉPARTEMENT DE L'ÉDUCATION DU GOUVERNEMENT BASQUE PERMETTRA À UN CITOYEN DE CHOISIR PARMIS LES DIFFÉRENTES MODALITÉS DE CONGÉ ALLAITEMENT

Un citoyen a demandé l'intervention de l'Ararteko concernant l'application que le Département de l'éducation du Gouvernement basque fait des congés de paternité dans le domaine de l'enseignement non universitaire et, concrètement, de l'option d'allaitement cumulée.

La personne à l'origine de la réclamation a été père par adoption en mars 2021. Il avait auparavant communiqué au Service du personnel de l'enseignement secondaire de la Délégation de l'éducation et avait déclaré souhaiter bénéficier du congé d'adoption en deux parties, dont la deuxième pendant l'année scolaire 2021-2022, ainsi que de solliciter ensuite le congé rémunéré pour accumulation d'heures d'allaitement.

Il nous a indiqué que la personne chargée de ce domaine dans ce service lui avait assuré que cette option était possible mais qu'étant donné que cette dernière partie du congé allait se produire alors que l'année scolaire serait entamée, l'accès à l'allaitement accumulé exigeait que son poste de travail soit assuré jusqu'à la date à laquelle son fils fêterait son premier anniversaire (26 février 2022), il devrait donc couvrir un poste vacant ou un arrêt maladie longue durée.

Il a commencé à occuper un poste vacant à cause d'un départ à la retraite le 14 septembre, par conséquent sa nomination pour l'année scolaire 2021-2022 s'étendait jusqu'au 31 août 2022, c'est-à-dire quelques mois de plus que la date à laquelle l'enfant fêterait son premier anniversaire.

L'utilisateur s'est ensuite adressé à nouveau au Service du personnel pour communiquer son intention de profiter de la deuxième partie du congé du 10 janvier 2022 au 6 février 2022, puis des jours accordés pour allaitement accumulé. Il demandait par ailleurs que lui soit notifié le nombre de jours lui revenant dans le cadre de cette dernière circonstance.

Après plusieurs tentatives pour se mettre en contact par téléphone et courriel, il a reçu plusieurs jours plus tard un courriel l'informant que même s'il couvrirait un poste de travail vacant, le fait qu'il n'ait pas été nommé en date du 1er septembre empêchait que lui soit accordée le congé correspondant à l'allaitement accumulé, puisque c'était une condition à remplir nécessairement.



Par ailleurs, en examinant les documents apportés avec la réclamation, lorsque cette personne a indiqué par courriel également que la nouvelle information contredisait celle qui lui avait été communiquée au préalable par la même administration et dont il avait tenu compte pour exercer son droit, la réponse a été que la réglementation avait changé au cours de cette année scolaire.

Néanmoins la réglementation applicable dans le secteur donne aux personnes qui ont le droit de bénéficier de congés pour allaitement la possibilité de choisir que celui-ci soit pris sous forme de pauses ou d'absence quotidienne d'une heure jusqu'à ce que l'enfant soit âgé d'un an, soit sous forme d'absence totale pendant les journées complètes calculées en accumulant les heures qui auraient été applicables dans la première formule.

L'Ararteko a donc recommandé au Département de l'éducation du Gouvernement basque qu'il permette à cet usager de choisir parmi les différentes modalités du congé pour allaitement.

L'ARARTEKO CONCLUE UNE ACTION COMPTE TENU QU'OSAKIDETZA A MODIFIÉ LES CRITÈRES DE FINANCEMENT D'UN DISPOSITIF DE CONTRÔLE DU DIABÈTE

L'Ararteko a reçu et admis la réclamation d'une personne de 81 ans diabétique du type 2 qui depuis des années a besoin de s'injecter de l'insuline au moins 3 fois par jour et de contrôler son niveau de glucose qui peut augmenter ou diminuer en fonction des aliments ingérés.

Ces injections à répétition ont entraîné une insensibilité pratiquement totale de ses doigts, ce qui touche les autres activités quotidiennes réalisées, dont s'occuper de son mari de 91 ans atteint d'un handicap grave.

Face à cette situation, elle a décidé d'acheter un système de suivi « flash » indiqué pour mesurer les niveaux de glucose dans le liquide interstitiel et éviter ainsi les injections. Ce dispositif lui coûtait 60 euros tous les 14 jours, une dépense excessive au regard de la pension de 600 euros qu'elle percevait par mois.

L'usagère savait qu'Osakidetza finançait l'appareil aux patients jeunes atteints de diabète mellitus type 1, même si les lésions provoquées sur les doigts par les tests classiques avec aiguille sont similaires dans un cas et dans l'autre. Après avoir déposé une réclamation à l'hôpital de Cruces, Osakidetza lui a répondu que le financement de ce type de capteur ne pouvait être assuré, non pas en raison de l'âge mais du type de diabète.

En 2019 le Département de la santé annonçait sur le site web du Gouvernement basque avoir inclus ce dispositif dans son portefeuille de services, qui « *représente une amélioration notable de la qualité de vie des personnes atteintes de diabète* ».

L'Ararteko a donc indiqué au Service basque de santé qu'il lui semblait raisonnable d'affirmer que l'amélioration de la qualité de vie de ces patients n'est pas tant liée au type de diabète qu'au fait qu'ils peuvent éliminer une méthode exigeant un grand nombre de piqûres.

Osakidetza nous a communiqué que les critères de financement avaient changé, que la patiente les remplit à ce jour et qu'ils avaient déjà pris contact avec celle-ci pour qu'elle vienne recueillir les capteurs dans son centre médical.

APRÈS L'INTERVENTION DE L'ARARTEKO, OSAKIDETZA RECTIFIE ET PERMET À UN CITOYEN D'AVOIR ACCÈS AU DOSSIER CLINIQUE DE SA FILLE

Un citoyen s'est adressé à l'Ararteko après s'être vu refuser l'accès aux données de santé de sa fille parce qu'il était en situation civile de divorce.

L'Ararteko a demandé à Osakidetza de motiver le refus de l'accès aux informations puisque la sentence de divorce par entente mutuelle prévoyait la garde partagée des filles de l'usager.

Osakidetza dans sa réponse admet l'erreur commise par le personnel du centre médical en refusant à ce citoyen l'accès au dossier de santé de son enfant mineure dont il a l'autorité parentale. L'administration précise même que des instructions précises ont été émises pour que l'usager soit informé des démarches à effectuer pour connaître les informations de santé de sa fille par la représentation pertinente.

L'Ararteko conclut donc son intervention dans ce cas puisque les mesures nécessaires ont été adoptées pour résoudre le problème posé sans qu'il n'ait été nécessaire d'émettre une recommandation.



LE GOUVERNEMENT BASQUE ÉLIMINERA L'OBLIGATION D'INSCRIPTION AU REGISTRE MUNICIPAL POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE PERMANENTE DANS LES PROCÉDURES D'ADJUDICATION DE LOGEMENTS

C'est ce qui a été communiqué à l'Ararteko après que ce dernier ait signalé au Département de la planification territoriale, du logement et des transports le besoin de garantir la participation de ce groupe de citoyens dans les procédures d'adjudication de logements adaptés dans la Communauté Autonome du Pays Basque, même si ces personnes ne sont pas enregistrées sur les registres municipaux de la localité où se trouve la promotion immobilière.

L'action de l'Ararteko a commencé après avoir reçu et accepté la réclamation d'une citoyenne qui exprimait être en désaccord avec la décision du délégué territorial chargé du logement en Biscaye d'exclure sa demande de prise en compte dans la procédure d'adjudication de logements sociaux locatifs à Getxo.

Son foyer est composé de trois membres. L'une de ces personnes, son fils, utilise un fauteuil roulant et souffre d'une maladie dégénérative ; son niveau de dépendance grave a été reconnu et son taux de handicap est de 86%. Dans ce contexte le logement du marché libre dans lequel ils résident n'est pas adapté.

Étant donné son besoin de disposer d'un logement adapté aux besoins de son fils, elle a demandé de participer à la procédure lancée en vue de l'adjudication de 91 logements à Getxo, dont 4 sont des logements adaptés à adjudger à des personnes avec un taux de handicap reconnu et une mobilité réduite permanente.



Dans ces circonstances, l'Ararteko a recommandé au Département de revoir la décision du délégué territorial en charge du logement en Biscaye. Le Département assume intégralement les considérations de la recommandation mais maintient que la révision de la décision d'exclusion impliquerait également des situations injustes puisqu'il y a des adjudicataires des logements adaptés de cette promotion et une liste d'attente, qui remplissent les conditions relatives à l'inscription sur les registres municipaux.

Même si le cas concret de la personne à l'origine de la demande n'a pas été révisé, l'Ararteko apprécie de manière positive la décision du Département d'éliminer à l'avenir la condition d'inscription au registre municipal pour les personnes à mobilité réduite permanente et les victimes de violence conjugale dans les procédures d'adjudication de logements sociaux et les logements supplémentaires.

L'ARARTEKO DEMANDE À LA MAIRIE DE FONTARRABIE DE RENDRE EXPRESSÉMENT UNE DÉCISION CONCERNANT LA DEMANDE QU'UNE CITOYENNE A PRÉSENTÉE IL Y A QUATRE ANS

Une personne s'est adressée à l'Ararteko parce qu'elle avait demandé en décembre 2018 à la Mairie d'Ondarroa de revoir les sommes qu'elle lui avait facturées au cours des quatre dernières années au titre d'impôt foncier (*impuesto sobre bienes inmuebles - IBI*), une demande restée sans réponse.

Cette citoyenne est propriétaire d'un logement qu'elle a cédé à Alokabide en vue de sa mise sur

le marché au moyen d'une location protégée. Elle indiquait dans sa réclamation que lorsqu'elle avait renouvelé le contrat d'usufruit souscrit avec cet organisme public, Alokabide l'avait informée qu'elle pouvait bénéficier d'une réduction maximale de 50% du montant de son impôt foncier.

Sa demande étant restée sans réponse, elle l'a renouvelée de manière formelle mais n'avait à cette date reçu aucune réponse de la Mairie.

SELON LES CRITÈRES DE L'ARARTEKO, HABE ADAPTE LES CONDITIONS DE CONVOCATION À EXAMEN POUR QUE LES SPORTIFS DE HAUT NIVEAU PUISSENT CHANGER DE DATE EN CAS DE COMPÉTITION



Une personne s'est adressée à l'Ararteko après s'être vu refusé par HABE sa demande de passer un examen oral libre de certification linguistique de niveau C1 à la date de convocation extraordinaire de l'année 2021.

Elle a indiqué que deux sportifs de haut niveau s'étaient inscrits en avril 2021 dans les délais fixés à cet effet pour participer à l'examen ouvert d'HABE de certification du niveau C1 et qu'ils s'étaient acquittés du prix public correspondant.

Après plusieurs compétitions, ils ont été sélectionnés pour participer au championnat du monde junior et sub 23 qui se tenait en Slovaquie du 6 au 11 juillet.

Les deux sportifs avaient réussi les épreuves de compréhension et expression écrite et devaient encore passer les examens de compréhension et expression orale. Le calendrier des épreuves publié par HABE coïncidait avec les dates de championnats du monde ; les deux sportifs ont donc fait une demande de changement de date dans les délais et de la manière indiqués dans les conditions d'examen, en vue de passer les examens lors de la session extraordinaire du 16 juillet, ou faire l'examen au jour et à l'heure initialement prévus, mais à distance. Ils ont joint à leur demande un justificatif officiel de l'entraîneur national junior et sub23 de la Fédération royale espagnole de kayak.

La personne présentant la réclamation considère que le motif est impératif et de force majeure puisqu'au moment de l'inscription à l'examen, ils ne savaient pas qu'ils allaient être sélectionnés pour représenter l'équipe nationale lors de ce championnat. Par ailleurs, étant donné le caractère exceptionnel de la situation dans laquelle se trouve le monde du sport à cause de

la pandémie, à l'époque de l'inscription, rien ne prouvait que le championnat du monde aurait lieu.

Selon la décision d'HABE contenue dans la convocation à examen, « ... le motif de demande de modification de la date prévue pour l'examen doit être impératif et répondre à une situation de force majeure ». Sur la base de ces données, ils se sont vu refuser toute possibilité, cette décision indiquant que les motifs légaux allégués ne respectaient pas ces conditions.

Le bureau de l'Ararteko s'est prononcé sur les motifs de force majeure concernant la réalisation des épreuves de l'examen d'accès à un emploi public avec des examens à date unique et en concurrence compétitive. Les arguments peuvent être appliqués à ce cas, même s'il n'existe ici pas de concurrence compétitive puisque les conditions d'égalité entre les participants à l'examen peuvent être rompues.

La décision de l'Ararteko indique qu'une décision du Tribunal supérieur de justice de Castille et Léon souligne que « nous ne pouvons pas comprendre le concept de « force majeure » au sens technique (« au sens strict », mais plutôt comme un « synonyme d'impossibilité étrangère à la propre volonté (étrangère à la volonté du candidat et qui l'empêche de participer à l'examen) ».

Après communication de ces questions à HABE et après avoir sollicité des informations dans ce dossier, cette organisation a communiqué à l'Ararteko qu'elle tiendra dorénavant compte des arguments indiqués dans la décision suscitée. Elle a par ailleurs modifié la convocation de 2022 pour que les sportifs de haut niveau puissent participer à l'examen à une session extraordinaire sur simple présentation d'un justificatif de compétitions internationales à cette même date.

L'ARARTEKO RECOMMANDE À LA MAIRIE DE DURANGO D'EXIGER AU PROMOTEUR D'UN BAR DE PROUVER QUE LES MESURES DE CORRECTION IMPOSÉES DANS LE PERMIS D'ACTIVITÉ SONT BIEN APPLIQUÉES



Un citoyen a indiqué à l'Ararteko que la mairie de Durango n'agissait pas au sujet des plaintes présentées à cause des irrégularités d'un établissement hôtelier situé aux environs de son domicile. Il soulignait l'absence de contrôle environnemental des graves troubles causés par les bruits et les vibrations perçus dans son logement à cause du volume élevé de la musique dans cet établissement et à cause du non-respect réitéré des heures de fermeture.

En octobre 2021, il avait déclaré que l'établissement n'était pas suffisamment isolé et qu'il conservait en permanence les portes ouvertes. Il signalait que cette situation provoquait de graves dommages de santé pour lui-même.

L'Ararteko a demandé des informations à la mairie de Durango pour connaître les actions de contrôle municipales réalisées pour corriger les dérangements en rapport avec le fonctionnement de l'établissement.

La mairie a répondu que la licence d'activité avait été accordée en juin 2007, et que celle-ci indiquait l'obligation d'appliquer une série de mesures.

Outre sa fonction d'attribution de permis d'activité, la mairie doit également veiller à l'application des mesures de correction pendant tout le déroulement de l'activité potentiellement gênante, concrètement concernant le contrôle du bruit créé et d'autres exigences environnementales.

L'Ararteko a à ce sujet recommandé à la mairie de Durango d'exiger immédiatement au promoteur de l'établissement de régulariser l'activité. Il lui a également rappelé que si l'établissement ne pouvait pas se conformer à la réglementation en vigueur, il devrait être définitivement fermé.

L'ARARTEKO DEMANDE À LA MAIRIE DE BILBAO DE MODIFIER LE TARIF GÉNÉRAL DE LA CARTE HORAIRE DE PARKING PUISQUE DANS SA CONFIGURATION ACTUELLE ELLE EST CONTRAIRE AU PRINCIPE D'ÉGALITÉ ET DE CAPACITÉ ÉCONOMIQUE

Un citoyen a présenté une réclamation auprès de l'Ararteko dans laquelle il mettait en cause, du point de vue du droit à l'égalité, le traitement différent que la mairie de Bilbao accordait au stationnement dans la zone OTA pendant les 15 premières minutes, que l'autorisation correspondante ait été obtenue dans les parcmètres ou par l'application App Bilbao Park.

Il indiquait que si le ticket était émis par les parcmètres, le stationnement du véhicule coûtait 0,10€ tandis qu'il était gratuit s'il était émis par l'App Bilbao Park.

L'Ararteko a demandé à la Mairie de préciser les raisons pour lesquelles dans son Ordonnance fiscale le traitement des deux situations était différent.

La seule réponse émise du Département de mobilité et durabilité indiquait que : « *nous tentons par cette mesure d'encourager et de promouvoir l'utilisation de l'application afin de remplacer peu à peu les parcmètres et pouvoir faire progresser graduellement les politiques d'accessibilité* ».

Selon la déclaration de la mairie de Bilbao, ce bénéfice est justifié dans le cadre de la promotion de l'utilisation de cette App pour payer le stationnement payant (OTA), dans l'idée de supprimer de manière graduelle les parcmètres installés sur la voie publique et améliorer ainsi l'accessibilité sur la voie.

Il faut également savoir que même si la numérisation de l'administration et de la société progresse de manière exponentielle, les administrations publiques ont l'obligation d'éliminer les obstacles pour que personne ne soit exclu de ce processus.



CONFORMÉMENT À LA RECOMMANDATION DE L'ARARTEKO, LA MAIRIE DE BARAKALDO MODIFIERA LE FORMULAIRE DE DEMANDE D'AIDES D'URGENCE SOCIALE

Une association s'est adressée à l'Ararteko pour dénoncer plusieurs irrégularités dans le traitement des demandes d'aides d'urgence sociale (AES) à Barakaldo. Parmi celles-ci, le formulaire utilisé pour demander les aides qui exige aux personnes qui sollicitent l'AES de choisir parmi plusieurs blocs de concepts de dépenses qui sont incompatibles entre eux.

L'Ararteko a demandé sa collaboration à la Mairie de Barakaldo qui a indiqué les différentes questions portant sur la procédure ainsi que les critères, les délais et les démarches pour accorder l'AES. Concernant l'imprimé de demande, il a souligné qu'il était utile d'expliquer clairement les possibilités d'accorder les aides citées.

Le traitement de ce dossier a permis de connaître la procédure suivie par la Mairie de Barakaldo lors de

la concession des AES et l'effort fait pour gérer de manière objective la réception d'un nombre important de demandes.

Dans une décision adressée à la Mairie de Barakaldo, l'Ararteko a mis en relief l'importance des garanties basiques de la procédure, une recommandation que la mairie s'est engagée à appliquer. Par ailleurs au sujet des considérations qu'elle contient, il a recommandé de modifier le formulaire de demande d'AES et de supprimer la phrase « *les concepts du bloc 1 et 2 sont incompatibles entre eux* ».

La mairie a accepté la recommandation et a indiqué qu'elle allait modifier le formulaire de demande d'aides en supprimant et remplaçant la phrase citée par « *la concession du Bloc 1 implique l'application de limites maximales dans le Bloc 2* ». Le formulaire on-line sera également modifié.



L'ARARTEKO DEMANDE DE RÉVISER LE REFUS D'UNE DEMANDE DE CHANGEMENT DE LOGEMENT PUISQU'IL CONSIDÈRE QUE L'IMMEUBLE N'EST PAS ADAPTÉ AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DU FOYER COMPOSÉ D'UNE FEMME ET DE SON ENFANT MINEUR

La personne à l'origine de la demande constitue un foyer monoparental avec un enfant de dix ans à sa charge. Alokabide lui a attribué le logement en 2018 et elle l'a accepté en raison de sa situation économique précaire et du prix élevé des locations sur le marché libre. L'immeuble est néanmoins composé d'une seule chambre à coucher, ce qui complique le développement de la personnalité de son enfant en le privant de son intimité.

La personne qui a déposé sa demande s'est pour ce motif vue obligée de dormir sur le sofa du salon-cuisine-salle à manger.

La cohabitation avec son fils s'est vue largement détériorée à cause de l'absence d'intimité et elle a donc demandé le besoin spécifique de logement. C'est pourquoi elle a indiqué l'option correspondant à « *Besoins spécifiques dûment justifiés* » dans le formulaire apporté à l'Ararteko, auquel elle a joint un certificat de son médecin de famille indiquant la situation anémique dans laquelle elle se trouvait.

Alokabide a refusé sa demande en considérant que le rapport médical n'était pas concluant et qu'il n'y avait pas de situation extrêmement préoccupante. L'organisme a également indiqué qu'il n'analyserait aucune autre demande de relogement pour ce même motif dans un délai de deux ans.

Selon l'Ararteko, le fait que le logement ne dispose que d'une chambre à coucher et que la personne à l'origine de la demande soit forcée à coucher sur le sofa cama implique que la demande de reconnaissance du besoin spécifique de changement de logement est bien dûment justifiée au regard de la loi.

L'ARARTEKO RECOMMANDE À LA MAIRIE DE SESTAO D'ANNULER D'OFFICE LE RÈGLEMENT DE LA TAXE DE RETRAIT D'UN VÉHICULE

Un citoyen s'est adressé à l'Ararteko après avoir transmis un écrit au registre général de la mairie de Sestao et n'avoir reçu aucune réponse. Dans ce document, il exprimait son désaccord avec la plainte déposée par un agent de la police locale à l'encontre de son véhicule pour ne pas avoir serré complètement le frein à main, ce qui avait entraîné le déplacement du véhicule et la collision avec un autre véhicule et l'enlèvement de son véhicule par la dépanneuse pour cette raison.

Il a également demandé le remboursement du montant qu'il avait dû payer pour extraire le véhicule de la fourrière municipale (141 euros).

Selon lui, lorsqu'il est allé récupérer le véhicule, il a décidé de le pousser pour voir si le frein à main était serré et s'est rendu compte que la voiture ne pouvait pas bouger. Il a appelé un agent qui se trouvait sur les lieux et ce dernier a constaté que le frein à main était serré.

L'Ararteko a demandé des informations à la mairie de Sestao. Selon le rapport, aucune procédure de sanction n'avait été ouverte et aucune amende n'avait été imposée. Le seul problème signalé était le règlement de la taxe.

L'Ararteko a donc recommandé à la mairie de Sestao de révoquer d'office le paiement relatif à la taxe d'enlèvement des véhicules et de rembourser à la partie concernée le montant indûment perçu.

APRÈS L'INTERVENTION DE L'ARARTEKO, LA MAIRIE DE BILBAO ANNULE UNE AMENDE IMPOSÉE POUR INFRACTION À LA RÉGLEMENTATION DE CONTRÔLE DES ÉMISSIONS D'UNE MOTOCYCLETTE

Tandis qu'il circulait dans la ville de Bilbao, un inspecteur de la police municipale a signalé que la moto d'un citoyen semblait émettre des niveaux de bruit supérieurs aux limites autorisées.

La mairie de Bilbao a exigé à ce citoyen de se rendre dans un centre de contrôle des véhicules municipaux dans un délai de 15 jours afin de vérifier si la moto respectait la réglementation en vigueur en matière d'émissions sonores. Constatant que ce délai n'avait pas été respecté, la mairie a ouvert une procédure de sanction.

Après avoir tenté de notifier la décision, celle-ci a été publiée au Journal officiel basque sans réponse de l'intéressé. Dans cette situation, la mairie a décidé d'imposer une amende de 300 euros.

Le plaignant a déclaré qu'il ignorait toute la procédure de sanction jusqu'à la notification de cette décision de sanction à son domicile. Dès qu'il a eu connaissance des faits, il a fait inspecter la moto et a constaté que son niveau sonore n'était pas supérieur à la limite fixée par la réglementation.

L'Ararteko a demandé des informations sur le dossier de sanction à la mairie de Bilbao. Celle-ci a déclaré que l'Ordonnance municipale de protection de l'environnement établit que l'infraction à la réglementation implique une première obligation pour le propriétaire d'amener le véhicule à un centre de contrôle pour effectuer l'inspection et vérifier les émissions. Si l'inspection est défavorable ou si « le véhicule n'est pas présenté », l'ordonnance fixe un deuxième délai pour la présentation et, dans ce cas, une sanction est imposée.

La mairie de Bilbao a émis un rapport dans lequel elle annonce l'annulation de l'amende et confirme les considérations antérieures de l'Ararteko sur la procédure à suivre.



L'ARARTEKO RECOMMANDE A L'AGENCE BASQUE DE L'ÉNERGIE DE REVENIR SUR LE REJET D'UNE DEMANDE D'AIDE À L'ACHAT D'UN VÉHICULE DANS LE CADRE DU « PLAN RENOVE » DE VÉHICULES 2021

Un citoyen a présenté auprès de l'Ararteko une réclamation au sujet du rejet d'une demande d'aide à l'achat d'un véhicule dans le cadre du Plan Renove de renouvellement de véhicules 2021 (PAVEA) de l'Agence basque de l'énergie (EVE).

L'EVE a rejeté l'aide considérant que, dans la documentation présentée, le demandeur de l'aide et le propriétaire du véhicule éliminé ne coïncidaient pas.

Le demandeur a introduit un recours et a demandé que ce refus soit révisé. Il a affirmé que cette non-concordance était due au fait que le document obtenu par EVE auprès de la Direction générale de la circulation routière (DGT) était incomplet. Le propriétaire du véhicule éliminé du registre figurant sur le document de la DGT est une autre personne compte tenu du fait que ce véhicule a plusieurs propriétaires.

Le demandeur a fourni ce certificat en dehors du délai de 10 jours défini. Selon l'EVE, le retard était dû à un retard dans la gestion des rendez-vous en face à face par la DGT.

Malgré cela, l'EVE a résolu le recours en réitérant son rejet, considérant que l'exigence de propriété n'avait pas été justifiée.

Les termes de l'appel 2021 approuvé par le directeur général d'EVE pour le programme d'aide à l'acquisition de véhicules efficaces et alternatifs

prévoient qu'EVE doit vérifier automatiquement plusieurs documents comme : le document d'identité du demandeur, les justificatifs de mise à jour des obligations fiscales, le certificat d'inscription au registre municipal et « *les certificats d'immatriculation du véhicule à mettre à la casse et du véhicule acheté* ».

Par cette disposition, les règles comprennent le droit des personnes intéressées de ne pas fournir des documents déjà en possession des pouvoirs publics.

Cependant dans les informations fournies à EVE par la DGT, le certificat d'immatriculation du véhicule à mettre à la casse ne mentionnait pas expressément le demandeur comme propriétaire du véhicule.

L'Ararteko considère que l'EVE aurait dû accepter la justification de la propriété du véhicule éliminé par le demandeur de l'aide grâce au certificat d'immatriculation envoyé avec ses données ou, dans le cas contraire, aurait dû demander à la DGT une documentation supplémentaire pour certifier que les informations coïncident bien.

L'Agence basque de l'énergie recommande donc d'annuler le rejet de la demande d'aide et d'accepter la demande du demandeur.

LE CONSEIL PROVINCIAL DE BISCAYE ACCEPTE DEUX RECOMMANDATIONS ÉMISES PAR L'ARARTEKO AFIN DE SE CONFORMER AUX EXIGENCES DE BASE DE LA PROCÉDURE ADMINISTRATIVE PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Le département des infrastructures et du développement territorial du Conseil provincial accepte d'apporter des modifications juridiques et techniques au traitement des subventions accordées aux personnes usagères des infrastructures routières à péage.

Dans l'un des dossiers, l'Ararteko recommande au Conseil provincial d'intégrer la plateforme Bidesaria dans son siège électronique afin que les personnes intéressées puissent avoir des garanties de sécurité légales et techniques dans le cadre de leurs relations pour l'octroi de subventions. Il a également demandé que soient implantés des moyens techniques et légaux, y compris des fonctionnaires formés à cet effet pour encourager le traitement administratif et garantir l'assistance aux citoyens afin que ces derniers puissent interagir avec l'administration par des moyens électroniques comme le prévoit la réglementation.

Dans l'autre cas, un citoyen a exprimé à l'Ararteko son désaccord avec la suspension d'une subvention qu'il percevait jusqu'en avril 2022 parce que l'administration considérait qu'il ne remplissait pas les conditions nécessaires pour continuer à percevoir la subvention. La société publique Interbiak, chargée de la gestion des subventions a demandé au citoyen via le système électronique de gestion des subventions Bidesaria et par courriel de présenter son permis de conduire pour vérifier qu'il était toujours en vigueur. La subvention accordée au préalable en janvier 2022 avait été suspendue pendant plusieurs mois jusqu'à ce que le citoyen puisse finalement transmettre via Bidesaria le document demandé.

CONFORMÉMENT À UNE RECOMMANDATION DE L'ARARTEKO, LE CONSEIL PROVINCIAL DE GIPUZKOA ACTIVERA DES MOYENS NON ÉLECTRONIQUES POUR GÉRER ET PERCEVOIR LA REDEVANCE D'UTILISATION DES INFRASTRUCTURES ROUTIÈRES

Une citoyenne a présenté une réclamation dans laquelle elle déclarait être en désaccord avec l'action de Bidegi, société relevant du Département des Infrastructures routières du Conseil provincial de Gipuzkoa ; elle déclarait que son véhicule n'était pas lié à sa carte bancaire comme utilisatrice de l'autoroute de Beasain parce qu'elle n'avait pas d'adresse e-mail.

Bidegi a la charge de prélever, gérer et collecter la redevance d'utilisation des infrastructures routières et concrètement la partie relative au tronçon entre Beasain et Bergara.

Pour gérer et collecter la redevance, cet organisme a activé un site web dans lequel les usagers de l'autoroute doivent communiquer leurs données permettant de lier un numéro d'immatriculation du véhicule avec une carte bancaire. Ce site web oblige l'utilisateur à communiquer une adresse e-mail pour pouvoir être accepté dans le système et pouvoir ainsi lier l'immatriculation avec la carte bancaire.

L'Ararteko a publié une étude sur l'administration numérique et les rapports avec les citoyens. Cette étude signale entre autres de quelle manière le fossé numérique entraîne des conséquences sur certains groupes d'utilisateurs ou de personnes dans l'exercice de leurs droits et de quelle manière sont articulées efficacement les relations numériques entre les citoyens et l'administration.

C'est pourquoi il a recommandé au Conseil provincial d'appliquer les principes de bonne gouvernance décrits dans la Norme provinciale de Bonne gouvernance en activant des moyens permettant aux citoyens de choisir de quelle manière ils souhaitent être en rapport avec le secteur public provincial sans restriction ni discrimination.



L'ARARTEKO CONSTATE L'APPLICATION DE LA RECOMMANDATION GÉNÉRALE SUR LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES QUI VIVENT



L'Ararteko s'associe aux propositions des organismes européens et internationaux pour combattre la situation des personnes sans abri et met en valeur le système de protection sociale basque et les outils légaux et d'organisation disponibles pour répondre de manière efficace aux besoins des personnes sans domicile.

En 2022, l'Ararteko a conclu le suivi de la Recommandation générale de l'Ararteko 2/2020 du 5 juin 2020 : *Les administrations publiques basques doivent poursuivre les efforts faits jusqu'ici dans la prise en charge des personnes qui vivent dans la rue, conformément aux directives de la Stratégie basque pour les personnes sans domicile fixe (2018-2021).*

Cette recommandation analyse le cadre et le contexte social, les diagnostics et les évaluations existantes ainsi que les actions mises en marche par les différentes administrations publiques dont la collaboration avait été requise.

Depuis la mi-2019, nous avons constaté une augmentation du nombre de femmes et d'hommes sans domicile fixe dans les rues de nos villes, un fait également reflété par l'augmentation du nombre de réclamations et demandes de renseignements présentées à l'Ararteko. Certaines touchaient des femmes, pour la plupart âgées de plus de 50 ans, ce qui a été un facteur de préoccupation supplémentaire.

Les plaintes étaient motivées par l'absence de places en centres d'accueil, l'adaptation déficiente de ceux-ci aux besoins particuliers des personnes usagères (par sexe, âge, santé mentale, sécurité...), des carences dans l'intervention sociale, des besoins sanitaires et d'autres besoins basiques non couverts (hygiène ou alimentation), etc.

L'analyse des réponses reçues permet de reconnaître l'implication des administrations publiques basques dans la

prise en charge des personnes sans domicile fixe pendant le confinement et les efforts réalisés pour poursuivre les processus d'intégration implantés et les programmes mis en marche.

À la fin des deux états d'alarme et les prorogations successives, les administrations ont continué à appliquer les mesures et les programmes qui avaient été mis en marche ; elles ont par ailleurs adapté et encouragé de nouveaux programmes et de nouvelles actions, ce qui permet de conclure que la recommandation générale de l'Ararteko a été appliquée.

Cet effort n'a pourtant pas été suffisant pour résoudre le problème croissant de personnes sans abri dans nos rues et pour permettre qu'après le confinement des progrès plus souples soient faits pour créer un système articulé, stable et de qualité au sein du système basque de services sociaux et en collaboration avec d'autres systèmes publics comme celui du logement et de la garantie de revenus.

L'enseignement qui en est tiré est que la prise en charge des personnes sans domicile fixe, femmes et hommes, doit se concentrer sur des infrastructures et des programmes de prise en charge ainsi que sur le respect du droit à un logement digne et adapté.

L'augmentation de la présence de femmes sans domicile fixe, qu'elles soient accompagnées ou pas par un compagnon sentimental pose de graves questions sur les mesures préventives qui doivent être adoptées en amont et sur la prise en charge spécifique de leurs besoins.

Les expulsions que ces personnes subissent dans les accueils improvisés laissent à l'intempérie des personnes qui n'ont pas de refuge, ce qui représente un risque grave pour leur intégrité personnelle et aggravent la situation de vulnérabilité et d'exclusion sociale dans laquelle elles se trouvent.

DÉCLARATIONS INSTITUTIONNELLES

Au moyen de **déclarations institutionnelles**, l'Ararteko se manifeste publiquement dans plusieurs domaines pour transmettre à la société basque un message à l'occasion de la tenue de différents actes. Nous indiquons ci-après un résumé des principales déclarations institutionnelles réalisées en 2022.



15 JUIN

Journée mondiale de prise de conscience des abus et de la maltraitance envers les personnes âgées

Il est juste de rendre aux personnes âgées ce qu'elles ont donné à la société

L'âge et le vieillissement sont des circonstances de grande vulnérabilité et méritent une attention spéciale et des réponses publiques adaptées. Il est vrai que l'on accorde de plus en plus d'attention à la prévention et à la détection des situations de maltraitance, notamment psychologique, dont la détection est la plus difficile ; il est néanmoins nécessaire d'intensifier dans ce domaine les réponses publiques du domaine de la santé et des services sociaux. Il convient par ailleurs d'encourager la prise de conscience de la société sur ces situations inacceptables pour qu'en cas de doute toutes les alarmes soient activées.

Pendant cette Journée internationale de prise de conscience des abus et maltraitance proclamée par l'ONU, l'Ararteko souhaite souligner que nous nous trouvons dans une réalité qui exige encore de multiples interventions : sensibilisation de la société, formation de professionnels, prise de conscience des personnes de leurs propres droits, prévention et, surtout, une réflexion profonde sur la manière dont nous organisons socialement les soins des personnes qui en ont le plus besoin.



20 JUIN

Journée mondiale des réfugiés

De plus en plus de personnes sont obligées de fuir pour survivre aux conflits et aux persécutions dans une spirale qui semble sans fin

La situation vécue aujourd'hui en Europe illustre bien la cruauté de la guerre, sa nature absurde, mais parallèlement l'interdépendance entre les peuples et la nécessité impérieuse de la solidarité humaine.

La protection de ces personnes vulnérables et désespérées est néanmoins encore bien loin de se trouver au centre des politiques publiques, malgré l'existence de plusieurs instruments internationaux sur la protection des droits fondamentaux et le droit humanitaire en vigueur dans ce domaine.

Nos villes et nos villages reçoivent des millions de personnes qui ont dû abandonner les lieux où elles sont nées, où elles sont installées, où se trouvent leurs liens sociaux et leur logement. Il s'agit de victimes de décisions et d'intérêts politiques et économiques ou géostratégiques qui ont fait table rase des opportunités de ces personnes dans leurs lieux d'origine pour survivre, se développer, se former, élever leurs enfants et vivre une vie digne. Le minimum exigible est que lorsqu'elles nous demandent de l'aide, elles puissent profiter totalement du respect de leur dignité maltraitée et de la garantie de leurs droits humains, indépendamment de l'origine ou de l'ethnie ou la situation administrative. Ces questions doivent rester au centre du débat public et des décisions de nos autorités indépendamment du lieu d'origine ou nationalité.



10 OCTOBRE

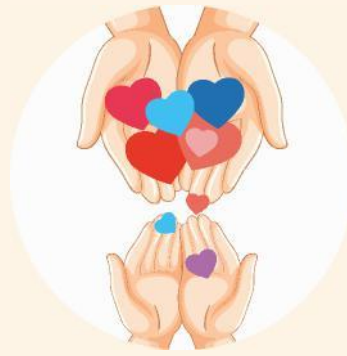
Journée mondiale de la santé mentale

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

La prise en charge de la santé mentale nécessite qu'un effort important soit fait au sein de l'administration sanitaire, mais pas seulement. Il est également indispensable de coordonner les systèmes notamment dans le domaine social et plus précisément dans l'espace socio-sanitaire qui est clé dans l'approche de cette problématique. Il est nécessaire d'encourager la collaboration entre les secteurs, surtout pour comprendre les facteurs déterminants sociaux et structurels de la santé mentale et intervenir de telle sorte que les risques puissent être réduits.

Mais il est par ailleurs nécessaire que toutes les personnes soient impliquées et établissent des réseaux communautaires de services interconnectés.

Il s'agit de ressources, de l'implication des pouvoirs publics, mais également d'approche des problèmes, ses causes et ses causes liées, les éléments à l'origine de la souffrance pour troubles mentaux, disposer de protocoles clairs permettant non seulement une prévention adaptée, mais également un accompagnement empathique des personnes qui les subissent et leurs familles.



17 OCTOBRE

Journée internationale pour l'éradication de la pauvreté

L'Ararteko alerte au sujet de l'augmentation des inégalités sociales en Euskadi et souligne le besoin de changements structurels profonds pour éviter que les différences sociales augmentent.

L'implication ferme envers la dignité, la liberté et l'égalité des personnes ne peut être liée à la fraternité que dans le domaine économique. Pour freiner la concentration des moyens financiers, il est nécessaire de disposer de politiques publiques et d'un cadre légal pertinent. La recherche de bénéfices économiques, sans tenir compte des droits de l'homme, de la contamination environnementale ou de la misère qui touchent nos voisins et voisines, des pays et des continents entiers n'est plus ni durable ni acceptable socialement et politiquement.

Le système basque de protection sociale a permis d'éviter des situations de pauvreté sévère en Euskadi et faire face au risque d'exclusion sociale.

L'éradication de la pauvreté n'exige pas uniquement des transferts sociaux, mais également des mesures pour lutter contre la discrimination et l'inégalité sociale permettant à toutes les personnes d'accéder à une formation qualifiée, à un travail de qualité ou à un logement sûr et adapté, en définitif de vivre une vie digne, indépendamment de leur genre, leur ethnie, leur nationalité, leur âge ou leur diversité fonctionnelle, leur santé entre autres facteurs déterminant les situations de vulnérabilité et d'exclusion sociale.

Dans cette même ligne, l'Ararteko demande aux administrations publiques et à la société, notamment à ce qui possède le plus, de construire de manière fraternelle et solidaire les conditions pour que soit brisé le cercle de la pauvreté et que des progrès soient faits en matière d'égalité sociale et de dignité.

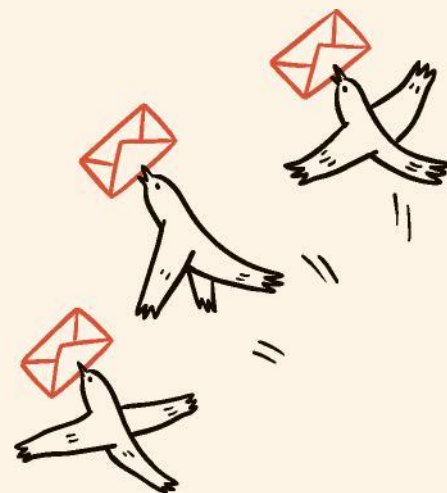
**euskaraz
bizi
nahi dut**

3 DÉCEMBRE

Journée mondiale de la langue basque, l'euskera

L'euskera apporte de la diversité et de la cohésion à notre société et au monde

Nous fêterons cette année les 40 ans de la **Loi 10/1982 du 24 novembre, de base sur la normalisation de l'utilisation de l'euskera**, l'instrument légal majeur de normalisation de l'euskera dans la Communauté Autonome du Pays Basque. Elle a constitué l'outil fondamental de l'Ararteko en tout temps pour défendre les droits linguistiques fondamentaux des citoyens et citoyennes basques. Après 40 ans de politiques de normalisation de l'euskera en tant que langue minoritaire, l'Ararteko considère que tout citoyen ou citoyenne de notre Communauté a le droit de communiquer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles au sein des services publics en langue basque de manière normale et confortable, dans une société de plus en plus bilingue et diversifiée.



PUBLICATIONS ET RAPPORTS

LA PRISE EN CHARGE DE LA SANTÉ MENTALE EN EUSKADI. MODÈLE D'APPROCHE, MOYENS EXISTANTS, BESOINS DÉTECTÉS ET COORDINATION ENTRE LES SYSTÈMES

Publication de l'Ararteko des conférences et du matériel des cours d'été organisés à Saint-Sébastien.



Cette publication recueille les conférences du cours organisé par l'Ararteko dans le cadre des XL^e Cours d'été de l'UPV/ EHU, en juillet au palais Miramar de Saint-Sébastien

La prévention des problèmes de santé mentale est un défi social de tout premier plan et aboutit nécessairement sur la ratification de l'importance de la détection et la prise en charge précoces, ainsi que sur le rôle joué par les soins primaires dans ce processus.

La situation sociale et sanitaire provoquée par la pandémie de COVID-19 a touché toute la population. Mais, comme pour la majeure partie des crises sociales, elle touche plus particulièrement les personnes les plus vulnérables aux niveaux physique, psychologique et social, notamment les personnes en situation de précarité et qui ne peuvent s'appuyer sur les réseaux de soutien communautaire ou familial.

La pandémie a provoqué des situations de grand stress existentiel, la demande de soin a augmenté et les possibles carences des systèmes et des moyens disponibles (tant au niveau social qu'individuel) ont été mis en lumière.

Une enquête de l'OMS réalisée mi-2020 a clairement prouvé que la prise en charge des troubles mentaux, neurologiques et liés à l'utilisation de produits illicites ont été interrompus de manière considérable pendant la pandémie.

L'objectif de ce cours était d'identifier les facteurs clés dans la prise en charge de la santé mentale, notamment l'anticipation, la détection et la gestion des risques, l'accessibilité aux services, les relations et la coordination entre les professionnels et l'orientation vers des ressources spécialisées, ainsi que le dialogue avec d'autres agents et avec la communauté elle-même.

VIDEO-SUMMARY OF THE SESSIONS OF THE SUMMER COURSE OF THE ARARTEKO



Cette vidéo expose également un résumé des interventions des orateurs du cours organisé par l'Ararteko, dans le cadre des XL^e cours d'été de l'UPV/ EHU, en juillet au palais Miramar de Saint-Sébastien

« La prise en charge de la santé mentale en Euskadi. Modèle d'abordage, moyens existants, besoin détectés et coordination entre les systèmes. »



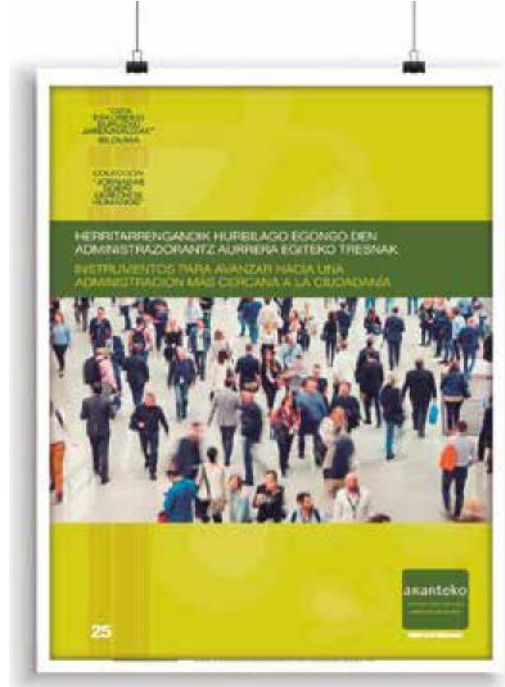
L'ARARTEKO RECUILLE LES DÉCISIONS ADRESSÉES À LANBIDE EN 2021



Le document contient les recommandations et les suggestions adressées au département du travail et de l'emploi du Gouvernement basque en 2021 et un résumé de celles-ci. Il contient également des informations sur les recommandations et suggestions acceptées, celles en attente de réponse et celles qui n'ont pas été acceptées. Comme on le sait, les décisions sont émises lorsque le problème qui a provoqué l'intervention de l'Ararteko n'a pas été résolu via le traitement d'un dossier de plainte. La plupart des dossiers de plaintes résolus en 2021 l'ont été parce que cette institution a considéré que l'action entreprise par le service de l'emploi de Lanbide-Servicio vasco de empleo avait été modifiée.

33 dossiers de réclamations ont par ailleurs été clôturés via la procédure simplifiée. Cette procédure est utilisée pour les dossiers dont les litiges ont fait l'objet d'une décision de l'Ararteko et débattue lors des réunions tenues entre le personnel des deux institutions, sans que Lanbide n'accepte les considérations et le positionnement de l'Ararteko.

Ce recueil analyse les plaintes concernant le refus, la suspension et la résiliation du RGI [*Revenu minimum garanti*] et du PCV [*Prestation logement complémentaire*], ainsi que la demande de prestations. Dans ces plaintes, l'Ararteko considère que les actions de Lanbide ne sont pas suffisamment couvertes par la réglementation ou n'ont pas respecté les garanties procédurales. Dans d'autres affaires, l'Ararteko n'est pas d'accord avec l'interprétation de la réglementation ou avec la force probante accordée à certains éléments par rapport à d'autres.



DES INSTRUMENTS POUR PROGRESSER VERS UNE ADMINISTRATION PLUS PROCHE DES CITOYENS ET CITOYENNES

Publication de l'Ararteko des conférences et du matériel des XL^e cours d'été organisés à Saint-Sébastien

Cette publication recueille les conférences du cours organisé par l'Ararteko dans le cadre des XL^e Cours d'été de l'UPV/ EHU, en septembre 2021 au centre Carlos Santamaría de Saint-Sébastien.

L'administration publique prend tout son sens dans le service fourni aux citoyens ; à ce titre, l'article 3 de la loi 40/2015 du 1^{er} octobre sur le régime juridique du secteur public précise que les principes qu'elle doit respecter dans son action sont l'efficacité du service fourni aux citoyens, la simplicité, la clarté et la proximité avec les personnes, ainsi que la coopération, la collaboration et la coordination entre les administrations publiques.

C'est la raison pour laquelle sont particulièrement importantes une gestion axée sur le service public, une information claire et transparente, fournie par différents canaux et adaptée aux caractéristiques des personnes.

La numérisation de l'administration et de la société elle-même progresse actuellement de manière exponentielle. Cela nécessite également de réformer les administrations mêmes et leurs processus de travail, afin de fournir un service agile, efficace et empathique n'excluant aucune personne, ainsi que prendre des mesures visant à combler le fossé numérique pour les personnes qui, pour des raisons économiques ou de formation numérique, ne sont pas en mesure d'accéder à ces moyens, afin d'éviter l'exclusion numérique et ses conséquences.

Pour pouvoir apporter une réponse pertinente aux besoins des citoyens, l'administration publique doit utiliser plusieurs instruments de manière proactive. L'objectif du cours d'été de l'Ararteko était d'analyser certains des outils permettant de le faire, afin d'articuler les meilleures pratiques possibles.

CONFÉRENCE DE LA MÉDIATRICE EUROPÉENNE EMILY O'REILLY



La médiatrice européenne **Emily O'Reilly**, en visite en Euskadi sur l'invitation de l'Ararteko Manuel Lezertua, a donné une conférence à Leioa, intitulée « Rendición de cuentas, transparencia y participación ciudadana : a la búsqueda de estándares europeos de ética pública » [*Responsabilité, transparence et participation citoyenne : à la recherche de normes européennes d'éthique publique*].

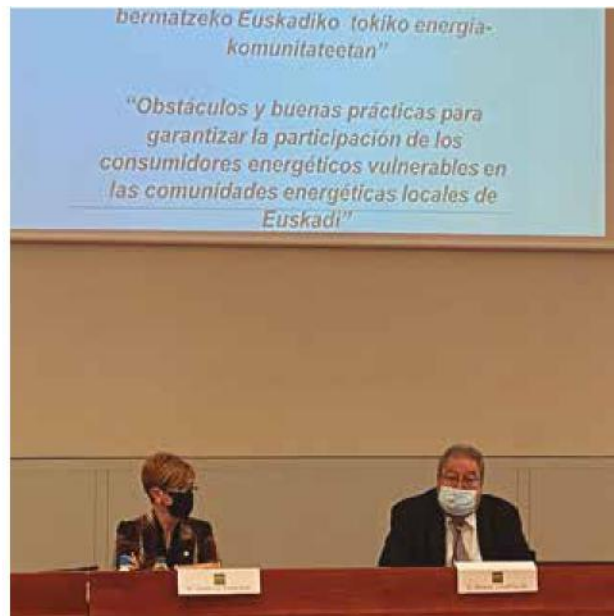
Dans son discours, O'Reilly a évoqué la petite corruption, les portes tournantes entre les grandes entreprises et la politique, comme un contexte dans lequel les valeurs européennes et la démocratie ont été progressivement érodées et qui a favorisé l'émergence d'une polarisation et de menaces pour la démocratie en Europe et aux États-Unis.

Concernant le rôle des bureaux des médiateurs, elle a souligné leur engagement à nourrir et renforcer les valeurs démocratiques.

JOURNÉE : OBSTACLES ET BONNES PRATIQUES POUR GARANTIR LA PARTICIPATION DES CONSOMMATEURS D'ÉNERGIE VULNÉRABLES DANS LES COMMUNAUTÉS ÉNERGÉTIQUES LOCALES D'EUSKADI

L'Ararteko a promu cette conférence dans le cadre de la Semaine européenne de la pauvreté énergétique afin d'analyser les mécanismes permettant aux administrations publiques et aux organismes sociaux de mieux intégrer et gérer les situations de pauvreté énergétique par l'autoconsommation.

L'Ararteko Manuel Lezertua a inauguré à Bilbao cette journée avec une double réflexion. Il a d'une part déclaré que l'urgence climatique dans laquelle se trouve la planète a besoin d'une transition écologique et énergétique atténuant les effets les plus graves du changement climatique. Il a en outre fait remarquer que « nous avons l'obligation éthique d'agir et de faire une transition juste,



dans laquelle aucun groupe n'est laissé pour compte, notamment les plus vulnérables, et qui place le citoyen au centre des politiques énergétiques et climatiques ».

Lezertua a également parlé de la pauvreté énergétique, une réalité terrible vécue par de nombreux ménages et particulièrement grave pendant les mois froids.

PRISE EN CHARGE DE LA SANTÉ MENTALE EN EUSKADI

Dans le cadre de la XLI^e édition des cours d'été de l'UPV/EHU, l'Ararteko a organisé à Saint-Sébastien un cours intitulé « La atención a la salud mental en Euskadi. Modelo de abordaje, recursos existentes, necesidades detectadas y coordinación entre sistemas ». [*La prise en charge de la santé mentale en Euskadi. Modèle d'abordage, moyens existants, besoin détectés et coordination entre les systèmes.*]

Lors de l'inauguration, l'Ararteko Manuel Lezertua a évoqué la situation socio-sanitaire générée par la pandémie de Covid-19, qui a touché toute la population.

Lezertua a déclaré que « les problèmes de santé physique, l'isolement, le manque de contacts sociaux, la difficulté à concilier la vie personnelle et la vie professionnelle, les changements d'habitudes, les problèmes professionnels, etc. ont « passé facture » sur la santé mentale de la population ». Il a ajouté que, « comme pour la majeure partie des crises sociales, elle a particulièrement touché les personnes les plus vulnérables, physiquement, psychologiquement et socialement ».

Parmi les défis à aborder, il est nécessaire de travailler à la sensibilisation de la société et d'éradiquer la stigmatisation, ainsi que de tenir compte de la prévention et de la détection précoce de toute difficulté ou problème afin d'éviter qu'il ne s'aggrave ou qu'il ne pousse la personne à mettre sa propre vie en danger.

L'OMBUDSMAN ESPAGNOL VISITE L'ARARTEKO À VITORIA-GASTEIZ



L'Ararteko Manuel Lezertua a rencontré à Vitoria-Gasteiz l'ombudsman espagnol Ángel Gabilondo. M. Gabilondo s'est rendu au siège de l'Ararteko lors de sa première visite officielle en Euskadi depuis sa prise de fonction en tant que médiateur en novembre 2021.

L'ombudsman a communiqué à l'Ararteko son intention de promouvoir la collaboration entre les deux institutions. M. Gabilondo considère en ce sens que la ligne de coopération entre l'ombudsman et les médiateurs des Communautés autonomes doit se poursuivre afin de sauvegarder les droits des citoyens et les libertés publiques.

L'Ararteko a pour sa part exprimé sa volonté de continuer à collaborer avec le bureau du médiateur et a souligné la bonne harmonie existante entre les deux institutions.

Après cette rencontre les deux défenseurs se sont réunis au palais d'Ajuria Enea avec le chef du Gouvernement basque Iñigo Urkullu.

XXXV^e JOURNÉES DE COORDINATION DES OMBUDSMAN



L'Ararteko par intérim Inés Ibáñez de Maeztu, avec une délégation de l'institution a participé aux XXXV^e Journées de coordination des ombudsman organisées à Léon. Lors de cette rencontre, les responsables des bureaux des ombudsman ont analysé les problèmes et les réclamations des citoyens en rapport avec la **prestation du service public de santé dans les zones rurales**.

L'état espagnol a un système public de protection de la santé qui se veut général et universel, financé par les finances publiques en grande majorité, garantissant l'égalité dans la prise en charge sanitaire à tous les êtres humains.

Il s'agit également d'un système avec de nombreuses limites et des problèmes s'avérant souvent insuffisant face aux besoins de la population. L'une des limites principales est détectée dans le milieu rural, à tel point qu'on parle de système de santé rural et de système urbain, ce qui provoque de grandes inégalités.

Après avoir analysé et débattu sur ces questions, les ombudsmans ont fait connaître les conclusions de la réunion.

XXVII^e ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ET XXVI^e CONGRÈS DE LA FÉDÉRATION IBÉRO-AMÉRICAINE DES OMBUDSMANS



Les ombudsmans présents à cette réunion ont débattu entre eux et échangé leurs expériences au sujet des organismes de défense des droits de l'homme et la garantie des droits des personnes en situation d'inégalité : les personnes atteintes d'un handicap, les indigènes, les membres de la diversité sexuelle et de genre, les femmes, enfants et adolescents, les personnes âgées, les personnes sans abri ou les personnes migrantes.

L'Ararteko en fonctions Inés Ibáñez de Maeztu est intervenue lors d'une table ronde organisée sur la « Protection renforcée des groupes prioritaires », au cours de laquelle elle a évoqué le rôle des ombudsmans dans la défense et la protection des droits de l'homme des personnes LGTBI.

Elle a expliqué que même si au Pays Basque les personnes LGTBI jouissent d'une reconnaissance légale totale de l'égalité des droits, l'expérience de la diversité et l'identité de genre conditionne en grande mesure l'accès à un emploi décent, au logement et à la santé, entre d'autres droits.

C'est pourquoi l'institution de l'Ararteko met tout en œuvre pour encourager les administrations publiques du Pays Basque à renforcer les mesures et les actions visant à éliminer toute cause de discrimination à l'encontre des personnes LGTBI.

L'ARARTEKO COMMÉMORE L'ANNIVERSAIRE DE LA DÉCLARATION UNIVERSELLE DES DROITS DE L'HOMME



À l'occasion de l'anniversaire, le 10 décembre, de la Déclaration universelle des droits de l'homme l'Ararteko a organisé en collaboration avec l'Ordre des avocats de Biscaye et le Tribunal supérieur de justice du Pays Basque des conférences intitulées « **Litiges stratégiques pour la justice climatique** ».

Les conférences ont été données par **Jaime Do-reste**, avocat spécialiste du droit de l'environnement et professeur associé de Droit environnemental de l'Université autonome de Madrid et de **Lorena Ruiz-Huerta**, avocate, coordinatrice du domaine légal de Greenpeace Espagne.

Avant les expositions des conférenciers, l'Ararteko par intérim Inés Ibáñez de Maeztu a souligné le potentiel du contentieux stratégique pour influencer le respect des obligations imposées aux autorités publiques dans la lutte contre le changement climatique, ainsi que sa valeur en tant que nouveauté stratégique dans le système judiciaire espagnol.

Hors du domaine légal, l'Ararteko dispose par ailleurs d'outils avec un certain parallélisme avec cette forme de contentieux : les actions d'office et les recommandations générales.

Ibáñez de Maeztu a souligné « *le potentiel de collaboration et les synergies qui peuvent être créées entre les litiges stratégiques ayant une vocation de changement social et un impact sur les droits de l'homme et ces actions de l'Ararteko, visant à protéger et à sauvegarder l'environnement et, par conséquent, les droits de toutes les personnes* ».

FÊTES DE FONTARRABIE, « ALARDE »

Le 8 septembre, jour de la fête de l'Alarde à Fontarrabie récupérée après deux années de suspension à cause de la pandémie, l'institution de l'Ararteko a été de nouveau présente dans cette localité pour exprimer son soutien sans équivoque et ferme au droit des femmes à participer dans des conditions d'égalité par rapport aux hommes dans cet espace festif. L'Ararteko par cette présence rejoint la revendication juste que l'Alarde de Fontarrabie appartient à tous les citoyens et est pour tous les citoyens, sans exclusion.

L'adjoite à l'Ararteko, Inés Ibáñez de Maeztu a pour ce faire dirigé une délégation de l'Ararteko dans les *arkupes* de la mairie de Fontarrabie pour accueillir et montrer son soutien à la compagnie mixte Jaizkibel pendant son *arrancada* [démarrage] dans la calle Mayor de la localité.



XVII JOURNÉES EN HOMMAGE AU MAGISTRAT JOSÉ MARÍA LIDÓN

L'Ararteko par intérim, Inés Ibáñez de Maeztu a participé à l'acte de clôture des XVII^e Journées en hommage au magistrat José María Lidón « L'euthanasie au cœur du débat ».

Dans son intervention Ibáñez de Maeztu faisait référence au vieillissement démographique et à l'augmentation du nombre de patients ayant besoin d'un traitement contre la douleur chronique, dans un contexte de progrès constants de la médecine et la technologie, des questions de plus en plus souvent au cœur des affrontements de notre société.

Elle a également constaté la sensibilisation et la prise de conscience sociale sans cesse croissante autour du besoin de respecter la liberté et la dignité de la personne et des droits des patients.



CONFÉRENCE DE L'ASSOCIATION INTERNATIONALE DES COMMISSARIATS LINGUISTIQUES

L'adjointe de l'Ararteko Inés Ibáñez de Maeztu et le commissaire en charge des langues officielles du Canada Raymond Thériault ont inauguré cette rencontre organisée par l'Ararteko, dans laquelle il a été débattu de questions comme l'impact de la COVID sur les langues minoritaires, les défis posés par les réseaux sociaux pour les commissaires linguistiques ou le rôle que jouent les langues officielles dans le contexte des fonctions des ombudsmans.

Dans son intervention, l'adjointe fait référence aux progrès importants faits dans le domaine de l'utilisation de l'euskera dans les services publics, même si dans des domaines comme la justice ou la sécurité le droit à communiquer dans cette langue n'est toujours pas garanti.

Ibáñez de Maeztu a ajouté que malgré ces progrès « *la pandémie de COVID a montré à nouveau que les droits linguistiques sont fréquemment considérés comme de second niveau, comme cela a été le cas dans le domaine sanitaire où on a souvent utilisé la situation d'urgence sanitaire pour violer le droit à communiquer en euskera* ».

Et elle a souligné que « *le droit à communiquer en euskera est consubstantiel à la qualité minimale exigible dans tous les services publics, notamment ceux concernant les droits en rapport avec l'intimité, la santé et les soins* ».

Des représentants de plusieurs pays et régions ont participé à cette conférence, dont, Agurne Gaubeka,



directrice de l'Observatoire des droits linguistiques Behatokia.

Parmi les fonctions que la loi attribue au Bureau de l'Ararteko se trouve celle de défendre les droits linguistiques des citoyens et citoyennes dérivés du caractère 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.

La mission de l'IALC est d'encourager et de promouvoir l'égalité, la diversité et les droits linguistiques dans le monde entier et de soutenir les commissionnaires linguistiques pour qu'ils puissent atteindre les niveaux professionnels maximum en :

- Apportant des conseils pour la création de commissariats linguistiques.
- Favoriser l'échange de moyens de formation et de développement professionnel, de recherche et d'information.
- Coopérer avec des organisations analogues dont l'objectif est la promotion et la protection de la diversité et des droits linguistiques.
- Renforcer la connaissance et la prise de conscience sur le rôle et l'importance des commissionnaires linguistiques parmi les gouvernements, les agences nationales, les cercles de l'enseignement, les médias et la population en général.
- Aider les régions souhaitant créer un commissariat linguistique ou encourager les droits linguistiques.

EUSKARALDIA 2022

Le personnel de l'Ararteko a participé activé à cette nouvelle édition de l'Euskaraldia. L'objectif principal d'**Euskaraldia** est de renforcer l'utilisation de l'euskera via le changement des habitudes linguistiques des citoyens et citoyennes. Outre la possibilité de participer à titre individuel (par les rôles *ahobizi* ou *belarri-prest*), il est également possible de faire en groupe, par les *arigune* des espaces garantissant à tout moment la possibilité de s'exprimer en euskera.



NOUVELLE PAGE WEB DE L'ARARTEKO

En 2022, l'Ararteko a mis en marche sa nouvelle page web, un projet placé dans l'optique de sa vocation d'innovation continue et sa volonté de rendre ses services plus faciles à utiliser et plus proches.

Le site web a une image moderne, graphique et propose de nouveaux contenus, dont ceux correspondant au Bureau de l'enfance et de l'adolescence et au Bureau des affaires européennes et internationales.

Ce site web permet de naviguer dans les différentes sections, connaître nos services et y accéder d'une manière simple et intuitive, rechercher facilement nos travaux et nos documents et utiliser le moteur de recherche pour accéder à tout le contenu public de l'institution dûment mis à jour.



L'ARARTEKO MET EN MARCHÉ UN NOUVEAU PORTAL DE TRANSPARENCE

Parmi les projets de rénovation des instruments web destinés à favoriser les informations sur l'institution, l'Ararteko a construit un nouveau portail de transparence.

Ce nouveau portail renvoie une image moderne et visuelle qui remet au goût du jour et simplifie le portail précédent et propose une navigation plus intuitive. Il est organisé en trois grandes sections : informations générales sur l'Ararteko, informations publiques sur l'institution (son travail, ses activités, son organisation, son budget et sa gestion économique) et la procédure pour exercer le droit d'accès à l'information de l'Ararteko.

RÉVISION DE LA CARTE DE SERVICES DE L'ARARTEKO

L'Ararteko a approuvé un nouveau texte de sa carte de services afin de réviser et mettre à jour les implications de l'institution dans la manière dont elle fournit ses services, faciliter les informations pour exercer les droits et favoriser les meilleures pratiques de transparence et d'information.

Le texte en vigueur datait jusqu'ici de 2013 et le temps écoulé et les réformes légales produites depuis lors ont souligné la pertinence de procéder à la mise à jour.

La carte de services de l'Ararteko est un instrument utile pour que les citoyens et citoyennes connaissent les services fournis par l'institution et les engagements de qualité qu'il prend dans l'exécution de ses fonctions.

L'ARARTEKO ADHÈRE AU PROGRAMME D'ACHAT ET DE SOUS-TRAITANCE VERTE D'EUSKADI 2030



L'institution de l'Ararteko a adhéré au *Programme d'achat et de sous-traitance verte d'Euskadi 2030*. Cette adhésion implique que soient rendues visibles les pratiques qui - même si elles sont déjà en grande mesure implantées dans l'institution - contribuent à la réalisation des Objectifs de Développement Durable concernant l'augmentation de la sous-traitance publique réalisée selon des critères environnementaux et « l'environnementalisation » des achats dans les catégories de biens et services désignés comme prioritaires pour les années à venir.

L'objectif est de réduire les émissions de carbone provenant du domaine public (et privé qui le fournit), l'augmentation de la quantité d'électricité provenant de sources renouvelables et d'emballages recyclables et réutilisables dans la sous-traitance publique.

EITB MARATOIA



Pour la vingt-troisième année consécutive, EITB a mis en marche une campagne destinée à sensibiliser les citoyens et citoyennes sur une cause impactant profondément la société. Avec le slogan *Somos imparables [nous sommes imparables]*, EITB Maratoia a soutenu en 2022 la cause de la sclérose en plaques. La campagne termine avec la célébration de l'**EITB Maratoia**, une journée au cours de laquelle un *centre d'appels* accueille les citoyens et citoyennes qui appellent pour faire leur promesse de don. L'Ararteko par intérim, Inés Ibáñez de Maeztu a participé activement en répondant au téléphone dans ce centre d'appels.

L'objectif de cette campagne est de sensibiliser la population pour qu'elle contribue à la cause grâce à ses dons et pouvoir récolter des fonds pour la recherche et l'amélioration de la qualité de la vie des personnes qui souffrent de sclérose en plaques.

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 Gasteiztxo [Actualités]**. 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 de lycéens, d'étudiants en établissement d'enseignement professionnel et autres centres éducatifs de la Communauté autonome du Pays Basque.

LE CONSEIL DE L'ENFANCE ET DE L'ADOLESCENCE DE L'ARARTEKO

En 2010, l'Ararteko a créé le Bureau de l'enfance et de l'adolescence dans le but de spécialiser et d'approfondir le travail de l'institution dans tous les domaines en rapport avec les droits des enfants et des adolescents. Ce travail ne pouvait ignorer leur droit à être entendus, c'est pourquoi nous avons également créé pratiquement en même temps le **Conseil de l'enfance et de l'adolescence** dans le but d'intégrer dans les décisions le regard des jeunes, de tenir compte de leur opinion concernant les sujets qui les intéressent, contraster des propositions, écouter leurs préoccupations...

Le Conseil est actuellement composé de 24 filles et garçons, de 14 à 17 ans provenant de différentes villes d'Euskadi.

Le travail du Conseil de l'enfance et de l'adolescence est organisé autour d'un sujet annuel qui est examiné au cours de 4 rencontres dans l'année. Pendant les premières années de fonctionnement, les participants choisissaient le sujet parmi ceux proposés par eux-mêmes ou par l'Ararteko. Mais depuis 2017, date de l'intégration du Bureau de l'enfance et de l'adolescence de l'Ararteko dans le **Réseau européen d'ombudsmans pour enfants (ENOC)**, le Conseil travaille sur le sujet choisi pour l'année en cours par cet organisme.

Voici certains des sujets sur lesquels nous avons travaillé ces dernières années : le soutien dont ont besoin les familles, la santé mentale des enfants et des jeunes, les droits de l'enfance et de l'adolescence dans l'environnement numérique, l'égalité dans les relations affectives, le droit à l'expression et à l'opinion, le consentement dans les relations de couple, l'impact de la COVID-19 sur les droits des enfants, etc.



FORUM ENYA 2022 : JUSTICE CLIMATIQUE

ORGANISÉ PAR L'ARARTEKO, CETTE RENCONTRE INTERNATIONALE A RÉUNI DES REPRÉSENTANTS DE 17 RÉGIONS D'EUROPE EN EUSKADI



ENYA (European Network of Young Advisors) est l'organe de participation des enfants et adolescents de 13 à 17 ans du Réseau européen des ombudsmans pour enfants (ENOC). Le Conseil des adolescents de l'Ararteko participe activement à ce programme et au sein de ce réseau depuis 2017.

Un sujet à travailler est choisi chaque année et des recommandations sont faites aux administrations compétentes. En 2022 le sujet était **la Justice climatique** et pour rédiger ses recommandations communes à tous les participants, nous avons organisé la rencontre appelée ENYA FORUM.

L'**ENYA FORUM 2022** organisé par le Bureau de l'enfance et de l'adolescence de l'Ararteko a eu lieu en Euskadi en juin. 34 adolescents de 17 régions d'Europe, dont deux représentant le Conseil de l'Ararteko se sont réunis pour mettre en commun leurs réflexions concernant les sujets travaillés dans chaque groupe.

- *Action climatique et droit à prendre part aux décisions environnementales.*
- *Nord-Sud : le changement climatique renforce les inégalités*
- *Consommation et empreinte carbone : remettre en cause le paradigme de la croissance*
- *Mobilité durable et aménagement du territoire*
- *Sources d'énergie : leur utilisation et leur impact sur le climat et dans nos vies*

Les territoires participants en 2022 étaient : Andalousie, Albanie, Flandres, Bulgarie, Catalogne, Croatie, Euskadi, Estonie, France, Grèce, Italie,



Malte, Pologne, Slovaquie, Irlande du Nord, Pays de Galles, Écosse et Jersey. L'Ukraine fait partie du programme mais n'a malheureusement pas pu participer.

Outre les séances de travail, le groupe a réalisé une activité environnementale de compensation des émissions à Urdaibai, guidée par *Lur-gaia Fundazioa*.

Ils ont également conçu une « action climatique » coordonnée au niveau européen exerçant le droit à participer et à être entendus.

Le bureau de l'Ararteko souhaite mettre en valeur le processus de participation des adolescents qui sont des agents multiplicateurs de la culture de défense des droits de l'homme.

À l'occasion de la tenue de cette rencontre internationale, l'institution de l'Ararteko a accueilli la visite des Ombudsmans de l'enfance de différentes régions d'Europe.

LES FILLES ET LES GARÇONS DU CONSEIL DES ADOLESCENTS DE L'ARARTEKO REMETTENT AU PARLEMENT BASQUE LES CONCLUSIONS DE LEUR TRAVAIL SUR LA JUSTICE CLIMATIQUE ET LES DROITS DES ENFANTS ET DES ADOLESCENTS

Toutes les administrations compétentes sont invitées à redoubler d'efforts pour que le droit des enfants à vivre dans un environnement sain soit appliqué.

Les enfants du Conseil ont participé à une activité aux côtés de députés et députées. Accompagnés par l'Ararteko par intérim Inés Ibáñez de Maeztu, ils ont remis à la présidente du Parlement basque Bakartxo Tejeria le document contenant les recommandations issues du travail de réflexion sur la manière dont l'urgence climatique impacte les droits des enfants et des adolescents.

Nous soulignerons la première recommandation du document qui, dans le domaine de l'éducation, insiste sur le besoin d'ajouter dans le programme éducatif une matière sur le climat à tous les niveaux d'enseignement, incluant des méthodes d'apprentissage actives.



COLOR TIERRA. UN REPORTAGE DE L'ARARTEKO SUR L'ENFANCE ET LA JUSTICE CLIMATIQUE

Il s'agit d'une conversation collective et intergénérationnelle sur la manière dont la crise climatique impacte les enfants et les adolescents et qui identifie par des couleurs des concepts pouvant inspirer la transformation.

En tant que groupe, les enfants partent d'une situation de vulnérabilité particulièrement marquée et de manque de représentation en tant que sujet politique. Dans le contexte du changement climatique, les enfants et les adolescents se trouvent dans une situation d'injustice de départ. Ce sont ceux qui ont le moins contribué à la crise climatique mais également ceux qui sont le plus gravement touchés par ses conséquences et qui ont le moins d'influence dans la prise de décisions.

Le reportage présente une conversation collective sur la justice climatique et les droits des enfants pour servir de matériel de diffusion et constituer une invitation à lancer une réflexion sur le changement climatique, le rôle des enfants et adolescents et les mécanismes de défense de leurs droits.

Dans la conversation interviennent des couleurs - des concepts comme le rouge / action, blanc / transparence, marron / durabilité, orange / urgence ... qui encourage la réflexion sur le rôle des institutions dans la protection des droits face à la crise climatique. L'institution de l'Ararteko se présente comme une référence proche dans le domaine de la protection et la promotion de ces droits, également pour la population plus jeune.

En 2022, le Conseil de l'enfance et de l'adolescence de l'Ararteko a travaillé sur la manière dont la crise climatique impacte les droits des enfants et des adolescents. Cet exercice de réflexion, encouragé en parallèle au niveau européen avec la participation du Conseil au programme ENYA (European Network of Young Advisors), a permis à l'institution d'être directement à l'écoute des préoccupations des enfants sur le sujet et de réfléchir avec d'autres acteurs de la connaissance (du monde de la science et de l'activisme).

Le reportage a été produit par Al Borde Films, coopérative d'initiative sociale. Il dure environ 30 minutes et est disponible sur la chaîne YouTube de l'institution. Il est disponible avec des sous-titres en euskera, en espagnol et en anglais.

Le bureau DE L'ENFANCE ET DE L'ADOLESCENCE

▣ **Nombre de réclamations:** En 2022, le nombre de dossiers de réclamations dans lesquels la présence ou l'implication d'enfants et d'adolescents est expressément mentionnée s'élève à 560, ce qui, par rapport au nombre total de dossiers soumis à l'institution de l'Ararteko, représente 19,71%. Seules deux des réclamations reçues ont été présentées directement par un mineur.

▣ **Domaines matériels:** les questions liées au domaine éducatif ont été les plus nombreuses en 2022 (39,6%), suivies de près par celles en rapport avec les conditions matérielles dans lesquelles se déroule la vie des enfants (31,2%) Les autres concernent les politiques de soutien aux familles, les services sociaux pour les enfants vulnérables comme les services de santé et socio-sanitaires, et d'autres à caractère plus résiduel (sport, justice, sécurité, pollution acoustique, étrangers, etc.)

▣ **Droit à un niveau de vie adéquat:** pour affronter les situations de pauvreté infantile il est nécessaire de compter, entre autres, sur la garantie d'un revenu minimum pour les familles avec enfants qui, en Euskadi, est principalement assuré par le système basque de garantie des revenus. Comme les années précédentes, les réclamations déposées à cet égard concernent en grande partie le refus, la suspension et la suppression de l'allocation de garantie de revenus (RGI) et de la prestation supplémentaire de logement (PCV).



Par ailleurs, le transfert au Pays Basque de la gestion de l'allocation de revenu minimum vital (IMV) a entraîné une augmentation du nombre de plaintes relatives à cette prestation. Concernant l'accès au logement, les plaintes se concentrent à nouveau sur les problèmes d'accès à un logement décent, adéquat et abordable et sur l'urgence pour les familles avec enfants d'avoir accès à des logements locatifs publics.

▣ **Droit à l'éducation:** dans une année marquée par le débat sur le texte de la nouvelle loi sur l'éducation, un nombre important de réclamations reçues au cours des premiers mois de 2022, néanmoins, concernant les protocoles de gestion des cas positifs et suspectés de COVID-19 implantés dans le domaine de l'enseignement. Une fois passée la période de restriction, les motifs les plus souvent évoqués dans les réclamations portent sur les désaccords avec le modèle

linguistique attribué ou une offre éducative de modèle linguistique A très faible, situations de harcèlement ou maltraitance entre pairs, absence de moyens nécessaires pour les élèves avec des besoins éducatifs particuliers, refus de bourses, etc.

▣ **Droit à être protégé contre toute forme de violence ou de maltraitance:** en 2022, les principaux motifs de réclamation dans ce domaine se maintiennent : doutes et incertitudes des familles lors de l'ouverture d'un dossier d'évaluation du manque de protection, retards dans le démarrage de l'évaluation ou dans





l'activation d'un programme ou d'un soutien programmé, désaccords au sujet de l'évolution des mesures de protection déjà adoptées ou désaccord concernant la déclaration de vulnérabilité. D'année en année, les questions et les plaintes réclamations augmentent dans les contextes de séparations très conflictuelles des parents. Les aides à l'émancipation et les difficultés dans les étapes postérieures à la majorité continuent à être l'objet principal des actions promues par les jeunes étrangers sans références familiales. En ce qui concerne la prise en charge des situations d'abus et d'exploitation sexuelle des enfants et des adolescents, nous avons suivi les actions pour l'implantation des propositions contenues dans la recommandation générale de l'Ararteko de 2021 et l'attention aux enfants et aux adolescents victimes de la violence de genre.

- **Droits à une famille:** les questions relatives aux politiques de soutien à la famille sont restées constantes au fil des ans et se sont répétées en 2022 : retard dans la résolution des recours introduits contre le refus d'une aide financière, tant pour les enfants à charge que pour l'aide à la conciliation ; désaccord avec les congés parentaux (naissance et allaitement), traités par cette institution uniquement dans le cas des personnes au service des administrations publiques basques étant donné les compétences attribuées ; problème dans le traitement du titre de famille nombreuse : refus d'apporter des informations sur les enfants à des parents séparés et ne disposant pas du droit de garde. Dans le cas des points de rencontre familiaux sur saisine judiciaire, la quasi-totalité des réclamations porte sur le contenu des rapports émis par ces services publics pour appréciation par les juges.

- **Droit à la santé:** un nombre important de réclamations dans ce domaine était toujours en 2022 lié à la situation sanitaire et aux obligations et restrictions imposées aux citoyens suite à la pandémie de COVID-19 : le protocole dans le domaine de l'éducation et l'impossibilité d'obtenir le « passeport COVID » sur la base de diagnostics établis par des tests antigéniques ont représenté la majeure partie des plaintes de ce type. Des plaintes ont également été reçues concernant l'annulation de rendez-vous programmés à l'avance ou l'allongement des délais d'attente pour des interventions chirurgicales. En ce qui concerne la prise en charge des enfants et des adolescents souffrant de problèmes de santé mentale, nous soulignerons le nombre important de plaintes relatives à l'orientation des patients chroniques vers des centres spécialisés situés en dehors d'Euskadi lorsqu'il n'existe aucun centre de ce type sur notre territoire. C'est le cas des jeunes atteints de troubles alimentaires et de celui de deux adolescents atteints de pathologies mentales graves qui, après avoir été traités dans des unités hospitalières aiguës, ont reçu une recommandation médicale d'admission dans un centre de moyen-long séjour.

- **Droits de l'enfant dans le domaine de la justice:** dans ce domaine de collaboration nécessaire avec les opérateurs juridiques, il convient de mentionner un groupe de réclamation liées à l'exécution des procédures dans les registres civils, dont certaines sont provoquées par le système de rendez-vous préalable, la difficulté d'obtenir des rendez-vous et la longueur des délais. D'autre part, au cours de la première année complète qui a suivi le transfert à la Communauté autonome du Pays Basque de la responsabilité du fonctionnement des centres pénitentiaires basques, nous avons constaté une augmentation des réclamations et des demandes des personnes incarcérées relatives aux communications familiales et à la cohabitation, d'une part, et à l'exécution de leur peine dans les centres pénitentiaires basques, d'autre part.

- **Droits au jeu, au repos et aux activités artistiques et sportives:** la plupart des réclamations concernant le sport pour les enfants et les adolescents sont liées à deux questions déjà mentionnées dans nos précédents rapports : les limites imposées dans le cadre de la COVID-19 au développement du sport scolaire et le caractère obligatoire du multisport à certains âges.



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.

Où vous 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 - Planta 11
48001 Bilbao
Tél. : 944 23 44 09

À Gipuzkoa

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

Si vous souhaitez plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone



Téléchargez la version numérique du rapport annuel 2022



