

# SOMMAIRE

Avant-propos.....	4
Introduction .....	7
<b>PARTIE 1</b>	
<b>Relations entre les services publics et leurs usagers et usagères.....</b>	<b>11</b>
Relations entre les services publics et leurs usagers et usagères.....	13
Des citoyens en difficulté avec les administrations et les services publics .....	17
Comprendre la surexposition des jeunes aux difficultés administratives : une analyse critique des politiques publiques de jeunesse.....	39
Différences d'accès et d'usage du numérique, inégalités, et conditions de mise en œuvre de la relation de service aux publics .....	57
<b>PARTIE 2</b>	
<b>La place des droits de l'enfant.....</b>	<b>71</b>
La place des droits de l'enfant.....	73
Une perception des droits de l'enfant façonnée par le temps et les controverses.....	77
<b>PARTIE 3</b>	
<b>Perceptions et expériences des discriminations .....</b>	<b>93</b>
Perceptions et expériences des discriminations .....	95
Perceptions et expériences de la discrimination en France.....	99
Les discriminations fondées sur la religion en France.....	129
Racisme et harcèlement au travail .....	141
<b>PARTIE 4</b>	
<b>Relations entre les professionnels de la sécurité et les populations : le respect de la déontologie.....</b>	<b>153</b>
Relations entre les professionnels de la sécurité et les populations : le respect de la déontologie .....	155
Les relations police/population au prisme des contrôles d'identité .....	159
<b>Annexes.....</b>	<b>175</b>
Annexe 1 : Méthodologie de l'enquête « Accès aux droits ».....	176
Annexe 2 : Caractéristiques de la population d'enquête.....	185
Bibliographie .....	187
Présentation des auteurs.....	196

Cet ouvrage, constitué de deux tomes, rassemble les analyses de l'enquête « Accès aux droits » réalisée en 2016, sous la responsabilité scientifique de Nathalie Bajos, directrice de la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits du Défenseur des droits de 2015 à 2018.

Il a été coordonné par Marielle Chappuis et Martin Clément, de la direction de la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits du Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits tient à remercier l'ensemble des chercheurs et chercheuses<sup>1</sup> ayant contribué à cet ouvrage : Lise Demagny, Fabien Jobard, Jacques de Maillard, Haley McAvay, Christine Olm, Hélène Revil, Patrick Simon, Natacha Vellut, Benjamin Vial et Philippe Warin, ainsi que tous les collaborateurs de l'institution ayant participé à la réalisation de l'enquête ou à son analyse, et notamment : Sarah Bénichou, Catherine Cavalin, Martin Clément, Clémence Levesque, Béatrice Robert de Massy, Cécile Ventola, ainsi que Valérie Blineau d'Ipsos.

Enfin, le Défenseur des droits remercie ici toutes les personnes qui ont accepté de participer à l'enquête et qui nous ont accordé un temps précieux.

---

1. La présentation des auteurs figure en fin d'ouvrage.

En application du code de la propriété intellectuelle du 1<sup>er</sup> juillet 1992, une reproduction partielle ou totale à usage collectif de la présente publication est strictement interdite sans autorisation de l'éditeur. Il est rappelé à cet égard que l'usage abusif de la photocopie met en danger l'équilibre économique des circuits du livre.

© Direction de l'information légale et administrative, Paris, 2019.  
ISBN : 978-2-11-157031-3

# INTRODUCTION : OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE ET PRÉSENTATION DE L'OUVRAGE

Le premier enjeu de l'enquête « Accès aux droits » conduite par l'institution à partir de 2016 auprès de 5 117 personnes, représentatives de la population française en termes d'âge, de sexe, de catégories professionnelles et de niveau de diplôme, était de réaliser un « état des lieux » des difficultés rencontrées par la population en matière d'accès aux droits afin de lui permettre de disposer de données fiables à l'échelle de la France métropolitaine.

Afin de mieux caractériser les groupes sociaux concernés par ces situations, le questionnaire de l'enquête comprenait un volet conséquent permettant la collecte d'informations sur le profil social et démographique des personnes (âge, sexe, niveau de diplôme, lieu de résidence...) mais aussi sur les caractéristiques susceptibles de les exposer à des différences de traitement (origine, orientation sexuelle, religion, santé, handicap...). Cette spécificité de l'enquête lui permet, dans une perspective intersectionnelle, d'articuler les différentes dimensions productrices de discriminations et d'inégalités.

Pour chaque thème (droits de l'enfant, harcèlement et discriminations, relations avec les services publics, relations avec les forces de l'ordre lors d'un contrôle), l'enquête recueillait auprès des personnes leur perception de la fréquence de ces atteintes aux droits dans la société française et leur connaissance des recours possibles. Elle permettait également de documenter leur expérience en qualité de victime ou témoin de telles situations. Pour chaque expérience rapportée, étaient recueillis des éléments sur les recours mobilisés (ou non) pour faire reconnaître ces atteintes aux droits.

L'enquête permet de contribuer à la connaissance scientifique. Pour que ses résultats puissent être comparés avec d'autres enquêtes de référence, l'élaboration du questionnaire a bénéficié des conseils scientifiques de chercheurs et chercheuses de l'Ined et de l'Odenore (Pacte CNRS) spécialisés respectivement sur deux thèmes centraux de l'enquête, les discriminations et l'accès aux droits devant les services publics.

Ce 1<sup>er</sup> tome s'inscrit dans le fil de cette collaboration avec les acteurs de la recherche. Au-delà des premières publications donnant à voir, de façon descriptive, les résultats marquants de l'enquête pour chacun des différents champs de compétence du Défenseur des droits (compilés dans un 2<sup>e</sup> tome), il est apparu utile de la placer sous le regard de chercheurs reconnus.

Cette collaboration, si elle garantit le fondement scientifique des apports de l'enquête, apporte surtout une analyse approfondie des résultats. Outre une contextualisation et une mise en perspective des données, ces analyses secondaires permettent d'établir de nouveaux résultats et de préciser les facteurs qui exposent, parfois de façon très contrastée, certains groupes sociaux à des situations d'inégalités de traitement et de non-recours dans différents contextes.

Ce 1<sup>er</sup> tome s'organise autour de quatre chapitres thématiques, introduits par une analyse des domaines de l'enquête du Défenseur des droits.

Sur les « Relations entre les services publics et leurs usagers », trois contributions explorent le profil des personnes rencontrant des difficultés pour remplir des démarches administratives et/ou résoudre des problèmes dans leurs relations avec l'administration.

Philippe Warin et Christine Olm reviennent ainsi dans leur article sur les facteurs sociodémographiques et contextuels qui conduisent, parfois de façon cumulative, à « hiérarchiser la population dans l'accès aux droits sociaux » et à des situations de non-recours. L'article de Benjamin Vial complète cette analyse en se centrant sur la question spécifique du non-recours des jeunes à l'aide publique en révélant leur surexposition aux difficultés administratives. La contribution d'Hélène Revil et Christine Olm s'intéresse quant à elle à un déterminant central de l'accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation des services publics : les difficultés d'accès et d'usage des outils numériques.

Concernant les « Droits de l'enfant », l'article de Natacha Vellut et Lise Demagny part d'une contextualisation historique, juridique et philosophique de « l'enfance » pour analyser les perceptions différenciées des droits de l'enfant (droits attachés à la « protection » versus ceux ayant trait aux « libertés »), et les types d'atteintes aux droits de l'enfant rapportés par les enquêtés.

Deux contributions de Haley McAvay et Patrick Simon portent sur les discriminations. Le premier article explore la façon dont l'enquête « Accès aux droits » contribue à documenter la perception et les expériences de discrimination en France. Les données de l'enquête permettent ici d'éclairer les contextes et les déterminants des populations qui y sont exposées, avec un regard porté sur les conséquences de ces discriminations (autocensure) et les recours. Le second article traite de façon spécifique de l'expérience du racisme et du harcèlement au travail et identifie dans quels cas, et pour quelles populations, ces expériences entretiennent ou non un lien avec les discriminations. Ce chapitre est complété par la publication des résultats, encore inédits, du volet de l'enquête portant sur les discriminations à raison de la religion.

Le dernier chapitre, avec l'article de Fabien Jobard et Jacques de Maillard, revient sur le volet « déontologie de la sécurité » à travers l'étude des relations police/populations à l'occasion des contrôles d'identités. À partir d'une contextualisation juridique et scientifique des contrôles d'identité, les auteurs analysent leur spécificité dans le contexte français, du fait de leur fréquence et des caractéristiques des personnes contrôlées.

Outre la persistance de l'actualité des enjeux d'accès aux droits et de non-discrimination en France, l'un des enseignements des contributions rassemblées dans cet ouvrage est de montrer que, pour certaines catégories de population, le « parcours du combattant » et les différences de traitement ne se limitent pas à leurs relations avec les services publics (ou avec les forces de l'ordre) mais sont susceptibles de concerner, dans une logique de continuum, la plupart de leurs interactions sociales et professionnelles.

## PRÉSENTATION DES AUTEURS

/ **Lise DEMAGNY** : statisticienne, ingénieure au CNRS, Centre de recherche médecine, sciences, santé, santé mentale, société (Cermes3), université de Paris, Inserm, Ehess.

/ **Fabien JOBARD** : directeur de recherches au CNRS, Centre de recherches sociologiques sur le droit et les institutions pénales (Cesdip).

/ **Jacques de MAILLARD** : professeur de science politique à l'université Versailles – Saint-Quentin-en-Yvelines et à Sciences Po Saint-Germain en Laye, Centre de recherches sociologiques sur le droit et les institutions pénales (Cesdip).

/ **Haley McAVAY** : chargée de recherche, Institut national d'études démographiques (Ined), Institut convergences migrations.

/ **Christine OLM** : présidente de VizGet.

/ **Hélène REVIL** : docteure en science politique, responsable scientifique de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore), chercheure au laboratoire de sciences sociales Pacte, université Grenoble Alpes.

/ **Patrick SIMON** : directeur de recherche, Institut national d'études démographiques (Ined), Institut convergences migrations.

/ **Natacha VELLUT** : psychologue, ingénieure au CNRS, Centre de recherche médecine, sciences, santé, santé mentale, société (Cermes 3), université de Paris, Inserm, Ehess.

/ **Benjamin VIAL** : sociologue et politiste dans le champ des politiques publiques de jeunesse, doctorant au laboratoire de sciences sociales Pacte, université Grenoble Alpes, membre de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore).

/ **Philippe WARIN** : politologue, directeur de recherche au CNRS, laboratoire des sciences sociales PACTE, université Grenoble Alpes, Sciences Po Grenoble, cofondateur de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore).

En 2016, le Défenseur des droits a conduit une enquête de grande envergure intitulée « Accès aux droits », sous la responsabilité de Nathalie Bajos, alors directrice de la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits.

Cette enquête répond à la nécessité d'établir un état des lieux des situations relevant des différents domaines de compétence du Défenseur des droits : les discriminations, les droits de l'enfant, la déontologie des forces de sécurité, les relations entre les services publics et leurs usagers. Elle a recueilli, auprès des personnes, leurs opinions sur les atteintes aux droits et leur connaissance des recours possibles ; enfin, elle les a interrogées sur leurs expériences propres, en qualité de témoins et/ou de victimes de telles situations et les recours au droit mobilisés (ou non). Les résultats de cette enquête contribuent à identifier les publics auxquels il est nécessaire de s'adresser pour favoriser le recours effectif au droit.

Ce premier tome a mobilisé les chercheurs associés de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore), de l'Institut national des études démographiques (Ined), du Centre de recherche médecine, sciences, santé, santé mentale, société (Cermes3) et du Centre de recherches sociologiques sur le droit et les institutions pénales (Cesdip), à qui la base de données de l'enquête a été confiée pour des exploitations secondaires.

Il s'adresse à l'ensemble des acteurs concernés par les champs de compétences de l'institution et à toutes les personnes souhaitant disposer d'un état des lieux rigoureux sur les inégalités d'accès aux droits et les discriminations en France.



**Prix : 15 €**  
ISBN : 978-2-11-157031-3  
DF : 5HC38860  
Imprimé en France

Diffusion  
Direction de l'information  
légale et administrative  
La **Documentation** française  
Tél. : 01 40 15 70 10  
[www.vie-publique.fr](http://www.vie-publique.fr)