



**INÉGALITÉS D'ACCÈS
AUX DROITS
ET DISCRIMINATIONS
EN FRANCE**

Contributions
de chercheurs à l'enquête
du Défenseur des droits

Tome 1



INÉGALITÉS D'ACCÈS AUX DROITS ET DISCRIMINATIONS EN FRANCE

Contributions de chercheurs
à l'enquête du Défenseur des droits

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 chercheuses¹ ayant contribué à cet ouvrage : Lise Demagny, Fabien Jobard, Jacques de Maillard, Haley McAvay, Christine Olm, Héléna 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.

SOMMAIRE

Avant-propos.....	4
Introduction	7

PARTIE 1

Relations entre les services publics et leurs usagers et usagères	11
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

PARTIE 2

La place des droits de l'enfant	71
La place des droits de l'enfant.....	73
Une perception des droits de l'enfant façonnée par le temps et les controverses.....	77

PARTIE 3

Perceptions et expériences des discriminations	93
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

PARTIE 4

Relations entre les professionnels de la sécurité et les populations : le respect de la déontologie	153
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
Annexes	175
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

AVANT-PROPOS

En prenant, en début de l'été 2014, mes fonctions de Défenseur des droits, j'avais décelé et dénoncé l'injustice qui me paraissait caractériser l'application des droits fondamentaux en France. Comment connaître et objectiver mon affirmation et la réalité que traduisaient chaque jour les réclamations portées à l'institution, née trois ans plus tôt ?

J'ai demandé à une directrice de recherches de l'Inserm, Nathalie Bajos, ayant une grande expérience des enquêtes sociologiques, de rejoindre notre équipe comme directrice de la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits. À son initiative et grâce à son expertise, nous avons lancé au printemps 2016 une enquête en population générale sans équivalent jusque-là. L'ouvrage *Inégalités d'accès aux droits et discriminations en France* vient mettre un point d'orgue à ce travail, que je considère comme fondateur pour notre institution.

L'activité quotidienne du Défenseur des droits consiste à recevoir et à instruire les réclamations des personnes qui considèrent que leurs droits ou libertés n'ont pas été respectés dans leurs relations avec les services publics, qui s'estiment victimes de discrimination, qui pensent qu'une décision n'a pas respecté l'intérêt supérieur et les droits de l'enfant ou qui affirment avoir été témoins ou victimes d'une faute déontologique commise par les personnes exerçant des activités de sécurité sur notre territoire. Mais cette activité ne permet de refléter qu'une petite partie des atteintes aux droits qui existent dans notre pays, tout simplement parce qu'une majorité de ces atteintes ne donnent lieu à aucun recours de la part des victimes. Éclairer ce qui n'est pas aujourd'hui visible, voilà l'objectif de cette enquête du Défenseur des droits : pour agir, il faut savoir et comprendre.

Au-delà d'une mesure statistique de l'ampleur de ces situations d'inégalités et de discrimination, quelle connaissance la population française a-t-elle de ses droits ? Quels sont les profils et les déterminants socioéconomiques des personnes les plus exposées ? Quels recours, face à des situations de manquement au droit, mobilise-t-elle ? Qui est en situation de « cumul » de difficultés et dans quels contextes ?

Élaborée avec les conseils scientifiques de l'Institut national des études démographiques (Ined) et de l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore, Pacte CNRS), l'enquête « Accès aux droits » permet d'établir un panorama objectif des situations qui relèvent de quatre champs de compétences de l'institution : discriminations, droits de l'enfant, déontologie des forces de sécurité, relations avec les services publics.

Le présent ouvrage est constitué dans sa première partie (tome 1) de contributions originales de dix chercheurs indépendants spécialisés dans les différents volets traités par l'enquête et dans sa seconde partie (tome 2) des analyses de l'enquête réalisées par le Défenseur des droits lui-même dès 2017. Il livre un

état des lieux préoccupant qui corrobore les rapports, avis, décisions et recommandations publiés par le Défenseur des droits au cours des dernières années.

Les chercheurs et chercheuses qui ont mobilisé les données de l'enquête produisent des analyses et des conclusions marquantes qui devraient inciter l'ensemble des autorités concernées à agir.

Je n'en retiendrai que quelques-unes pour illustrer le caractère structurel et systémique des problèmes, leurs conséquences délétères pour notre société et la possibilité d'agir pour changer les rapports sociaux.

En matière d'accès aux services publics, les contributeurs considèrent ainsi, à partir de notre enquête, que « l'effectivité de la citoyenneté sociale est mise en cause » pour une partie de la population. Ils estiment également que la surexposition des jeunes aux difficultés administratives est le produit de la faiblesse des politiques menées en leur faveur, notamment, mais pas uniquement, en matière d'informations sur leurs droits. Ils insistent sur l'importance de conserver, dans le cadre de la dématérialisation des services publics, des « espaces d'échange direct » qui rendent possibles la rencontre entre usagers et administration et la « production de droits », dispositifs indispensables si l'on veut éviter que ces réformes n'attisent les inégalités et ne « créent un gouffre entre les services et leurs publics ».

En ce qui concerne les droits de l'enfant, l'enquête démontre à quel point l'invisibilité de ces droits nourrit leur méconnaissance et pèse sur la construction des enfants, mais aussi leur protection effective.

En matière de discriminations, il est désormais impossible de nier l'importance et la fréquence de ces phénomènes, et l'ouvrage montre que la grande majorité de la population en a parfaitement conscience. Mais cette prise de conscience ne suffit pas pour changer la situation. Les discriminations perdurent, voire dans certains cas semblent s'accroître, malgré leurs effets désastreux sur notre société. La faible mobilisation par les victimes des recours possibles est marquante. Outre la méconnaissance de ses droits, j'insisterai ici sur l'importance, évoquée par les auteurs pour expliquer ce phénomène, de l'absence de confiance dans les institutions en charge de remédier aux abus. Les victimes ne se plaignent pas parce qu'elles estiment que cela ne changera rien. Ce « non-recours », le « à quoi bon ? » trop souvent entendu, n'est pas l'expression d'une résignation sans conséquence ; il est au contraire le carburant d'un sentiment d'injustice qui effrite l'adhésion aux valeurs d'égalité de notre société et le sentiment d'appartenir à une République qui traite également celles et ceux qui vivent sur son territoire.

L'enquête et les contributions nous renseignent également sur les populations les plus vulnérables et les plus exposées, en direction desquelles des actions de promotion de l'égalité et d'accès aux droits devront être entreprises prioritairement par les pouvoirs publics. En effet, un résultat connu, mais ici précisément documenté, est l'inégalité face aux services publics et les différences d'exposition au risque d'être discriminé selon les groupes sociaux. On retrouve, dans tous les domaines évoqués, des phénomènes de cumuls d'atteintes aux droits et de discriminations, et un mouvement de concentration sur certains et

certaines d'entre nous : les femmes, les personnes en situation de handicap, les personnes perçues comme non blanches, les jeunes, ceux qui rencontrent des difficultés économiques. Les inégalités s'alimentent souvent à trois sources : genre, « classe », origine.

Ces résultats imposent des changements structurels car la remédiation individuelle, notamment judiciaire, est loin de pouvoir répondre à elle seule à des enjeux sociétaux.

Ces quelques exemples montrent qu'il est plus que temps, pour celles et ceux qui sont en position de décider, au premier chef les responsables des politiques publiques, d'abord de proscrire tout ce qui risque directement ou indirectement de rompre l'égalité dans l'accès aux services publics, donc aux droits ; et en même temps, de mettre en question les mentalités, les systèmes, les rapports d'inégalité qui tiennent éloignés de leurs droits fondamentaux un nombre considérable d'usagers, de demandeurs d'emploi, de salariés, de retraités, d'élèves et d'étudiants, d'enfants en danger.

La mission du Défenseur des droits ne peut s'y substituer.

Mais en objectivant la situation, en la décrivant comme alarmante, ils en appellent aux faiseurs de lois, aux praticiens de l'administration publique comme de l'entreprise privée.

Cette enquête, cet ouvrage, ne sont pas fatalistes. Ils se veulent une contribution libre et indépendante à la construction de politiques réellement pertinentes et efficaces s'appuyant sur des choix éclairés.

C'est dans cette perspective que j'ai tenu à ce que la sortie de cet ouvrage s'accompagne de la mise à disposition des données de l'enquête « Accès aux droits » auprès de la communauté scientifique, par l'intermédiaire du réseau Quételet. Cette mise à disposition fait du Défenseur des droits un « producteur » de données susceptibles d'alimenter la statistique publique et permettra que cette enquête originale puisse continuer d'être exploitée par d'autres acteurs de la recherche qui contribueront à leur tour à nourrir l'action.

Jacques TOUBON

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^{er} 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^e 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^{er} 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.

PARTIE 1

**RELATIONS ENTRE
LES SERVICES PUBLICS
ET LEURS USAGERS
ET USAGÈRES**

RELATIONS ENTRE LES SERVICES PUBLICS ET LEURS USAGERS ET USAGÈRES

Le Défenseur des droits a pour mission de défendre les droits et libertés dans le cadre des relations avec les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics et les organismes investis d'une mission de service public¹. Cette compétence recouvre le traitement d'éventuels litiges entre les usagers et les services publics, l'accompagnement des réclamants et réclamantes par la médiation, et le règlement à l'amiable ainsi que la présentation d'observations devant les juridictions compétentes.

En 2018, le Défenseur des droits a reçu 55 785 réclamations² qui concernaient les relations avec les services publics. Ces réclamations témoignent des difficultés rencontrées par les usagers et usagères des services publics et de la complexité des procédures. Un nombre important de réclamations relève notamment de situations où les personnes éligibles ne bénéficient pas de leurs droits en raison d'un retard pris dans le traitement de la demande de prestation, d'une absence de réponse, d'une décision erronée ou encore du fait d'une demande indu de justificatifs.

L'enquête « Accès aux droits » permet de mesurer l'ampleur de ces situations. Elle révèle ainsi **qu'une personne sur cinq éprouve des difficultés à accomplir les démarches administratives courantes et que plus de la moitié de la population a été confrontée à des difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public dans les cinq années précédant l'enquête.**

L'enquête démontre que si l'expérience de difficultés dans les relations avec les services publics est répandue, elle n'est pas la même pour tous. En effet, les personnes diplômées et occupant des professions à fort capital culturel rapportent en moyenne plus de difficultés que les autres mais ces problèmes ne se produisent dans leur majorité que « rarement » ou « parfois » (dans plus de 50 % des cas, contre 42 % en moyenne). En revanche, les publics précaires, les jeunes et les personnes isolées, quant à eux, rapportent également des difficultés plus nombreuses que l'ensemble de la population mais de façon plus fréquente. Ainsi près de 20 % des jeunes de moins de 35 ans et 20 % des personnes

1. Loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011.

2. Réclamations reçues au siège et par les délégués du Défenseur des droits. Source : rapport d'activité 2018.

en situation de précarité ou d'isolement déclarent rencontrer « souvent » à « très souvent » des difficultés, contre 11 % en moyenne.

La demande répétée de pièces justificatives (38 %) et la difficulté à contacter quelqu'un (38 %) représentent les problèmes les plus fréquemment rapportés. Une personne sur trois cite, également, le manque d'information et l'absence de réponse à une demande. Cette absence de réponse est d'autant plus problématique qu'elle engendre parfois le dépassement des délais pour obtenir certains droits ou prestations, voire conduit au renoncement. De la même manière, la complexité des démarches peut être source de découragement.

L'enquête « Accès aux droits » révèle que **12 % des personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs démarches avec les services publics les abandonnent.** L'abandon concerne davantage les jeunes (21 % des 18-24 ans) et les personnes les moins diplômées (18 % des personnes qui n'ont pas le baccalauréat), est également plus fréquent dans les populations confrontées à des difficultés socio-économiques marquées et maîtrisant moins la langue française. Les principales raisons évoquées sont l'inutilité et la complexité des démarches à entreprendre. Ces réactions traduisent une forme de résignation de la part des usagers en difficulté dans leurs relations avec les services publics, qui fait écho à leur méconnaissance de leurs droits de recours. En effet, **si 80 % des personnes interrogées pensent qu'une décision défavorable d'un service public ou d'une administration peut être contestée, il n'en demeure pas moins qu'une personne sur trois (31 %) éprouvant des difficultés dans ses démarches administratives pense que c'est impossible.** Parmi ce public qui connaît mal son droit au recours, à nouveau, les jeunes, mais également les agriculteurs et agricultrices (37 %), les personnes précaires isolées (27 %), celles ayant des difficultés d'accès (27 %) ou aucun accès (25 %) à Internet sont davantage représentées.

Enfin, les nouveaux modes d'organisation ou de gestion peuvent également contrarier l'accès aux droits de certaines populations. À ce titre, la dématérialisation des services publics, si elle vient simplifier l'accès aux droits de la majorité des personnes, peut constituer un obstacle supplémentaire pour nombre d'entre elles, notamment celles qui ne disposent pas d'un accès à Internet ou n'en maîtrisent pas les usages à des fins administratives. À cet égard, l'enquête « Accès aux droits » établit que **9 % de la population n'a pas d'accès à Internet et 17 % des personnes interrogées évoquent des difficultés d'usage de l'outil Internet.** Les personnes sans accès à Internet, ou qui sont peu à l'aise avec cet outil, rencontrent plus de difficultés dans leurs démarches que les autres : ainsi 27 % des personnes qui n'ont pas accès à Internet et 33 % de celles qui se sentent peu à l'aise sur Internet déclarent des difficultés dans leurs démarches administratives, contre 20 % en moyenne.

Les résultats de l'enquête « Accès aux droits » confirment donc la présence de difficultés dans la réalisation de démarches administratives pour une frange importante de la population. À cet égard, une attention particulière est apportée aux populations précaires et aux jeunes au travers des contributions de Philippe Warin et Christine Olm et de Benjamin Vial.

L'article d'Hélène Revil et Christine Olm est consacré à la thématique de la dématérialisation. Les auteurs démontrent que, pour de nombreuses personnes, la

dématérialisation peut renforcer des facteurs d'inégalité déjà existants, voire institutionnaliser une forme d'exclusion liée à la situation de précarité sociale et/ou économique, ou favoriser la marginalisation de nouveaux publics, notamment, celles et ceux qui sont peu à l'aise avec l'écrit³ et/ou éloignés de l'outil Internet, tels que les personnes âgées, ou les jeunes qui en maîtrisent surtout les usages ludiques.

3. Dans son enquête « Information et vie quotidienne », l'Insee évaluait en 2011 à 16 % de la population 18-65 ans le nombre d'adultes en difficulté dans les domaines fondamentaux de l'écrit, soit 6,1 millions d'habitants. Voir également l'enquête menée dans le cadre du Programme de l'OCDE pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (Peica) réalisée entre 2013 et 2016 et qui montre, s'agissant des capacités à utiliser l'écrit, la situation inquiétante de la France.

DES CITOYENS EN DIFFICULTÉ AVEC LES ADMINISTRATIONS ET LES SERVICES PUBLICS

Philippe Warin et Christine Olm

En parlant des relations aux administrations et services publics, il est souvent question de « parcours du combattant ». Cette réalité est au cœur des préoccupations du Défenseur des droits, comme l'attestent à nouveau plusieurs rapports récents produits par l'institution [Défenseur des droits 2015, 2016a, 2017 ; Mathieu 2016]. L'enquête « Accès aux droits » vient éclairer ces parcours semés d'embûches avec des données nouvelles qui permettent de s'intéresser aux personnes qui rencontrent des difficultés, soit pour remplir des démarches administratives, soit pour résoudre des problèmes avec des administrations ou des services publics une fois celles-ci engagées, soit encore qui les cumulent.

Les résultats sont édifiants puisque 46 % de la population déclarent rencontrer des difficultés¹ : 10 % pour remplir des démarches en général, 25 % pour résoudre des problèmes lors du traitement de demandes, et 11 % cumulent les deux types de difficultés. Près de la moitié de la population est donc concernée à un degré ou un autre.

Ces difficultés et parfois leur cumul ont de quoi préoccuper dans la mesure où elles peuvent produire un abandon des démarches, et ainsi du non-recours aux droits comme l'a montré le Défenseur des droits dans son rapport [Défenseur des droits 2017]. Avant de traiter des conséquences des parcours du combattant, il convient d'abord d'identifier les groupes sociaux les plus vulnérables, c'est-à-dire ceux qui sont exposés au cumul de difficultés. Il sera possible ensuite de chercher à mettre en lumière les caractéristiques des personnes qui rendent plus probable le fait d'être exposé à un parcours du combattant, en comparant ces groupes aux populations qui se heurtent à des difficultés en amont pour remplir des démarches administratives ou en aval au moment de leur traitement, et à celles qui ne rencontrent ni l'un ni l'autre de ces deux types de difficultés.

1. Parfois à très souvent.

Eléments méthodologiques : Les questions principales

Ce chapitre analyse les réponses à deux questions de l'enquête « Accès aux droits » :

« En général, avez-vous des difficultés pour remplir vos démarches administratives (impôts, arrêt maladie, demandes d'allocations...) ? »

« Vous-même, au cours des cinq dernières années, vous est-il arrivé d'avoir de difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public ? »

Ces réponses sont étudiées en fonction des caractéristiques des personnes interrogées :

- Les caractéristiques sociodémographiques : le sexe, la situation familiale (*célibataire, en couple sans enfant familles monoparentales, familles biparentales avec 1 ou 2 enfants, familles biparentales avec 3 enfants ou plus*), l'âge (*18-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus*), la situation par rapport à l'emploi (*salarié en emploi stable [CDI ou fonctionnaire], salarié en emploi précaire [autres contrats], travailleur indépendant, chômeur, retraité, autres inactifs [sans emploi n'ayant jamais travaillé, sans emploi n'en cherchant pas, étudiants ou en formation]...*), le niveau de diplôme le plus élevé obtenu (*aucun diplôme, ou CEP/PEBC, BP ou CAP ou BEP, diplôme du niveau baccalauréat, diplôme du niveau baccalauréat plus deux années d'étude, diplôme supérieur*), la catégorie socioprofessionnelle;
- La situation financière : aisance financière (*question issue de l'abondante littérature sur les mesures du niveau de vie : vous êtes à l'aise, ou ça va, ou c'est juste, ou vous y arrivez difficilement, ou vous ne pouvez pas y arriver sans faire de dette*), la précarité au sens des difficultés financières croisées avec l'isolement (*est à l'aise, ou ça va, c'est juste, y arrive difficilement mais peut être aidé matériellement par son entourage, y arrive difficilement et ne peut être aidé matériellement*);
- La situation géographique : taille d'unité urbaine (*rural, de 2 000 à moins de 20 000 habitants, de 20 000 à moins de 100 000 habitants, 100 000 habitants ou plus hors unité urbaine de Paris, unité urbaine de Paris*), habite en province ou en Île-de-France;
- L'entourage et le suivi social : possibilité d'être aidé par l'entourage (*matériellement et administrativement, matériellement seulement, administrativement seulement, ne peut être aidé ni matériellement ni administrativement*), rencontres avec un travailleur social (*jamais, rarement, parfois, souvent*);
- Origine et appartenance à une minorité visible : l'origine nationale peut être mesurée par la nationalité, mais cette mesure est souvent trop restrictive, notamment pour mesurer les discriminations. Les variables retenues portent à la fois sur la nationalité, la nationalité des parents, le lieu de naissance, l'ancienneté d'arrivée en France et l'âge d'arrivée en France : nationalité du répondant (*française, autre européenne, autre*), nationalité de naissance du répondant (*française, autre Europe, maghrébine, autre*), la nationalité de naissance croisée avec celle des parents (*Français de naissance de deux parents français, autre nationalité d'Europe de naissance, au moins un parent d'une autre nationalité d'Europe, maghrébin de naissance ou au moins un parent d'origine maghrébine, autre nationalité de naissance ou au moins un parent d'une autre nationalité*), ancienneté d'arrivée en France métropolitaine (*né en France métropolitaine, arrivé depuis moins de 15 ans, arrivé depuis 15 à moins de 40 ans, arrivé depuis 40 ans ou plus*), l'âge d'arrivée en France (*né en France métropolitaine, arrivé à moins de 18 ans, arrivé à 18 ans ou plus*), la perception de sa couleur de peau (*se perçoit comme blanc et est perçu comme blanc, se perçoit comme blanc mais pense ne pas être perçu comme blanc, ne se perçoit pas comme blanc mais pense être perçu comme blanc, ne se perçoit pas comme blanc et pense ne pas être perçu comme blanc*), l'appartenance à une religion (*sans religion, chrétien, autre*) et l'opinion sur la religion qui lui est attribuée par les autres (*aucune, chrétien, autre*);
- Handicap et obésité : situation de handicap (*déclare être en situation de handicap ou déclare être limité à cause de son état de santé*), la situation de handicap croisée avec la

reconnaissance administrative (*sans handicap, handicap, reconnaissance demandée mais refusée, handicap et reconnaissance non demandée, handicap reconnu*), indice de masse corporelle (*maigre, valeur de référence, surpoids, obésité*);

- Expérience des discriminations et relations aux administrations : a connu au moins une discrimination (*construite à partir de l'ensemble des questions portant sur l'expérience des discriminations*), expérience des discriminations croisées avec les discriminations par une administration (*n'a pas de connu de discrimination, a connu des discriminations autres que par une administration, a connu une discrimination par une administration*), a connaissance des possibilités de contester les décisions des administrations, a déjà renoncé à des soins médicaux au cours des 5 dernières années (*jamais, rarement ou parfois, souvent ou très souvent*);
- Utilisation d'Internet : dispose d'un accès à Internet, fréquence de l'accès (*pas d'accès, accès non quotidien, accès quotidien*), accès à Internet croisé avec la capacité à y trouver les informations concernant les administrations et les services publics (*pas d'accès, accès mais trouve peu ou pas du tout facilement les informations, accès et trouve très ou assez facilement les informations*).

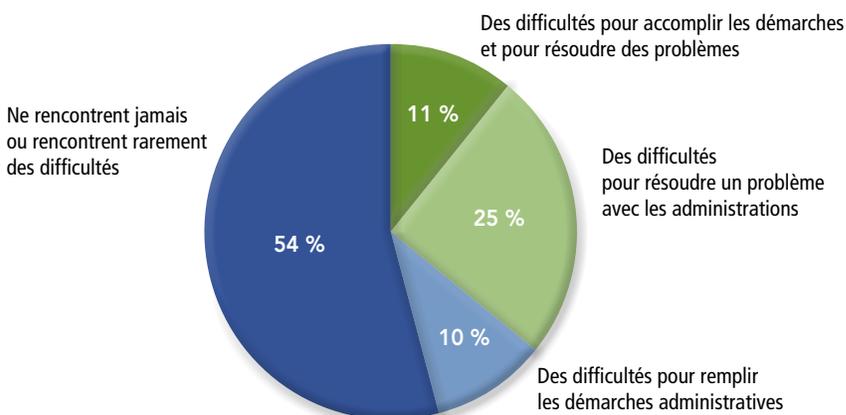
Les groupes sociaux exposés au cumul de difficultés

Au total, quatre populations de tailles différentes apparaissent (cf. graphique 1) :

- Les personnes sans aucune difficulté ou rarement.
- Les personnes en difficulté pour remplir leurs démarches administratives.
- Les personnes en difficulté pour résoudre un problème avec une administration, sans pour autant se sentir en difficulté dans l'accomplissement de démarches administratives.
- Enfin, les personnes cumulant les difficultés.

Graphique 1 :

Indicateur de difficultés avec les administrations et services publics



Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine (n=5 117).

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Quels sont les groupes sociaux qui composent les 11% de la population les plus vulnérables ?

Les variables de l'enquête sont nombreuses et variées pour identifier les groupes sociaux qui cumuleraient des difficultés dans les relations aux administrations et services publics. Cette richesse est d'autant plus intéressante que les résultats sont contrastés, parfois même fortement. En effet, une première analyse statistique entre grands types de variables montre que des ensembles importants de personnes paraissent être soit surexposées soit sous-exposées au cumul de difficultés. Ce résultat est particulièrement important. Il indique que les parcours du combattant constituent un facteur de différenciation sociale selon l'âge, le sexe, la catégorie socioprofessionnelle et le statut par rapport à l'emploi, le type de ménage... En étant inégalement réparties sur le plan social, les difficultés dans les relations aux administrations et services publics contribuent en effet à hiérarchiser la population dans l'accès aux droits sociaux. Dans ces conditions, l'effectivité de la citoyenneté sociale est mise en cause, et avec elle un effritement des conditions mêmes de la cohésion sociale dont elle est un pilier historique majeur.

Que certains groupes sociaux soient plus exposés que d'autres est un fait que démontre l'enquête. Surtout, les résultats conduisent à considérer que le cumul de difficultés dans les rapports aux administrations et services publics entretient avec les inégalités sociales liées aux environnements sociaux et aux conditions de vie des relations réciproques. En d'autres termes, le cumul de difficultés dans l'accès aux administrations et aux services publics tend à se concentrer dans des environnements sociaux marqués par des inégalités sociales plus largement définies. En retour, ces difficultés peuvent aggraver les inégalités pour les populations concernées.

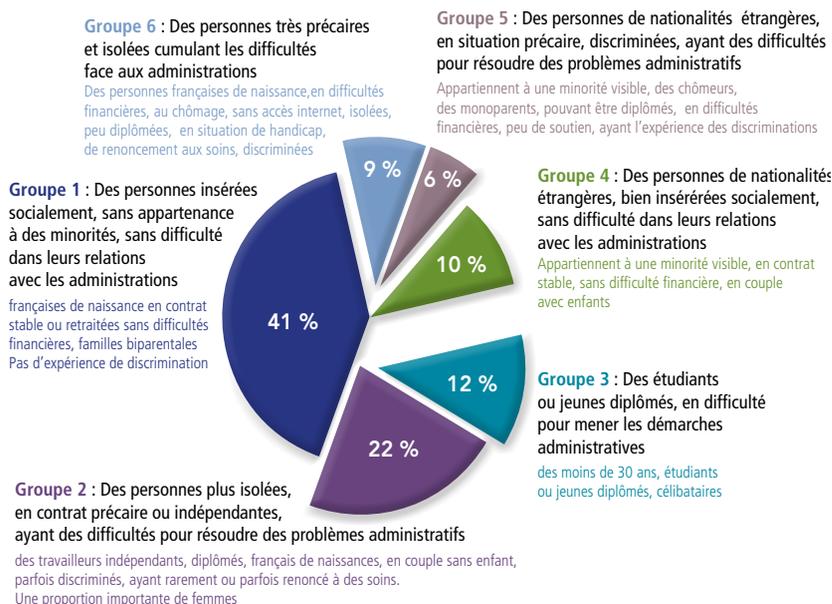
L'enquête du Défenseur des droits débouche sur une observation principale, à savoir que le cumul des difficultés a des raisons structurelles, en particulier sociétales (à travers le phénomène de « solitude objective ») et socioéconomiques (avec la fragmentation entre « protégés », « précarisables » et « précarisés » dans les sociétés postindustrielles). Il concerne en particulier des groupes sociaux caractérisés par une socialisation défailante, mais aussi par une précarité des ressources financières, cognitives et fonctionnelles. L'enquête met par conséquent en avant les « désaffiliés » dont parlait Robert Castel, soit celles et ceux pour qui la fragilité relationnelle devient isolement et la précarité économique dénuement [Castel 1995]. Le cumul de difficultés touche également des groupes sociaux que l'on peut qualifier de « minorités ». Ces groupes dits « mineurs » sont dans des situations de domination. C'est le sens même de la notion de minorité proposée par Louis Wirth, qui s'est intéressé au milieu du ^{xx}e siècle à la question des minorités dans les villes nord-américaines. Pour le sociologue américain, la notion de minorité désigne plus précisément « un groupe de gens qui, à cause de leurs caractères physiques ou culturels, sont séparés des autres dans la société dans laquelle ils vivent, par un traitement différencié et inégal, et qui, en conséquence, se considèrent eux-mêmes comme objets de discrimination collective. L'existence d'une minorité au sein d'une société implique la réalité d'un groupe dominant correspondant. Ce dernier bénéficie d'un statut social plus élevé et de plus grands

privilèges. Le statut de minorité comporte l'exclusion de la pleine participation à la vie de la société» [Wirth 1964].

Éléments méthodologiques : la classification

La classification permet de rapprocher des observations ayant des caractéristiques communes sur les variables prises en compte dans l'analyse. Il s'agit d'une méthode de traitement statistique qui repose sur des concepts de distance : elle regroupe les individus les plus proches possibles selon la distance choisie et les variables retenues. Tous les individus d'une même classe ne possèdent donc pas exactement les mêmes caractéristiques. Les noms donnés aux classes sont choisis *a posteriori*, au regard des caractéristiques les plus marquantes de la classe et sont donc relativement subjectifs. L'intérêt de l'analyse est de pouvoir traiter simultanément de nombreuses variables et de comprendre leur articulation.

Graphique 2 :
Typologie selon les caractéristiques sociodémographiques et les difficultés rencontrées



Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine (n=5 117).

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

La nature des difficultés rencontrées selon les groupes sociaux peut être résumée par la typologie dont les résultats sont présentés ci-dessous. Cette classification distingue six groupes qui se différencient à la fois par leur appartenance

sociale et par les difficultés rencontrées face aux administrations. À l'appui des propos précédents, elle montre que la population exposée à des difficultés pour remplir des démarches administratives et ensuite pour régler les problèmes qui surgissent peut être décrite à travers les caractéristiques de la désaffiliation mais aussi de la ségrégation.

Des groupes caractérisés par une socialisation défailante

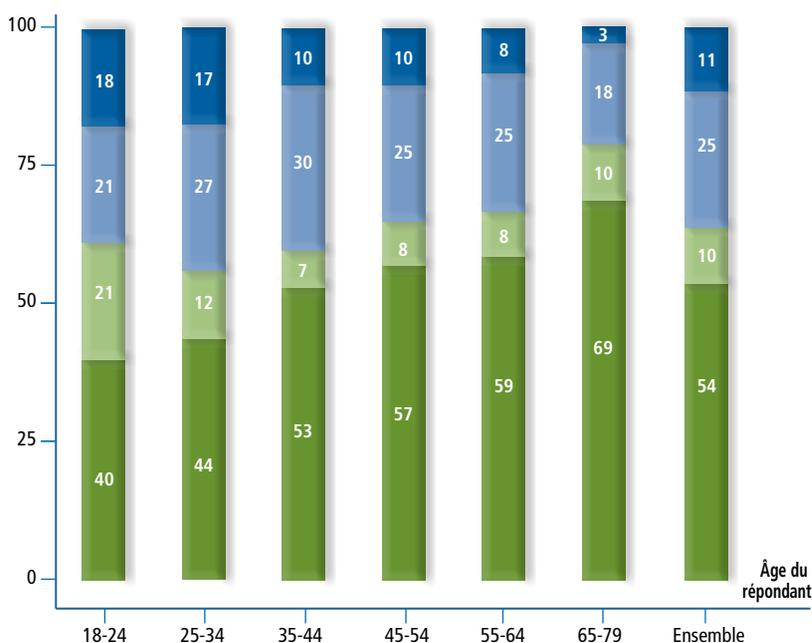
L'âge entre en ligne de compte dans le cumul des difficultés pour accomplir les démarches administratives et pour résoudre des problèmes avec les administrations. L'enquête le confirme : 18 % des jeunes de 18 à 24 ans cumulent les difficultés dans les relations aux administrations et services publics. Souvent ces difficultés perdurent, puisque c'est aussi le cas pour 17 % des 25-34 ans. Ces deux groupes d'âge sont surexposés, par comparaison aux personnes plus âgées. Parmi les 65-79 ans, 3 % sont dans cette situation.

On le sait, les difficultés à engager des démarches administratives et à les mener à leur terme constituent un véritable frein à l'insertion sociale, familiale et professionnelle des jeunes. Le constat est établi à partir d'analyses robustes [Labadie 2012, Posra 2013] et énoncé également au niveau institutionnel [Dulin 2015]. En arrière-plan, quel que soit le point de vue, la conclusion est généralement la même : les espaces principaux de la socialisation (la famille et l'école) préparent inégalement les jeunes à être autonomes dans leurs démarches administratives [Delevoye 2007]. Le modèle d'accès aux rôles adultes fondé de plus en plus sur l'autodéfinition de soi et de sa place dans la société est questionné [Galland 2000].

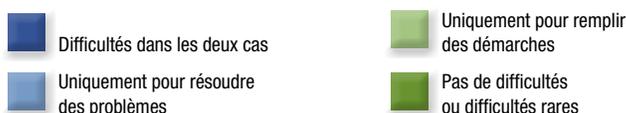
Vivre seul ou en couple sans enfant a aussi son importance. Les célibataires, pour 13 % d'entre eux, et surtout les couples sans enfant (18 %) cumulent les difficultés. Ces deux groupes sont en proportion deux à trois fois plus nombreux à être dans cette situation que les familles biparentales (8 %) ou les familles nombreuses (7 %). Ce résultat n'étonne pas. Le fait de vivre seul ou sans enfant à charge à la fois peut alimenter et être alimenté par un retrait de la vie sociale. Ce constat est également vrai pour les personnes âgées, comme l'a remarqué un récent rapport de l'Assemblée nationale en pointant que la solitude est un facteur de non-recours, par exemple à l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa) et qu'en l'espèce les femmes sont plus touchées que les hommes [Biémouret 2016]. Au-delà des différences d'âge, le fait de vivre seul ou sans enfant à charge et son corollaire – l'absence d'autrui au foyer ou dans l'environnement le plus proche qui peut aider ou motiver [Schurmans 2003] – activent dans bien des cas un non-recours qui résulte largement de difficultés avec les administrations ou les services publics du fait de manques de soutien et de motivation [Warin 2012]. Des recherches en sciences du comportement ont expliqué précisément l'influence de caractéristiques personnelles sur les situations de non-recours, telles que la procrastination, les contraintes cognitives ou les difficultés à agir de façon optimale [Baicker 2012]. L'individualisation des explications n'empêche cependant pas de constater que le cumul des difficultés dans les relations administratives peut refléter globalement certains déficits de la société contemporaine. Autrement dit, les caractéristiques individuelles et les facteurs psychosociaux qui apparaissent les plus saillants dans

les profils des personnes qui éprouvent des difficultés pour recourir aux administrations et aux services publics ne peuvent se comprendre sans rechercher leurs déterminants sociaux.

Graphique 3 :
Difficultés rencontrées selon l'âge du répondant (en %)



Type de difficultés rencontrées



Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine (n=5117).

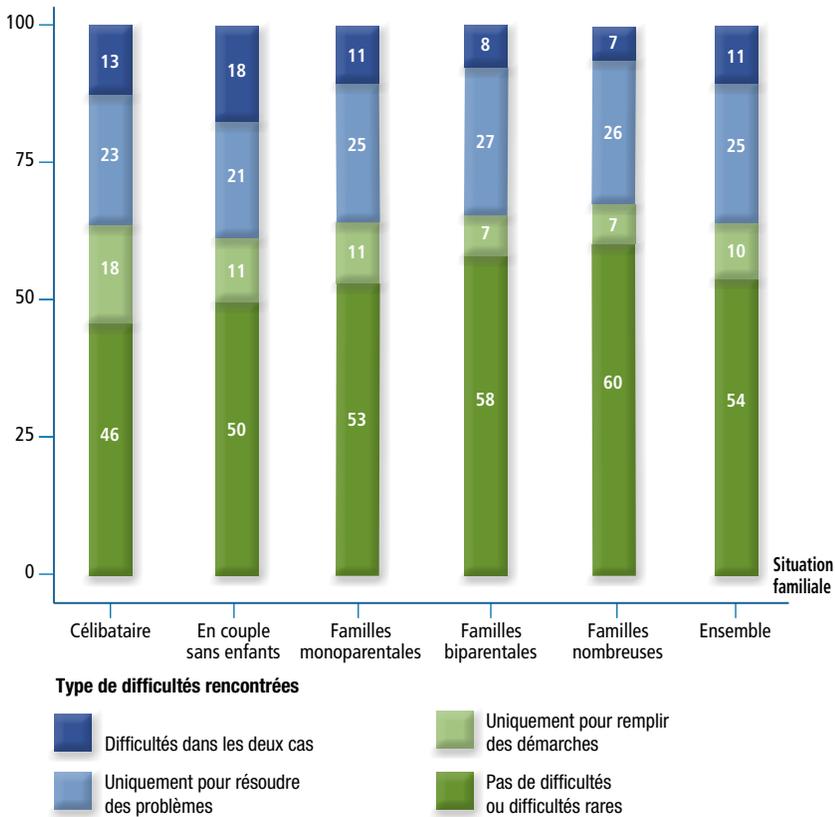
Lecture : 40 % des jeunes âgés de 18 à 24 ans ne rencontrent pas de difficultés dans les démarches administratives ; 18 % rencontrent des difficultés à la fois pour résoudre des problèmes et pour remplir des démarches administratives.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Ces situations sont très bien illustrées par le groupe 2 de la typologie : les formes d'emplois particulières (travailleurs indépendants notamment) expliquent la nécessité de démarches administratives spécifiques. Or ces démarches s'accompagnent de problèmes administratifs que les personnes concernées n'arrivent pas à résoudre, en lien probable avec un isolement familial fréquent dans ce groupe. Parallèlement, les difficultés rencontrées avec les administrations et les services publics ne concernent pas particulièrement les personnes qui ne peuvent pas

compter sur le soutien de leur entourage pour y faire face. Dit autrement, le manque de soutien de la part de proches n’a pas l’effet auquel on pourrait croire. En effet, et ne contestant en rien la pertinence de l’enquête de la Fondation de France sur « Les solitudes en France », on ne peut pas dire que « l’isolement objectif² » appréhendé ici en termes d’absence de soutien de la part de l’entourage « va de pair avec une forme de distance vis-à-vis des institutions » [Fondation de France 2016].

Graphique 4 : Difficultés rencontrées selon la situation familiale (en %)

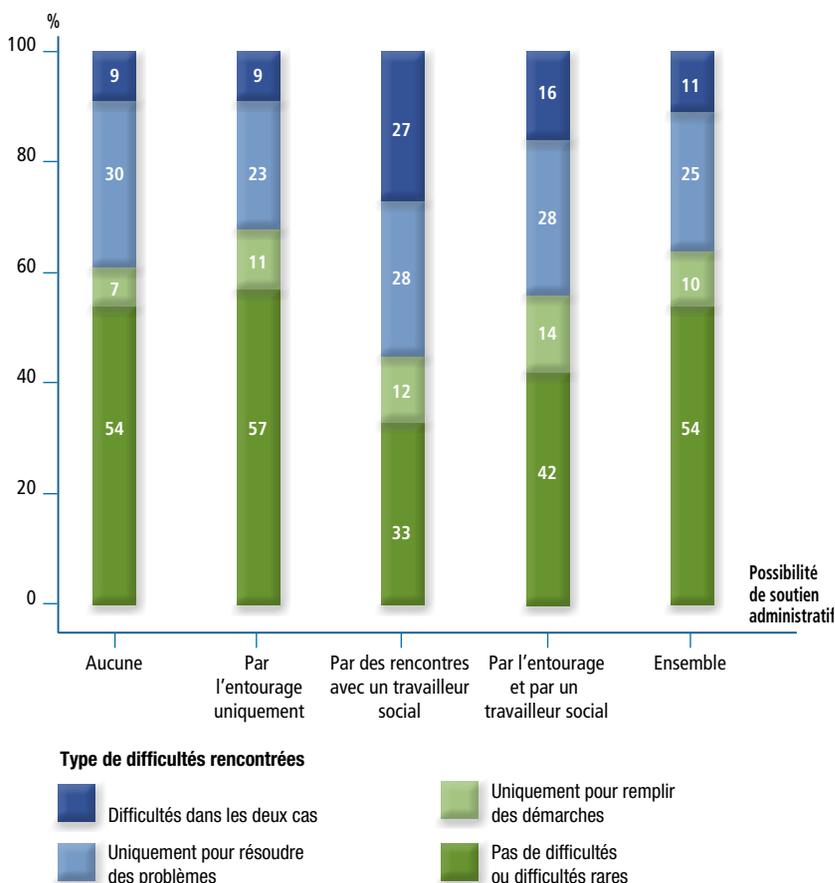


Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine (n=5117).
 Lecture : 60 % des personnes vivant en couple avec au moins trois enfants (familles nombreuses) ne rencontrent pas de difficulté ni dans leurs démarches administratives ni pour résoudre des problèmes.
 Source : Enquête “Accès aux droits”, Défenseur des droits, 2016.

2. Sont considérées comme isolées objectivement les personnes ne rencontrant jamais physiquement les membres de tous leurs réseaux de sociabilité (famille, amis, voisins, collègues de travail ou activité associative) ou ayant uniquement des contacts très épisodiques avec ces différents réseaux : quelques fois dans l’année ou moins souvent [Fondation de France 2016].

L'enquête du Défenseur des droits montre que 13% des personnes qui ne peuvent pas être aidées par des proches pour réaliser des démarches administratives cumulent des difficultés dans les relations aux administrations et services publics. Et 29% qui n'ont pas ce soutien ne savent pas résoudre les problèmes qui peuvent survenir lors d'une démarche administrative. Parmi les personnes qui peuvent être aidées sur le plan administratif par des proches, les proportions sont similaires puisque 10% cumulent les difficultés et 24% en rencontrent pour résoudre des problèmes. Aussi, l'absence de soutien de l'entourage en cas de difficultés paraît-elle statistiquement assez peu discriminante.

Graphique 5 :
Difficultés rencontrées selon les possibilités de soutien administratif (en %)



Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine (n=5117).

Lecture : 57 % des personnes ne rencontrant pas de travailleurs sociaux mais pouvant avoir un soutien administratif de leur entourage ne rencontrent pas de difficultés administratives. 11 % ont des difficultés pour remplir des démarches administratives, mais n'en rencontrent pas pour résoudre des problèmes.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

En revanche, ce n'est pas le cas de l'aide apportée par des travailleurs sociaux. En effet, 22% des enquêtés qui rencontrent souvent un travailleur social pour accomplir des démarches administratives et pour résoudre des problèmes avec les administrations cumulent des difficultés administratives. Surtout, les personnes rencontrant souvent ou parfois un travailleur social font deux fois plus fréquemment l'expérience de relations administratives difficiles que celles qui peuvent en plus compter sur l'aide de leur entourage. Ce résultat n'étonne pas : les personnes qui cumulent différents types de difficultés dans leurs relations avec les administrations rencontrent fréquemment des travailleurs sociaux... pour que ceux-ci justement les aident à les résoudre.

Des groupes précarisables ou précarisés

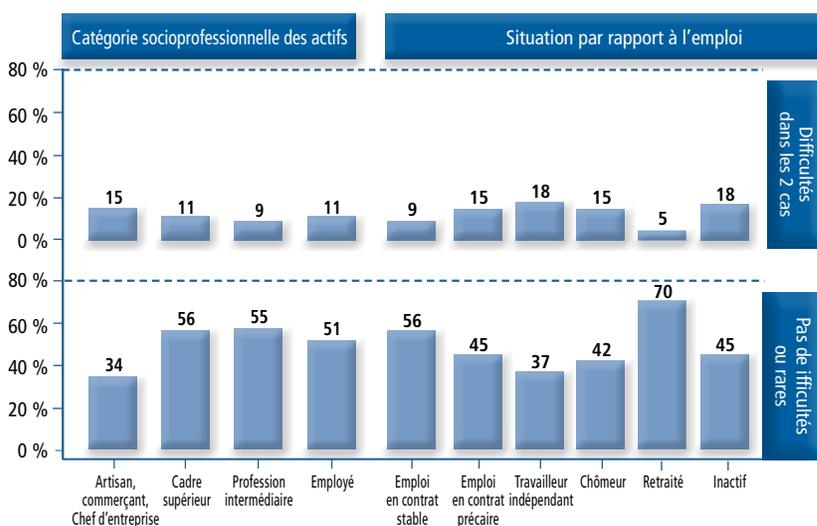
L'enquête « Accès aux droits » présente également le grand intérêt de relier la question des rapports difficiles d'une partie de la population avec les administrations et services publics aux caractéristiques d'une société postindustrielle. Cela mérite une rapide explication. Jusqu'à l'accélération de son déclin à partir des années 1970, la société industrielle a lié un mode de production et un mode de protection. Elle a ainsi scellé l'unité de la question économique et de la question sociale. Une société postindustrielle, elle, consacre leur séparation [Cohen 2006] dans la mesure où la transformation du système d'assurances sociales qui l'accompagne attache les droits acquis non plus à l'emploi occupé mais à l'individu. L'une des conséquences de fond de cette transformation socioéconomique générale est que la précarité a changé de forme : « Alors qu'il est généralement question des précaires [...], les "précarisables" constituent un groupe interstitiel, ils sont dans une position où ils ne sont ni "protégés", ni "précaires". Ils sont majoritaires. [...] Potentiellement précaires, ils ont le sentiment d'être précarisés, l'emploi ne leur offre aucune certitude, ils sont dans l'insécurité permanente, dans la hantise de rejoindre la cohorte des exclus. [...] Lorsque nous parlons de "précarisés", nous franchissons un cran supplémentaire. Là, il n'y a plus l'angoisse de la perte de l'emploi car il est déjà perdu, ou n'a jamais été connu. [...] » [Pierret 2013].

Si aujourd'hui la précarité dissocie les protégés, les précarisables et les précarisés, l'enquête du Défenseur des droits montre que le cumul des difficultés pour accomplir les démarches administratives et pour résoudre des problèmes avec les administrations est le lot de ceux qui ne sont plus protégés. Elle indique clairement un lien avec le manque d'emploi ou sa précarité. Les chômeurs et tout autant les personnes avec contrat d'emploi précaire (15% de chacun de ces deux groupes) sont surexposés à ces difficultés. À l'autre bout, les personnes avec un emploi en contrat stable sont statistiquement sous-exposées : 9% d'entre elles seulement éprouvent des difficultés dans leurs démarches administratives et, le cas échéant, dans la résolution des problèmes qui peuvent apparaître.

Le cumul de difficultés rencontrées avec les administrations et les services publics est donc, pour une partie des personnes concernées, relié significativement à la non-activité, mais aussi aux nouvelles formes d'embauche et à la précarité de l'emploi. L'enquête vient ainsi confirmer ce que d'autres recherches

ont montré, en particulier que la précarisation de l'emploi interagit avec la précarité des conditions de vie [Hélandot 2005] mais aussi peut entraver l'accès aux droits sociaux : « Être en emploi précaire fragilise l'accès aux droits sociaux. Tout d'abord parce qu'être en contrat à durée déterminée (CDD) ou en intérim, contrairement à ce que dit le Code du travail, ce n'est pas avoir les mêmes droits que les autres salariés. Si, dans les textes, l'égalité de traitement est affirmée, dans la pratique, cette égalité de traitement est le plus souvent contournée. Sur bien des sujets, soit les salariés en contrats temporaires n'osent pas faire valoir leurs droits, soit ils en sont exclus bien souvent par un effet d'ancienneté minimum requise ou de non-priorité dans les entreprises. De plus, ces salariés ne bénéficient que rarement de l'appui d'une organisation syndicale *ad hoc*, pouvant les aider à connaître leurs droits et à les faire appliquer. Nous pourrions dresser ici une liste à la Prévert de ces droits manquants, observés depuis 40 ans... » [Kornig 2016].

Graphique 6 :
Difficultés rencontrées selon la situation par rapport au travail (en %)



Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine (n=5117).

Lecture : 56 % des personnes occupant un emploi en contrat stable (contrat à durée indéterminée ou titulaire de la fonction publique) ne rencontrent pas de difficultés administratives. 9 % cumulent les difficultés.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

En partie lié à la précarité de l'emploi, le statut d'emploi joue aussi un rôle. Ainsi les travailleurs indépendants paraissent davantage confrontés à des parcours administratifs chaotiques. Avant toute autre catégorie socioprofessionnelle, 15 % des artisans, commerçants et chefs d'entreprise ont du mal à accomplir des démarches administratives et à résoudre des problèmes avec les

administrations. Ces difficultés cumulées concernent aussi 14 % des ouvriers et 17 % des inactifs³.

La situation financière est un autre facteur important de différenciation. Elle recoupe assez directement le point précédent. Les personnes qui sont à l'aise financièrement ou qui n'ont pas de problème sur ce plan cumulent rarement des difficultés administratives (respectivement 5 et 9 % d'entre elles sont dans ce cas). En revanche, un quart des personnes (26 %) déclarant « ne pas y arriver financièrement sans faire de dettes ni recourir au crédit à la consommation » et près d'une sur sept (15 %) parmi celles qui y arrivent difficilement cumulent des difficultés administratives.

L'exposition relativement plus fréquente des personnes en situation de précarité financière au cumul de difficultés dans les relations aux administrations et services publics permet d'envisager les démarches administratives sous l'angle de leur coût (éventuellement direct et monétaire, mais aussi indirect et d'opportunité). Préparer des documents administratifs, payer des duplicatas, se déplacer sur son temps de travail (alors que l'on est soumis à des horaires contraints), trouver un mode de garde pour un enfant afin de se rendre à un guichet, etc. : tout cela aide à comprendre le témoignage selon lequel « pour accéder à ses droits, il faut en avoir les moyens » [Warin 2007].

D'autres ressources entrent en ligne de compte également, qu'elles soient cognitives ou fonctionnelles (disposer d'un compte bancaire, d'un accès à Internet...). Sur le premier plan, l'enquête montre que les personnes ayant un baccalauréat généraliste sont les plus exposées au cumul de difficultés dans les démarches administratives (13 % d'entre elles). En revanche, les personnes peu ou non diplômées paraissent moins vulnérables. Cette observation, qui paraît contre-intuitive, est plus facile à comprendre lorsqu'on la met en au regard de l'âge. Les personnes les moins diplômées sont aussi les plus âgées. Or les personnes de plus de 50 ans sont peu exposées au cumul des difficultés, si bien que l'impact de l'âge peut expliquer cet effet du niveau de diplôme. Un paragraphe suivant montrera qu'à âge égal, le niveau de diplôme n'a pas d'impact sur les difficultés rencontrées.

Pour ce qui est de disposer ou non d'un accès à Internet, les résultats peuvent également étonner. Un autre chapitre est consacré à la question du numérique. Notons toutefois que les personnes sans accès direct à l'Internet sont moins confrontées que les autres au cumul de difficultés avec les administrations. Le problème principal ne réside peut-être pas tant dans le nonaccès à l'Internet que dans son usage. L'on peut faire l'hypothèse que les « non-connectés » qui déclarent relativement peu souvent se heurter à des difficultés administratives sont parvenus à développer des relations de proximité avec les administrations auxquelles ils ont besoin de recourir, tandis que certains des « connectés », alors même que leur accès à Internet pourrait fluidifier leurs parcours administratifs, rencontrent – dans et du fait même du médium Internet – des obstacles à franchir. Plus précisément, l'enquête « Accès aux droits » montre que, parmi les

3. Au sens du Bureau international du travail (Bit), il s'agit des personnes qui à la fois n'ont pas d'emploi, et qui n'en cherchent pas : personnes en formation, au foyer, étudiants, personnes en incapacité de travailler...

personnes ayant accès à Internet, celles qui ne sont pas à l'aise avec son utilisation sont nombreuses à rencontrer des difficultés dans leurs relations avec les administrations : 19 % des personnes qui sont perdues pour trouver sur l'Internet les informations dont elles ont besoin cumulent des difficultés à la fois pour accomplir des démarches administratives et pour résoudre des problèmes qui peuvent surgir avec les administrations. En parallèle, l'enquête « mystère » produite en 2016 par l'institution et l'Institut national de la consommation a souligné le faible niveau d'informations délivrées par téléphone, mais aussi le peu de renvois et *a fortiori* d'accompagnement vers des portails Internet [Défenseur des droits 2016b]. La même année, le rapport de la Fondation de France sur « Les solitudes en France » indique que 17 % des personnes sans accès internet et 15 % de celles qui ont un accès mais ont des difficultés à trouver l'information qu'elles cherchent n'ont pas d'aide possible de leur entourage. C'est le cas en revanche pour seulement 10 % de celles qui disposent d'un accès quotidien à Internet [Fondation de France 2016].

Des minorités

L'enquête « Accès aux droits » apporte d'autres résultats, en permettant de relier le cumul des difficultés aux éléments de définition des minorités. Que ce soit à partir d'une « prise de conscience d'une situation minoritaire » ou du constat d'une « relation de pouvoir entre groupes⁴ », les personnes handicapées et les personnes qui ont été discriminées au moins une fois dans leurs relations avec les administrations constituent des minorités – au sens sociologique et non nécessairement statistique – qui sont particulièrement confrontées à des parcours du combattant.

Les personnes qui cumulent les difficultés en question représentent 22 % de celles qui sont reconnues en situation de handicap ; à comparer, rappelons-le, au taux moyen de 11 % des personnes âgées de 18 à 79 ans qui éprouvent ces mêmes difficultés cumulées. Les problèmes qu'elles rencontrent pour accéder à leurs droits sont bien identifiés et depuis longtemps mis en avant par les milieux associatifs et professionnels. Lorsque le handicap est reconnu, ce n'est pas l'absence de statut qui crée l'exclusion [Korff-Sausse 2005], mais essentiellement les dispositifs et les postures organisationnelles et professionnelles⁵. Au final, le résultat est que le handicap est la deuxième cause des réclamations adressées au Défenseur des droits pour motif de discrimination⁶.

En même temps, 24 % des personnes qui ont vécu une fois au moins une discrimination de la part d'une administration ou d'un service public cumulent aussi des difficultés. Elles sont 14 % dans ce cas parmi celles ayant subi une discrimination dans un cadre autre qu'administratif. Sous cet angle – mais ce n'est certainement pas le seul [Défenseur des droits 2015b] –, la lutte contre les discriminations et

4. Comme le notent Voutat B. et Knüsel B., ces éléments de définition sont partagés par Wirth L. et par d'autres sociologues nord-américains, comme Wagley C. et Harris M., qui ont prolongé son analyse [Voutat 1997].

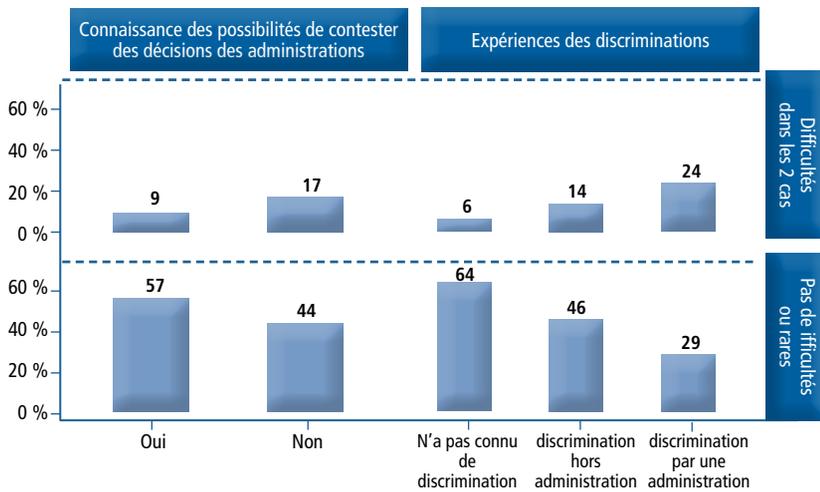
5. Par exemple : [Observatoire national des aides humaines 2017].

6. Site Handicap.fr (2015).

pour l'affirmation du droit de la non-discrimination trouve dans les difficultés de certains groupes sociaux à faire valoir leurs droits l'un de ses principaux motifs. Le constat que les personnes qui méconnaissent leurs droits envers les administrations sont également les plus nombreuses à cumuler les difficultés est une autre illustration de ce rapport complexe entre capacité à affirmer ses droits et relations aux administrations. Il renvoie aussi à certaines des causes identifiées du non-recours : méconnaissance du fonctionnement des administrations et des prestations, qui engendre la crainte de se confronter au service public et de risquer des contrôles, des situations d'indus⁷. Dans l'enquête « Accès aux droits », 17 % des personnes ignorant qu'elles ont la possibilité de contester les décisions des administrations cumulent les difficultés administratives.

Graphique 7 :

Difficultés rencontrées selon l'expérience des discriminations et la connaissance des possibilités de recours face aux administrations (en %)



Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine (n=5117).

Lecture : 44 % des personnes ne sachant pas qu'elles ont la possibilité de contester les décisions des administrations ne rencontrent pas de difficultés administratives. 17 % les cumulent.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

En revanche, l'enquête ne fait pas apparaître des groupes minoritaires définis à partir de la nationalité ou l'origine ethnique, la couleur de peau, comme de la possibilité de se voir attribuer une religion. Ces possibles « critères de différenciation » n'ont pas d'impact particulier sur les difficultés dans les relations aux administrations et services publics. Les Français de naissance et de

7. Groupe de travail « Accès aux droits », DSER-CNAF, 2014, « L'accès aux droits et le non-recours dans la branche famille de la sécurité sociale », Dossier d'étude de la CNAF n° 173, p. 51-53.

parents français sont 11 % à peiner pour remplir des démarches administratives mais aussi pour résoudre ensuite des problèmes avec des administrations ou des services publics, alors que c'est le cas de 6 % des personnes d'origine maghrébine. La typologie conduit cependant à nuancer ce résultat. Les personnes d'origine étrangère, lorsqu'elles sont bien insérées socialement (groupe 4), ne connaissent en effet pas de difficultés particulières dans leurs relations avec les administrations. En revanche, dès lors qu'elles sont en situation précaire (groupe 5), elles rencontrent fréquemment des difficultés pour faire face aux problèmes administratifs qui surviennent. Nous reviendrons sur cette comparaison.

La corpulence n'est pas non plus un facteur de surexposition à ces difficultés. Dans l'enquête, 4 % des répondants déclarent avoir été souvent ou parfois traités défavorablement ou discriminés pour leur poids. Or l'enquête a pu mesurer un indice de masse corporelle indiquant un surpoids ou une obésité pour 42 % des répondants. Alors qu'aujourd'hui en France une personne sur deux est en surpoids [Matta 2017], la corpulence serait banalisée et ne jouerait pas en défaveur des personnes concernées dans leurs relations aux administrations et aux services publics.

Ces résultats et ce type d'explication surprennent nécessairement du fait de la persistance indiscutable des phénomènes de ségrégation concernant ces populations et d'autres. C'est ce que montrent bien les travaux de l'Observatoire des discriminations. Ceux-ci sont sans appel : l'apparence, de différentes façons [Amadiou 2003 & 2005], fait partie des motifs de difficultés sinon de discriminations dans les relations avec des administrations, des employeurs..., comme l'origine sociale [Lanni 2012] mais aussi la précarité sociale reconnue en 2016 par le législateur comme vingt et unième critère de discrimination. « Avoir un style ou une corpulence "hors normes" constitue ainsi un inconvénient majeur pour être embauché » indique la 9^e édition du Baromètre du Défenseur des droits et de l'Organisation internationale du travail sur la perception des discriminations dans l'emploi [Défenseur des droits 2016c]. Ainsi doit-on rester prudent avec l'idée d'une éventuelle banalisation de la corpulence du côté des administrations et services publics, lorsque l'on constate par ailleurs que la fonction publique génère elle aussi des discriminations dans l'accès à l'emploi public sur d'autres critères (l'origine géographique, le lieu de résidence, le genre et la situation familiale) [L'Horty 2016].

L'enquête ne nie en rien cette réalité. Elle est au cœur même des préoccupations du Défenseur des droits. Elle montre simplement que ces traits ou critères de différenciation physique ou culturelle n'entrent pas en ligne de compte dans la caractérisation des groupes les plus exposés aux difficultés administratives. Ce constat général n'en est pas moins intéressant, bien au contraire. En éclairant la surexposition de certains groupes sociaux au cumul de difficultés dans les relations aux administrations et services publics par les phénomènes de la solitude objective et de la précarisation, l'enquête « Accès aux droits » confirme l'apparition de nouvelles segmentations qu'avait pu signaler, notamment, le rapport de 2006 du Centre d'analyse stratégique [Centre d'analyse stratégique 2007]. Les conséquences de nouvelles différenciations sociales liées

à la diffusion sélective de la précarité sont de nouveau mises en avant, comme celles – apparentes dans l'enquête – dues à la transformation des sociabilités. En même temps, l'enquête n'obère en rien les conclusions de ce rapport plus ancien du Centre d'analyse stratégique, sur l'ethnicité comme nouvelle ligne de segmentation potentielle et sur l'importance des discriminations en résonance avec l'affirmation d'identités longtemps minorées. Elle souligne au contraire la situation de minorités – comme celle des 12 millions de personnes résidant en France métropolitaine, sur 65 millions, touchées par un handicap – que les discours sur les clivages sociaux tendent généralement à passer sous silence.

Des facteurs d'impact sur le risque d'être exposé à un parcours du combattant

Les quatre groupes de population définis à partir de difficultés rencontrées ou pas pour remplir des démarches administratives ou pour résoudre ensuite des problèmes avec les administrations et les services publics, ou encore à partir de leur cumul, se différencient autour de quelques caractéristiques principales :

- Les personnes sans aucune difficulté ou rarement (54 % de l'échantillon) se retrouvent essentiellement parmi les moins fragiles socialement ainsi que chez les plus âgées.
- Les personnes en difficulté pour remplir des démarches administratives (10 %) appartiennent pour beaucoup au groupe d'âge le plus jeune mais aussi aux groupes les moins diplômés.
- Les personnes en difficulté pour résoudre un problème avec une administration, sans pour autant se sentir en difficulté dans l'accomplissement plus général de démarches administratives (25 %) sont généralement des travailleurs indépendants, des personnes en emploi précaire, voire des personnes fortement diplômées.
- Enfin les personnes cumulant les difficultés (11 %) sont à la fois les plus fragiles socialement, les plus isolées et celles se sentant discriminées, méconnaissant leurs droits. La typologie montre bien que le cumul des difficultés dans les relations aux administrations s'explique en grande partie par la juxtaposition de facteurs de fragilité (précarité financière et par rapport à l'emploi, isolement...). Ce sont ainsi les personnes dont les besoins d'aide publique sont les plus importants qui rencontrent le plus de difficultés à s'adresser aux administrations.

L'analyse statistique de cet indicateur en quatre positions permet de compléter cet aperçu. Au moyen d'une régression logistique, il est possible d'identifier les variables sociologiques qui ont le plus d'impact dans le cumul des difficultés.

La régression logistique conduit à confirmer certains résultats et à en nuancer d'autres. Ainsi, l'impact de l'âge sur le cumul des difficultés est confirmé, y compris à même situation par rapport au travail. Le manque de soutien, la précarité, les situations de handicap contribuent à augmenter fortement la probabilité d'entrer dans un parcours du combattant face aux administrations. De même, le fait d'avoir un accès à Internet mais de ne pas être à l'aise dans son utilisation conduit plus sûrement que l'absence d'accès à Internet à cumuler les

difficultés, indépendamment des effets de l'âge, de la précarité ou de la situation professionnelle. En revanche, le niveau de diplôme (qui n'apparaît pas dans le tableau ci-dessous car non significatif) n'a pas d'impact sur la probabilité de cumuler les difficultés lorsque les autres caractéristiques sont contrôlées, ce qui confirme l'hypothèse formulée précédemment du rôle de l'âge pour expliquer le lien entre niveau de formation et cumul des difficultés.

Précisions méthodologiques : La régression logistique

La procédure en question consiste à déterminer, à partir d'un individu de référence choisi arbitrairement, quel est l'impact sur le caractère étudié (en l'occurrence le cumul des difficultés par rapport aux administrations), de la variation d'une ou plusieurs variables, tandis que les autres variables restent inchangées. L'individu de référence choisi peut-être fictif et n'influe pas sur les résultats obtenus. Il présente un certain nombre de caractéristiques correspondant aux différentes variables explicatives. Le modèle fait varier chacune des caractéristiques de l'individu, les autres restant inchangées, et détermine de quelle façon la variable expliquée pourra être affectée par cette variation. Le modèle calcule quelle est la probabilité, pour l'individu de référence, de cumuler les difficultés par rapport aux administrations. Lorsque l'on fait varier une caractéristique, le modèle calcule la nouvelle probabilité associée.

Deux autres constats conduisent à questionner un peu différemment les résultats énoncés. Exercer une activité indépendante augmente fortement la probabilité de cumuler les difficultés face aux administrations, du fait probablement de la complexité des démarches administratives dans ces formes de travail. En revanche, exercer un emploi précaire n'augmente pas la probabilité d'entrer dans un parcours du combattant face aux administrations. Ce serait alors non la précarité de l'emploi qui explique que les personnes occupant un emploi instable rencontrent des problèmes administratifs, mais les caractéristiques de ces personnes, notamment en termes d'âge (les plus jeunes sont moins souvent que leurs aînés en contrat à durée indéterminée), ou encore la précarité financière : si les personnes en contrat précaire rencontrent des difficultés particulières face aux administrations, c'est en partie parce qu'elles sont en précarité financière ou encore âgées de moins de 30 ans, ou encore victimes de discriminations. Pourtant, l'instabilité de l'emploi est *a priori* à l'origine de besoins importants de recourir aux administrations (démarches auprès de Pôle emploi, ouvertures puis fermetures de droits, éventuelles aides sociales...). Les travaux récents sur le non-recours soulignent la complexité des fonctionnements de l'administration comme facteur expliquant le non-recours [Warin 2016]. Les résultats énoncés ici en sont une illustration : ils montrent que des personnes qui, *a priori*, ont des besoins importants de s'approprier les règles du jeu administratif ne disposent pas des capacités suffisantes leur permettant cette appropriation.

Le deuxième constat porte sur le lien entre appartenance à une minorité visible et expérience des discriminations. La régression confirme l'impact très important d'avoir connu des discriminations, notamment dans les relations avec les

administrations, sur la probabilité de cumuler les difficultés administratives. Elle aboutit par ailleurs à un résultat surprenant : les personnes pensant appartenir à une minorité visible (ne se percevant pas comme blanches et n'étant pas perçues comme blanches) ont une probabilité plus faible, toutes choses égales par ailleurs, que les autres de cumuler les difficultés. Ce résultat s'explique en grande partie par l'expérience des discriminations. Une autre régression, non présentée ici, ne contrôlant pas le vécu de discriminations, montre que l'appartenance à une minorité visible n'a pas d'impact sur la probabilité de cumuler les difficultés, voire a un impact positif sur cette probabilité.

Cela signifie que, lorsqu'elles n'ont pas vécu de discriminations, à mêmes caractéristiques socio-économiques, les personnes appartenant à une minorité visible estiment être moins en difficulté par rapport aux administrations que les autres. De même, lorsqu'elles ont connu des discriminations, à mêmes caractéristiques, elles se sentent moins en difficultés que les personnes n'appartenant pas à des minorités visibles et ayant néanmoins connu des discriminations. Il est possible que ce résultat provienne d'une normalisation des difficultés par rapport aux administrations du fait de personnes qui soit ont été discriminées, soit ne l'ont pas été mais s'attendraient à l'être. Ces personnes ne seraient pas moins en difficulté que les autres, mais se percevraient moins en difficultés parce que leur norme, au regard de ce que sont les difficultés, n'est pas la même. Cette forme de normalisation a été mise en évidence par exemple dans le domaine de la santé : à même état de santé objectif, les personnes les plus précaires ont une meilleure perception de leur état de santé parce qu'elles n'ont pas les mêmes normes sur ce qu'est être en bonne santé [Le Quéau 1999]. À l'appui de cette hypothèse, la régression montre que les personnes qui ne se perçoivent pas comme blanches (et donc se sentent appartenir à une minorité) mais qui pensent être perçues comme blanches (minorité non visible) ont au contraire une probabilité plus élevée de cumuler les difficultés face aux administrations. Ce constat perdure lorsque l'expérience des discriminations n'est pas prise en compte dans l'analyse. Dans la grille de lecture proposée ici, ne pas présenter de signe d'appartenance à une minorité conduirait à une norme plus exigeante quant à ce que serait l'absence de difficultés face aux administrations.

Tableau 1
Facteurs associés à un cumul des difficultés face aux administrations
(régression logistique)

	Probabilité de cumuler les difficultés	Significativité
Individu de référence	11 %	
Homme	Ref	--
Femme	9 %	--
Moins de 30 ans	14 %	+
30-39 ans	Ref	---
40-49 ans	6 %	---
50-59 ans	7 %	---
60 ans ou plus	5 %	ns

Célibataire	10 %	10 %
En couple sans enfants	16 %	+++
Familles biparentales	Ref	ns
Familles monoparentales	12 %	ns
Familles nombreuses	9 %	ns
Emploi stable ou retraite	Ref	ns
Emploi en contrat précaire	13 %	+++
Travailleur indépendant	22 %	ns
Chômeur	11 %	ns
Inactif	13 %	
Vous êtes à l'aise	7 %	---
Ca va	Ref	ns
C'est juste	13 %	++
Vous y arrivez difficilement ou en faisant des dettes	14 %	
Se perçoit et est perçu comme blanc	Ref	ns
Se perçoit comme blanc, n'est pas perçu comme blanc	11 %	+
Ne se perçoit pas et est perçu comme blanc	14 %	--
Ne se perçoit ni n'est perçu comme blanc	8 %	
Soutien administratif de l'entourage	Ref	---
Pas de soutien administratif de l'entourage	14 %	
Pas de handicap	Ref	ns
Handicap, reconnaissance refusée	13 %	ns
Handicap, reconnaissance non demandée	13 %	+++
Handicap reconnu	17 %	
N'a pas connu de discrimination	7 %	---
Discrimination hors administration	Ref	+++
Discrimination par une administration	17 %	
Pas d'accès à Internet	15 %	ns
Trouve difficilement les informations	21 %	+++
Accès à Internet	Ref	

Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine (n = 5 117).

Lecture : L'individu de référence est un homme âgé de 30-39 ans, vivant en couple sans enfant, occupant un emploi stable. Il estime que sa situation financière est correcte, se perçoit comme blanc et pense être perçu comme blanc et peut bénéficier d'un soutien de son entourage pour réaliser les démarches administratives. Il n'est pas en situation de handicap, a déjà eu une expérience de discrimination mais jamais par une administration. Il a un accès à Internet et sait trouver les informations qu'il cherche. Il a une probabilité de 11 % de cumuler les difficultés face aux administrations. Pour chaque caractéristique, la probabilité fournie est celle qu'aurait un individu, ne différant de l'individu de référence que par cette caractéristique, de cumuler les difficultés. La significativité fournit la significativité statistique de l'écart de probabilité avec l'individu de référence. 1 seul signe montre une faible significativité (entre 5 et 10 % de chance que l'écart ne soit pas significatif), deux signes une significativité relativement importante (entre 1 et 5 %), trois une significativité très importante (moins de 1 %). Cette significativité dépend de l'effectif de la modalité, un même pourcentage pour deux caractéristiques différentes peut conduire à une significativité différente. Exemple de lecture : un individu en situation de handicap reconnu administrativement et ayant pour le reste les mêmes caractéristiques que l'individu de référence a une probabilité de 17 % de cumuler les difficultés administratives. L'écart par rapport à l'individu de référence, de 6 %, est très fortement significatif.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

CONCLUSION

Les difficultés rencontrées avec les administrations et services publics sont loin d'être négligeables, d'autant qu'une partie des personnes concernées abandonnent leurs démarches. Ces difficultés seraient donc source de non-recours à des prestations ou des services. Elles contribueraient directement à ce phénomène massif qui inquiète les pouvoirs publics, qui depuis 2013 mettent en œuvre des plans d'action pour lutter contre [Warin 2018]. Cela n'a pas échappé au Défenseur des droits [Défenseur des droits 2017].

En effet, 13 % des personnes qui ont rencontré des difficultés dans leurs relations avec des administrations ou des services publics déclarent ne pas avoir recontacté les services ni cherché une aide extérieure (par exemple d'une association) et ont par conséquent abandonné leur demande. Cela peut paraître peu. Ce n'est pourtant pas une raison pour ignorer le non-recours induit par l'abandon d'une démarche administrative. En effet, ce résultat confirme l'idée d'un « seuil plancher » de non-recours à 10 %, alors que les travaux menés par l'Odenore depuis 2002 indiquent ce taux minimum de non-recours quelle que soit la prestation sociale considérée. Ensuite, les taux peuvent être bien plus importants, oscillant entre 40 et 60 % dans les pays de l'Union européenne [Hans 2015]. Surtout, le fait que 13 % des personnes en difficultés dans leurs relations avec des administrations et des services publics in fine abandonnent leurs droits, indique clairement que l'accès des droits sociaux est une source d'inégalités.

Parmi ces 13 %, un petit nombre voient leurs difficultés se résorber d'elles-mêmes, si bien que le non-recours aura été temporaire. En revanche, plus de quatre personnes sur cinq abandonnent car les démarches leur paraissent trop compliquées (41 % d'entre elles) ou bien parce qu'elles considèrent que cela ne sert à rien de tenter de résoudre les difficultés rencontrées (pour 40 %), sans oublier celles (12 %) qui ne connaissent pas les recours possibles. Pour le plus grand nombre de ces personnes, le parcours du combattant s'achève sur un abandon sans solution, même tardive, de l'administration ou du service public concerné.

D'autres personnes tentent une démarche sans pour autant résoudre les difficultés rencontrées. C'est le cas pour 18 % de celles qui ont contacté l'administration ou le service public concerné ou bien cherché le soutien d'une association.

En revanche, pour une majorité de personnes (69 %), les difficultés trouvent heureusement une solution. Une issue est trouvée dans la quasi-totalité des cas grâce aux échanges avec les services administratifs concernés. Ce résultat démontre que ceux-ci ne sont évidemment pas indifférents ni inactifs face aux difficultés rencontrées par les publics. Ce résultat pourrait probablement être amélioré, mais cet objectif est certainement lié à l'évolution des conditions d'exercice et des moyens, à l'ère du numérique notamment, mais aussi en période de réforme des systèmes de prestations sociales.

La question qui se pose en conclusion est celle des déterminants de l'abandon. Agir contre ce non-recours suppose de connaître ses caractéristiques de façon à se porter au mieux vers la population qui serait le plus exposée à ce risque. L'enquête apporte plusieurs résultats que l'on peut résumer autour des constats suivants.

La résolution des problèmes rencontrés ou bien l'abandon des démarches :

- Ne dépend que très peu de la situation par rapport à l'emploi. Deux catégories rencontrent plus de difficulté à résoudre les problèmes : d'une part les inactifs, hors retraités, qui tendent à abandonner sans contacter à nouveau les administrations, d'autre part les indépendants et commerçants qui sont peu nombreux à trouver des solutions alors même qu'ils ont recontacté les administrations. Pour les premiers, ce constat peut être relié à des situations plus précaires que celles des actifs. Pour les seconds, il est sans doute à mettre en regard avec la complexité des situations administratives des indépendants. Les personnes en emploi stable sont un peu plus nombreuses que les autres à trouver des solutions ;
- Ne dépend pas de l'âge, mais varie selon le sexe. Les hommes, plus que les femmes, tendent à abandonner sans reprendre contact avec les administrations ;
- Ne paraît pas non plus liée à la composition familiale, ni au niveau de diplômes. Les familles monoparentales et les personnes non diplômées sont par ailleurs peu nombreuses à trouver des solutions. Les premières n'abandonnent pas nécessairement, mais ne parviennent pas à résoudre leurs difficultés en contactant les administrations. Les secondes sont en revanche particulièrement concernées par l'abandon des démarches.

En revanche, il existe un lien important entre l'abandon des démarches et l'absence de résolution des problèmes, et la précarité ainsi que l'isolement. Les personnes les plus précaires financièrement, comme celles qui ne disposent pas d'aide de la part de leur entourage, sont particulièrement nombreuses à ne pas trouver de solution à leur problème, après avoir ou non contacté les administrations. Cela confirme la relation, établie dans tous les travaux sur le non-recours, entre ce phénomène et les solidarités privées [Warin 2010]. En parallèle, l'ambiguïté de l'impact du suivi par un travailleur social perdure. Les personnes suivies par un travailleur social, sans aide de leur entourage, sont nombreuses à ne pas avoir résolu leurs difficultés, y compris à avoir abandonné sans chercher à les résoudre. Là encore, ce constat peut s'expliquer par la fragilité des personnes suivies, et la complexité des difficultés qu'elles peuvent rencontrer. Peu soutenues, les personnes qui abandonnent les démarches sont particulièrement nombreuses parmi celles éloignées du fonctionnement administratif, en particulier parmi celles qui ne savent pas qu'il est possible de contester les décisions des administrations, ou qui n'ont pas accès à Internet. On a vu que les personnes les plus en difficulté avec les administrations n'étaient pas celles sans accès à Internet, mais celles qui ne savaient pas l'utiliser. Le constat peut être nuancé : les personnes sans accès à Internet ou bien qui y accèdent rarement, sont particulièrement nombreuses à avoir abandonné. Celles qui ont accès mais qui sont peu à l'aise dans la recherche d'information tendent à avoir contacté les administrations, mais sans résoudre leur problème. Enfin, les personnes qui sont à l'aise dans l'utilisation d'Internet sont particulièrement nombreuses à avoir résolu leurs difficultés.

Par ailleurs, celles qui déclarent avoir déjà été discriminées par une administration sont très nombreuses à ne pas avoir résolu leur problème, après avoir ou

non à nouveau contacté l'administration concernée. Est-ce une forme de résignation ? En tout cas, l'appartenance à une minorité visible est liée avec l'abandon des démarches, sans recontacter l'administration. Les personnes françaises de parents français sont les plus nombreuses à avoir trouvé une solution alors que les personnes d'origine non européenne sont les moins nombreuses dans ce cas. Par ailleurs, une part importante des personnes qui ne se perçoivent pas comme blanches ou qui estiment ne pas être perçues comme telles, ou encore celles en situation de handicap ou d'obésité ont abandonné les démarches sans chercher à contacter l'administration ou le service public concerné. Ce constat conduit à s'interroger sur la relation entre non-recours par abandon et la propension à se percevoir victimes de discriminations.

Au final et d'une manière plus générale, les personnes qui cumulent les difficultés pour remplir des démarches administratives et ensuite pour résoudre les problèmes qui peuvent surgir sont très nombreuses à abandonner sans même tenter de contacter les administrations. Les populations les plus précaires, les plus isolées, ainsi que celles discriminées notamment par les administrations sont particulièrement concernées. Aussi, en conclusion, l'enquête « Accès aux droits » permet d'affirmer que l'abandon des démarches et l'absence de résolution des problèmes sont, plus que le cumul des difficultés, liés au niveau socioculturel (et en particulier au niveau de diplôme ou encore à la nationalité d'origine). Le niveau socioculturel ne joue pas toujours dans le fait de rencontrer des difficultés avec les administrations, mais en revanche il a un impact sur la capacité à trouver des solutions en cas de difficulté. Nous retrouvons ainsi le constat majeur qu'avait dressé en son temps Antoine Catrice-Lorey dans son article précurseur sur les causes et les conséquences du non-recours [Catrice-Lorey 1976], à partir duquel les institutions sociales avaient pu déterminer les populations à prendre en compte en priorité.

COMPRENDRE LA SUREXPOSITION DES JEUNES AUX DIFFICULTÉS ADMINISTRATIVES : UNE ANALYSE CRITIQUE DES POLITIQUES PUBLIQUES DE JEUNESSE

Benjamin Vial

Introduction

Le non-recours des jeunes à l'aide publique est un problème récemment identifié par les pouvoirs publics [Dulin 2012, 2015]. Le phénomène pourrait concerner plus d'un jeune sur deux dans plusieurs domaines (insertion, logement, santé, etc.) [Brice 2017]. Dans le champ des politiques publiques de jeunesse, les travaux scientifiques sur le non-recours sont récents et restent peu nombreux. La littérature scientifique s'est principalement intéressée au non-recours par non-connaissance, par non-proposition, et par non-demande¹. La première explication du phénomène renvoie au manque d'information et de sensibilisation des jeunes autour des enjeux liés à l'accès aux droits sociaux. Dans ce premier cas de figure, le non-recours s'exprime à travers une forme de non-concernement des jeunes vis-à-vis des droits sociaux et des institutions publiques. La deuxième explication du phénomène renvoie au pouvoir de proposition et de décision des professionnels de jeunesse dans le cadre de l'accompagnement social. Le non-recours prend alors sa source dans les postures et les pratiques professionnelles qui varient selon les structures, les contextes, et les individus. La troisième explication du phénomène renvoie à différentes formes de refus, de retraits, ou d'évitements volontaires de la part des jeunes vis-à-vis des propositions qui leurs sont faites ou plus largement vis-à-vis des possibilités qui leurs sont ouvertes. C'est le cas lorsque les jeunes cherchent à éviter le stigmate accolé à l'aide sociale, préfèrent se débrouiller par leurs propres moyens, ou bien estiment que les propositions ne sont pas assez intéressantes et/ou risquent d'être trop contraignantes [Vial 2018].

1. La typologie de l'Observatoire des non-recours aux droits et aux services (Odenore) distingue quatre types de non-recours : le non-recours par non-connaissance (l'offre sociale n'est pas connue); le non-recours par non-proposition (l'offre sociale n'est pas proposée); le non-recours par non-demande (l'offre sociale est connue mais n'est pas demandée); le non-recours par non-réception (l'offre sociale est connue et demandée mais n'est pas reçue) [Warin 2016].

La littérature scientifique s'est donc assez peu intéressée au non-recours par non-réception, qui renvoie notamment à la complexité des démarches et des procédures administratives. Hormis un rapport public sur les différentes pistes de simplification administrative dans les politiques publiques de jeunesse [Dulin 2017] les données empiriques sur les difficultés rencontrées par les jeunes au cours de leurs démarches administratives sont manquantes. L'exploitation secondaire des données quantitatives d'une enquête du Défenseur des droits permet de combler une partie de ce manque dans la littérature scientifique [Défenseur des droits 2017]. L'analyse statistique de ces données permet en effet de montrer que les jeunes de 18 à 30 ans forment une catégorie d'âge surexposée aux difficultés administratives. Une première partie présente ainsi les principales difficultés auxquelles les jeunes sont confrontés au cours de leurs démarches administratives. Une deuxième partie s'appuie sur différents travaux scientifiques afin d'expliquer pourquoi cette surexposition des jeunes aux difficultés administratives révèle les limites des politiques publiques de jeunesse conduites en France depuis les années 1970².

Le cumul des difficultés administratives rencontrées par les jeunes

Le principal résultat de cette première partie est que les jeunes de 18 à 30 ans forment une catégorie d'âge surexposée aux difficultés administratives. Au-delà de ce premier résultat, l'analyse statistique permet de présenter les principales difficultés administratives auxquelles les jeunes sont confrontés et les principaux organismes sociaux concernés par ces difficultés. Cette première partie offre également un éclairage nouveau sur l'expérience des discriminations liées à l'âge dans les démarches des jeunes. Elle confirme l'hypothèse selon laquelle les jeunes abandonnent plus souvent leurs démarches lorsqu'ils rencontrent un problème avec une administration ou un service public.

Les jeunes sont surexposés au « parcours du combattant » dans leurs démarches

Par rapport aux autres catégories d'âge, les jeunes sont surexposés aux difficultés administratives. En effet, 35 % des jeunes de 18 à 30 ans rencontrent parfois (25 %) ou souvent (10 %) des difficultés pour remplir leurs démarches administratives, contre 17 % pour les plus de 30 ans et 21 % en moyenne sur l'ensemble de la population. La proportion de jeunes concernés par ce type de difficultés est plus élevée parmi les 18-24 ans (39 %) que parmi les 25-30 ans (31 %)³. En parallèle, les jeunes se retrouvent davantage confrontés à des difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public. Ainsi, 41 % des jeunes de 18 à 30 ans ont parfois (25 %), souvent (11 %), très souvent (5 %)

2. Nous remercions ici le Défenseur des droits pour la mise à disposition des données de son enquête et Christine Olm (Vizget) pour leur traitement statistique.

3. Pour des précisions sur les questions utilisées voir l'annexe sur la méthodologie de l'enquête.

connu des difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public au cours des cinq dernières années, contre 34 % pour les plus de 30 ans et 35 % en moyenne sur l'ensemble de la population. La proportion de jeunes concernés par ce type de difficultés est plus élevée parmi les 25-30 ans (45 %) que parmi les 18-24 ans (38 %).

Partant de ces premiers résultats, les jeunes font donc plus souvent l'expérience du « parcours du combattant » dans leurs démarches administratives et dans leurs relations avec les institutions. En effet, 18 % des jeunes de 18 à 30 ans cumulent les difficultés pour remplir leurs démarches administratives et les difficultés pour résoudre les problèmes rencontrés avec les administrations et les services publics, contre 9 % pour les plus de 30 ans et 11 % en moyenne sur l'ensemble de la population.

Cette plus forte exposition des jeunes au « parcours du combattant » est confirmée par les résultats d'une régression logistique réalisée sur l'ensemble de la population. Toutes choses égales par ailleurs, le risque d'être exposé à un cumul de difficultés dans les démarches administratives et dans les relations avec les institutions est significativement plus fort pour les personnes âgées de moins de 30 ans [Warin 2019]. À noter toutefois que la proportion de jeunes concernés par le cumul de ces difficultés est identique pour les 18-24 ans (18 %) et pour les 25-30 ans (18 %).

Un manque d'information et de fluidité dans les parcours administratifs

Lorsque les jeunes de 18 à 30 ans affirment avoir rencontré des difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public, les problèmes rencontrés lors du dernier épisode en date renvoient aux demandes répétées de pièces justificatives (43 % pour les 18-30 ans contre 36 % pour les plus de 30 ans), à la difficulté de contacter quelqu'un (42 % pour les 18-30 ans contre 38 % pour les plus de 30 ans), au manque d'information (39 % pour les 18-30 ans contre 27 % pour les plus de 30 ans), à l'absence de réponse (30 % pour les 18-30 ans contre 28 % pour les plus de 30 ans), à la mauvaise information (28 % pour les 18-30 ans contre 24 % pour les plus de 30 ans), à la perte de dossier (26 % pour les 18-30 ans contre 21 % pour les plus de 30 ans), et au mauvais accueil (18 % pour les 18-30 ans contre 19 % pour les plus de 30 ans)⁴. Les problèmes mentionnés par les jeunes pour évoquer les difficultés rencontrées pour résoudre un problème avec une administration ou un service public ne sont pas tout à fait les mêmes selon la sous-catégorie d'âge. Les jeunes de 18 à 24 ans citent davantage la mauvaise information (31 %) et la perte de dossier (26 %), tandis que les jeunes de 25 à 30 ans pointent davantage la difficulté à contacter quelqu'un (46 %).

⁴. Le fait que les jeunes se retrouvent davantage concernés par tel ou tel problème par rapport aux autres catégories d'âge ne s'explique pas nécessairement par leur jeune âge. En effet, il existe une relation entre les types d'institutions fréquentées et les problèmes déclarés par les individus. À titre d'exemple, les jeunes étant plus fréquemment en contact avec la Caf ou le Pôle emploi, ils signalent davantage les problèmes récurrents rencontrés par l'ensemble des usagers dans les relations avec ces institutions.

Caf, impôts, CPAM, Pôle emploi en première ligne des difficultés des jeunes

Lorsque les jeunes de 18 à 30 ans affirment avoir rencontré des difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public, les principaux organismes concernés pour évoquer le dernier problème rencontré sont la Caf (21 % pour les 18-30 ans contre 12 % pour les plus de 30 ans), le centre des impôts (17 % pour les 18-30 ans contre 26 % pour les plus de 30 ans), la CPAM (16 % pour les 18-30 ans et pour les plus de 30 ans), et Pôle emploi (12 % contre 6 % pour les plus de 30 ans). Les organismes cités par les jeunes pour évoquer les difficultés rencontrées pour résoudre un problème avec une administration ou un service public ne sont pas tout à fait les mêmes selon la sous-catégorie d'âge. Les jeunes de 18 à 24 ans pointent davantage les problèmes rencontrés avec la CPAM (18%), Pôle emploi (15%), et les autres administrations de l'État (14%), et mentionnent moins les problèmes rencontrés avec le centre des impôts (9%). Les jeunes de 25 à 30 ans citent nettement plus les problèmes rencontrés avec le centre des impôts (24%), et moins les problèmes rencontrés avec la CPAM (13%) ou Pôle emploi (10%).

41% des jeunes estiment avoir été victimes ou témoins d'une discrimination liée à l'âge

Les jeunes forment une catégorie d'âge particulièrement exposée aux traitements défavorables ou discriminatoires des individus en raison de leur âge. Au cours des cinq dernières années, 26 % des jeunes de 18 à 30 ans affirment avoir déjà été témoin d'un traitement défavorable ou d'une discrimination d'une personne en raison de son âge, contre 22 % pour les plus de 30 ans et 23 % en moyenne sur l'ensemble de la population⁵. De plus, 29 % des jeunes de 18 à 30 ans affirment avoir été personnellement confrontés à un traitement défavorable ou discriminatoire en raison de leur âge au cours des cinq dernières années, contre 15 % pour les plus de 30 ans et 18 % en moyenne sur l'ensemble de la population. Cette expérience d'un traitement défavorable ou discriminatoire en raison de l'âge est arrivée rarement (12%), parfois (12%), souvent (4%), très souvent (1%) pour les jeunes de 18 à 30 ans qui s'estiment concernés. La proportion de jeunes concernés est légèrement plus élevée parmi les 18-24 ans (30%) que parmi les 25-30 ans (27%)⁶. Au total, 41 % des jeunes de 18 à 30 ans estiment avoir déjà été victimes ou témoins d'une discrimination liée à l'âge au cours des cinq dernières années.

Parmi les jeunes de 18 à 30 ans qui affirment avoir été confrontés à un traitement défavorable ou discriminatoire en raison de leur âge au cours des cinq dernières années, cette expérience a notamment eu lieu à l'école, à l'université

5. Question : « Au cours des 5 dernières années, avez-vous été témoin d'un traitement défavorable ou d'une discrimination d'une personne en raison de son âge ? » Items de réponse : « Oui » ; « Non ».

6. Question : « Au cours des 5 dernières années, vous est-il arrivé d'être traité(e) défavorablement ou discriminé(e) en raison de votre âge ? ». Items de réponse : « Jamais » ; « Rarement » ; « Parfois » ; « Souvent » ; « Très souvent ».

ou lors d'une formation pour 21 % des individus et dans les relations avec les administrations ou les services publics pour 11 % des individus. L'expérience des discriminations en raison de l'âge à l'école, à l'université ou lors d'une formation concerne davantage les plus jeunes (29 % pour les 18-24 ans contre 11 % pour les 25-30 ans), tout comme l'expérience des discriminations en raison de l'âge dans les relations avec les administrations ou les services publics (14 % pour les 18-24 ans contre 8 % pour les 25-30 ans). Il est important de préciser ici que les discriminations en raison de l'âge auxquelles les jeunes de 18 à 30 ans estiment être confrontés se jouent en premier lieu sur le marché du travail, lors de la recherche d'emploi (65 %) et dans le déroulement de la carrière professionnelle (50 %)⁷.

Face aux difficultés administratives, les jeunes abandonnent plus souvent leurs démarches

Face aux difficultés rencontrées pour résoudre un problème avec une administration ou un service public, les jeunes ont davantage tendance à ne pas recontacter l'organisme concerné et à abandonner leurs démarches. Ainsi, 17 % des jeunes de 18 à 30 ans ont abandonné leurs démarches à la suite d'un problème rencontré avec une administration ou un service public, contre 12 % pour les plus de 30 ans et 13 % en moyenne sur l'ensemble de la population. La proportion des jeunes qui abandonnent leurs démarches à la suite d'un problème rencontré avec une administration ou un service public est plus élevée parmi les 18-24 ans (19 %) que parmi les 25-30 ans (16 %). Lorsqu'ils rencontrent un problème avec une administration ou un service public, les jeunes de 18 à 30 ans expliquent ne pas chercher à contacter ou recontacter l'organisme concerné principalement parce qu'ils estiment que les démarches sont trop compliquées (8 %) et que cela ne sert à rien (6 %). En parallèle, les jeunes ont moins souvent connaissance de la possibilité légale de contester une décision prise par une administration ou un service public. Ainsi, 26 % des jeunes de 18 à 30 ans méconnaissent l'existence de ce droit au recours pour contester une décision qu'ils jugent défavorable, contre 18 % pour les plus de 30 ans et 20 % en moyenne sur l'ensemble de la population.

Cette première partie présente un tableau d'ensemble des multiples difficultés auxquelles les jeunes sont confrontés dans leurs démarches administratives. Ces données statistiques confirment la surexposition des jeunes aux difficultés administratives. Mais ce constat général porte sur une catégorie d'âge qui rassemble une multitude d'individus aux profils sociaux variés. Il est donc nécessaire de poursuivre l'analyse statistique afin de déterminer dans quelle mesure certains jeunes, plus que d'autres, sont davantage exposés au risque de cumuler les difficultés dans leurs démarches administratives.

⁷. Question : « Dans quelle(s) circonstance(s) cette discrimination en raison de votre âge s'est produite ? (plusieurs réponses possibles) ». Items de réponse : « Lors d'une recherche d'emploi » ; « Dans le déroulement de votre carrière professionnelle » ; « Lors de la recherche d'un logement » ; « Lors d'un contrôle de police » ; « À l'école, l'université ou lors d'une formation » ; « Dans vos relations de voisinage » ; « Dans des lieux de loisirs » ; « Dans les relations avec les administrations ou les services publics ».

Mieux comprendre la surexposition de certains jeunes aux difficultés administratives

Selon les données du Défenseur des droits, les jeunes forment une catégorie d'âge surexposée aux difficultés administratives. Mais la jeunesse est un âge de la vie traversé par de multiples disparités et inégalités [Céreq 2017 ; Peugny 2013]. Si la première partie montre bien que les difficultés administratives touchent de nombreuses personnes, tous les jeunes de 18 à 30 ans ne sont pas exposés de la même façon au risque de rencontrer des difficultés dans leurs démarches administratives et dans leurs relations avec les institutions. L'objet de cette deuxième partie est donc de mieux comprendre la surexposition de certains jeunes, plus que d'autres, aux difficultés administratives. Un modèle de régression logistique permet d'identifier certaines variables qui exposent davantage certains jeunes au risque de cumuler les difficultés dans leurs démarches administratives. Ce travail est complété par plusieurs tris croisés qui mettent en lumière l'évolution des difficultés administratives au fil de l'âge.

Les facteurs de vulnérabilité qui surexposent certains jeunes au cumul des difficultés

Dans le but d'affiner le constat général d'une surexposition des jeunes aux difficultés administratives, un travail de régression logistique a été réalisé sur la population des individus âgés de 18 à 30 ans. Il s'agit ainsi d'identifier les variables qui, toutes choses égales par ailleurs, exposent certains jeunes, plus que d'autres, au risque de cumuler les difficultés administratives. Pour rappel, 18 % des jeunes de 18 à 30 ans cumulent les difficultés pour remplir leurs démarches administratives et les difficultés pour résoudre les problèmes rencontrés avec les administrations et les services publics.

Selon les résultats de la régression logistique⁸ réalisée sur la population des individus âgés de 18 à 30 ans (tableau 1), l'exposition au risque de cumuler les difficultés administratives est plus forte lorsque les jeunes rencontrent des difficultés pour trouver des informations sur Internet, lorsqu'ils vivent en couple, lorsqu'ils rencontrent des difficultés financières, et, dans une moindre mesure, lorsqu'ils sont en emploi sous contrats précaires. Ce sont ces quatre variables qui, toutes choses égales par ailleurs, augmentent la probabilité pour les jeunes de cumuler les difficultés administratives dans notre modèle de régression. À l'inverse, le fait d'être une femme, le fait d'affirmer ne jamais avoir fait l'expérience d'une

8. La régression logistique consiste à déterminer, à partir d'un individu de référence choisi arbitrairement, quel est l'impact, sur la probabilité de cumuler les difficultés, de la variation d'une ou plusieurs variables, les autres restant inchangées. L'individu de référence choisi peut-être fictif et n'influe pas sur les résultats obtenus. Il présente un certain nombre de caractéristiques correspondant aux différentes variables explicatives. Le modèle fait varier chacune des caractéristiques de l'individu, les autres restant inchangées, et détermine de quelle façon la variable expliquée pourra être affectée par cette variation. Le modèle calcule quelle est la probabilité, pour l'individu de référence, de cumuler les difficultés administratives. Lorsque l'on fait varier une caractéristique, le modèle calcule la nouvelle probabilité associée. Les signes « + » et « - » indiquent la significativité des résultats (1 signe : significativité faible [seuil compris entre 5 % et 10 %], 2 signes : significativité modérée [seuil compris entre 1 et 5 %], 3 signes : forte significativité [seuil inférieur à 1 %], ns : non significatif).

discrimination et, dans une moindre mesure, le fait d'être à l'aise financièrement sont trois variables qui diminuent la probabilité pour les jeunes de cumuler les difficultés administratives. À noter que le niveau de diplôme ne semble pas avoir d'effet sur la probabilité pour les jeunes de cumuler les difficultés administratives.

Tableau 1
 Risque pour les jeunes de 18 à 30 ans de cumuler les difficultés dans leurs démarches administratives (régression logistique)

Individu de référence	Probabilité de cumuler les difficultés
	14 %
Homme	Ref
Femme	11 % (—)
Moins de 25 ans	Ref
25-30 ans	13 % (ns)
Célibataire	Ref
En couple sans enfant	23 % (+++)
Couple ou monoparent avec enfant(s)	20 % (+)
Emploi en contrat stable	16 % (ns)
Emploi en contrat précaire	21 % (+)
Chômeur	16 % (ns)
Inactif (dont étudiant)	Ref
Moins que le bac	10 % (—)
Bac	Ref
Supérieur	11 % (ns)
Français de parents français	Ref
Au moins un parent non français	11 % (ns)
Vous êtes à l'aise financièrement	9 % (—)
Financièrement, ça va	Ref
Financièrement, c'est juste	23 % (+++)
Vous y arrivez difficilement ou en faisant des dettes	24 % (+++)
N'a pas connu de discrimination	10 % (—)
Discrimination hors administration	Ref
Discrimination par une administration	14 % (ns)
Trouve difficilement les informations sur Internet	31 % (+++)
Trouve facilement les informations sur Internet	Ref

Champ : Personnes âgées de 18 à 30 ans et résidant en France métropolitaine (n = 909).

Lecture : Toutes choses égales par ailleurs, les jeunes qui rencontrent des difficultés financières ont une plus forte probabilité de cumuler des difficultés administratives que les jeunes n'ayant pas de difficultés financières.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

En premier lieu, le fait de rencontrer des difficultés pour trouver des informations sur Internet est la variable qui augmente le plus la probabilité pour les jeunes de cumuler les difficultés administratives. Ainsi, contrairement aux idées reçues sur les « natifs numériques », ce n'est pas parce que les jeunes connaissent

globalement une socialisation précoce au numérique qu'ils sont tous nécessairement à l'aise au moment de réaliser des recherches et des démarches administratives via Internet. Ainsi, 21 % des personnes âgées de moins de 30 ans trouvent difficilement les informations qu'elles cherchent sur Internet concernant les services publics et les administrations. Les difficultés rencontrées par les jeunes pour trouver des informations sur Internet renvoient avant tout à des difficultés d'usage du numérique et très peu à des difficultés d'accès à Internet [Revil 2019]⁹. En second lieu, le fait de vivre en couple est la deuxième variable qui augmente le plus la probabilité pour les jeunes de cumuler les difficultés administratives. Les jeunes qui déclarent vivre en couple ont quitté le domicile familial. Ils peuvent avoir un ou plusieurs enfants. Ces changements de situations et de statuts génèrent de nouvelles démarches qui exposent les individus à de nouvelles difficultés administratives. En troisième lieu, le fait de rencontrer des difficultés financières et, dans une moindre mesure, le fait d'être en emploi sous contrat précaire, sont les deux autres variables qui augmentent la probabilité pour les jeunes de cumuler les difficultés administratives. Les difficultés financières et la précarité de l'emploi augmentent la fréquence et la complexité des démarches auprès des services publics et des administrations, ce qui expose davantage les individus au risque de cumuler les difficultés dans leurs démarches administratives (cf. troisième partie).

L'évolution des difficultés administratives au fil de l'âge

Les résultats présentés dans la première partie laissent apparaître plusieurs différences entre la catégorie des 18-24 ans et celle des 25-30 ans. Ainsi, les jeunes de 18 à 24 ans rencontrent plus souvent des difficultés pour remplir leurs démarches administratives (39 % contre 31 % pour les 25-30 ans), tandis que les jeunes de 25 à 30 ans se retrouvent plus souvent confrontés à des difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public (45 % contre 38 % pour les 18-24 ans). De plus, les types de problèmes rencontrés par les jeunes et les organismes sociaux concernés diffèrent selon la catégorie d'âge prise en compte. Ainsi, les jeunes de 25 à 30 ans citent nettement plus souvent les problèmes rencontrés avec le centre des impôts (24 % contre 9 % pour les 18-24 ans), et moins souvent les problèmes rencontrés avec Pôle emploi (10 % contre 15 % pour les 18-24 ans) ou la CPAM (13 % contre 18 % pour les 18-24 ans). Enfin, les jeunes de 18 à 24 ans ont davantage tendance à abandonner leurs démarches lorsqu'ils rencontrent un problème avec une administration ou un service public (19 % contre 16 % pour les 25-30 ans) et affirment plus souvent avoir été victime d'un traitement discriminatoire en raison de leur âge (30 % contre 27 % pour les 25-30 ans). Ces différences observées entre la catégorie des 18-24 ans et celle des 25-30 ans s'expliquent notamment par l'évolution des parcours sociaux des jeunes au fil de l'âge. En effet, la probabilité de fréquenter telle ou telle administration (école, Pôle emploi, impôts, etc.), d'être dans telle ou telle situation (formation, emploi, chômage, etc.), et

9. Question : « Concernant les services publics ou les administrations, est-ce que vous trouvez très, assez, peu ou pas du tout facilement les informations que vous cherchez sur Internet ? ». Items de réponse : « Très facilement » ; « Assez facilement » ; « Peu facilement » ; « Pas du tout facilement ».

donc la probabilité d'être exposé à telle ou telle difficulté administrative évolue au fil de l'âge.

Ce constat d'une évolution des difficultés administratives au fil de l'âge se retrouve au moment de la décohabitation, lorsque les individus quittent le domicile familial pour vivre en logement autonome. De façon générale, les jeunes qui n'habitent pas chez leurs parents, qu'ils vivent en couple ou qu'ils soient célibataires, sont davantage exposés au risque de cumuler les difficultés dans leurs démarches administratives. Ainsi, 21 % des jeunes de 18 à 30 ans qui ne vivent pas chez leurs parents cumulent les difficultés administratives, contre 13 % des jeunes qui vivent chez leurs parents. En réalité, les jeunes qui vivent chez leurs parents sont davantage exposés au risque de rencontrer des difficultés pour remplir leurs démarches administratives, tandis que les jeunes qui ne vivent pas chez leurs parents sont davantage exposés au risque de rencontrer des difficultés pour résoudre les problèmes rencontrés avec les administrations et les services publics. Ainsi, 37 % des jeunes de 18 à 30 ans qui vivent chez leurs parents rencontrent parfois ou souvent des difficultés pour remplir leurs démarches administratives, contre 32 % des jeunes qui ne vivent pas chez leurs parents. En parallèle, 20 % des jeunes de 18 à 30 ans qui ne vivent pas chez leurs parents ont souvent ou très souvent rencontré des difficultés pour résoudre les problèmes rencontrés avec les administrations et les services publics au cours des cinq dernières années, contre 10 % pour les jeunes qui vivent chez leurs parents.

Le passage à l'âge adulte s'accompagne ainsi d'une évolution des difficultés administratives auxquelles les jeunes sont confrontés. L'avancée en âge permet sans doute d'acquérir une forme d'expérience qui a tendance à réduire le risque pour les jeunes de rencontrer des difficultés pour remplir leurs démarches administratives. Mais l'évolution de leur situation socioprofessionnelle, et en particulier le fait de quitter le domicile familial, génère de nouvelles démarches et expose ainsi les individus à de nouvelles difficultés administratives. Les jeunes qui ne vivent pas chez leurs parents sont généralement engagés dans une nouvelle phase de la vie au cours de laquelle les individus acquièrent un statut administratif indépendant, découvrent le fonctionnement de nouvelles institutions, doivent gérer de façon plus autonome leurs démarches, changent plus souvent de situations socioprofessionnelles, etc. (cf. troisième partie).

L'absence d'effet du niveau de diplôme sur le cumul des difficultés administratives

Selon notre modèle de régression, le niveau de diplôme ne semble pas avoir d'effet sur la probabilité pour les jeunes de cumuler les difficultés administratives. Ainsi, une personne dont le niveau de diplôme est supérieur au baccalauréat risque autant de cumuler les difficultés administratives qu'une personne dont le niveau de diplôme est inférieur au baccalauréat. De prime abord, ce résultat semble surprenant. En effet, nous pourrions imaginer que les jeunes dont le niveau de diplôme est supérieur au baccalauréat sont mieux outillés face à la complexité des démarches administratives et disposent de ressources économiques et sociales qui diminuent le risque de cumuler les difficultés administratives. À l'inverse, dans

la mesure où les jeunes peu ou pas diplômés sont les jeunes les plus exposés au chômage et à la précarité [Céreq 2017 ; Peugny 2013], nous pourrions supposer que les difficultés d'insertion qu'ils rencontrent augmentent le risque de cumuler les difficultés administratives. Les résultats de la première édition du baromètre DJEPVA pour la jeunesse nous indiquent ainsi que la proportion de jeunes qui affirment ne pas avoir bénéficié de certains droits ou services auxquels ils auraient pu prétendre au cours des douze derniers mois est plus élevée pour les jeunes peu ou pas diplômés, ni en emploi ni en formation (28%), pour les jeunes chômeurs (27%), pour les jeunes avec des faibles revenus (26%), que pour l'ensemble des jeunes de 18 à 30 ans (18%) [Aldeghi 2016]. Il convient toutefois de rappeler que les données du Défenseur des droits concernent les difficultés administratives rencontrées par les individus et renvoient donc plus spécifiquement au non-recours par non-réception. Les données du baromètre DJEPVA englobent quant à elles un périmètre explicatif plus large. En ce sens, l'effet du niveau de diplôme sur la probabilité pour les individus d'être en situation de non-recours semble donc varier selon le type de non-recours étudié. Par ailleurs, si les jeunes plus diplômés peuvent rencontrer de multiples difficultés administratives, les ressources économiques et sociales dont ils disposent sont précieuses pour faire face à la complexité des démarches et pour résoudre les problèmes rencontrés avec les administrations et les services publics. En tout état de cause, les conséquences des difficultés administratives sur les parcours ne sont pas les mêmes selon les profils sociaux des individus.

En outre, il est possible de trouver une explication sociologique à cette absence de relation entre le niveau de diplôme et le risque d'être confronté à un cumul de difficultés dans les démarches administratives. De façon générale, les jeunes moins diplômés sont moins avancés dans le processus de passage à l'âge adulte. Ils ont tendance à être plus jeunes, et surtout, ils accèdent beaucoup plus difficilement à l'indépendance résidentielle. Comme indiqué plus haut, la décohabitation génère de nouvelles démarches et expose les individus à de nouvelles difficultés administratives. Or, le niveau de diplôme est une variable déterminante dans les trajectoires d'insertion socioprofessionnelle des jeunes [Céreq 2017 ; Peugny 2013]. L'obtention d'un diplôme augmente la probabilité pour les jeunes d'accéder à un emploi rémunéré et facilite ainsi l'accès à un logement indépendant. À l'inverse, les jeunes moins diplômés accèdent plus difficilement à l'indépendance résidentielle [Portela 2014]. Paradoxalement, il est donc probable que les difficultés d'accès à l'indépendance résidentielle rencontrées par les moins diplômés atténuent pour un temps le risque pour les jeunes de se retrouver exposés à un cumul de difficultés administratives. De ce point de vue, les jeunes moins diplômés qui n'ont pas la possibilité de rester vivre chez leurs parents se retrouvent en situation de grande vulnérabilité face à la complexité des démarches administratives [Muniglia 2012, 2013].

Les résultats de ce modèle de régression, complétés par plusieurs tris croisés offrent une lecture plus fine de la surexposition des jeunes aux difficultés administratives. Certains jeunes, plus que d'autres, risquent de cumuler les difficultés dans leurs démarches administratives. C'est particulièrement le cas des jeunes qui rencontrent des difficultés pour trouver des informations sur Internet, des

jeunes qui vivent en couple, des jeunes qui rencontrent des difficultés financières, et des jeunes qui sont en emploi sous contrats précaires. L'analyse statistique des données du Défenseur des droits permet également de montrer que le passage à l'âge adulte s'accompagne d'une évolution des difficultés administratives rencontrées par les jeunes au fil de leurs parcours. En effet, l'évolution de leur situation socioprofessionnelle, et en particulier le fait de quitter le domicile familial, génère de nouvelles démarches et expose les individus à de nouvelles difficultés administratives. Partant de ces données statistiques, il est maintenant possible d'expliquer en quoi la surexposition des jeunes aux difficultés administratives met en lumière les limites des politiques publiques spécifiques qui leur sont destinées.

La mise en lumière des limites des politiques publiques de jeunesse

Cette troisième partie s'appuie sur différents travaux scientifiques pour montrer en quoi la surexposition des jeunes aux difficultés administratives révèle les limites des politiques publiques de jeunesse conduites en France depuis les années 1970. Alors que la jeunesse est un âge de la vie marqué par des changements multiples de situations et de statuts, les jeunes ne sont pas assez informés sur les droits sociaux et pas assez préparés à la complexité des démarches administratives. Alors qu'ils sont surexposés à la précarité et à la pauvreté, l'accès à certains droits sociaux, comme celui du revenu minimum, continue de leur être refusé. Au contraire, les jeunes doivent construire leurs parcours dans un millefeuille de dispositifs spécifiques particulièrement complexe.

Un manque d'information et de préparation des jeunes

Le manque d'information et de préparation des jeunes à la complexité des droits sociaux et des services publics auxquels ils peuvent prétendre explique en partie pourquoi les jeunes forment une catégorie d'âge particulièrement exposée au parcours du combattant dans les démarches administratives. À l'âge des premières démarches autonomes concernant la santé, le logement, l'emploi, les jeunes manquent d'informations concrètes sur les institutions et les professionnels qui peuvent les accompagner dans leurs parcours. Selon le baromètre DJEPVA pour la jeunesse, un tiers des jeunes de 18 à 30 ans (34 %) estime que la raison principale du non-recours est le manque d'information sur les aides et les personnes à qui s'adresser¹⁰. Si l'on interroge les jeunes sur leurs principales attentes à l'égard des pouvoirs publics, 23 % des individus affirment qu'ils souhaiteraient être davantage aidés pour être informés sur leurs droits [Brice 2017]. En parallèle, certains jeunes n'ont pas conscience d'avoir des droits et ne se sentent pas concernés par les droits et les services auxquels ils peuvent prétendre. C'est donc au fil de leurs parcours, et souvent au gré de leurs difficultés, que les jeunes découvrent l'étendue des droits sociaux auxquels ils

¹⁰. Cette proportion est de 21 % parmi les jeunes qui affirment ne pas avoir bénéficié de certains droits auxquels ils pouvaient prétendre au cours des douze derniers mois.

peuvent – ou pouvaient – prétendre, et les conditions concrètes pour y accéder [Vial 2016, 2017, 2018].

Au-delà de cette méconnaissance objective des droits sociaux et des institutions publiques, les jeunes ne sont pas assez préparés à la complexité des démarches administratives. Ainsi, 13 % des jeunes de 18 à 30 ans estiment que la raison principale du non-recours est le découragement devant l'ampleur ou la complexité des démarches à suivre [Brice 2017]¹¹. Face à la complexité des formulaires et du langage administratif, face aux demandes multiples et répétées de pièces-justificatives, les jeunes les plus fragiles se retrouvent en grande difficulté. Le passage du statut d'ayant droit au statut d'ouvrant droit est un cap difficile à franchir, notamment pour les jeunes qui ont des relations conflictuelles ou qui ne sont plus en relation avec leurs parents. Non seulement ces jeunes ne peuvent pas compter sur l'aide de leurs parents pour réaliser leurs démarches, mais il leur est également difficile, voire impossible, de revenir au domicile parental pour obtenir certaines pièces justificatives exigées par les administrations et nécessaires à l'ensemble de leurs démarches (carte nationale d'identité, acte de naissance, livret de famille, justification de domicile, certificat de participation à la journée défense et citoyenneté, certificat de scolarité, bulletins scolaires, etc.).

Si 92 % des jeunes de 18 à 30 ans affirment pouvoir être aidés dans les démarches administratives par des personnes de leur entourage en cas de besoin, la quantité et la qualité des soutiens dont les individus disposent varient sans doute selon les situations et les parcours, selon les milieux sociaux d'origine et d'appartenance, selon les types de relations parents-enfants, etc. En tout état de cause, les jeunes qui ne peuvent pas bénéficier de l'aide de leur entourage se retrouvent plus souvent confrontés à un cumul de difficultés dans leurs démarches administratives (26 % cumulent les difficultés contre 18 % en moyenne pour les 18-30 ans).

Afin d'agir sur le non-recours et d'améliorer l'égalité des droits sociaux, plusieurs rapports publics recommandent ainsi d'inclure dans les programmes scolaires des modules d'information et d'éducation aux droits sociaux [Dulin 2012, 2015, 2017]. La Garantie Jeunes semble avoir intégré cette logique, puisque 77 % des jeunes suivis pendant 12 mois dans le cadre de ce dispositif ont participé à une action de citoyenneté et d'accès aux droits, 65 % à une action liée à la santé et 40 % à une action liée au logement¹².

Un âge de la vie marqué par des changements multiples de situations et de statuts

La surexposition des jeunes au parcours du combattant dans les démarches administratives tient également aux transformations de la jeunesse depuis les années 1970. Le passage à l'âge adulte prenait auparavant la forme d'une

11. Cette proportion est de 11 % parmi les jeunes qui affirment ne pas avoir bénéficié de certains droits auxquels ils pouvaient prétendre au cours des douze derniers mois.

12. Voir : <https://www.unml.info/actualites/representation-du-reseau/20192/300-000-jeunes-en-garantie-jeunes-une-reussite-du-reseau-des-missions-locales.html>.

transition courte et définitive, caractérisée par le franchissement simultané de plusieurs seuils (accès à un emploi stable ; décohabitation du foyer parental ; mise en couple et mise en ménage ; fondation d'une famille à l'arrivée du premier enfant). Les situations socioprofessionnelles des jeunes adultes étaient donc relativement stables et prévisibles, ce qui limitait et facilitait les démarches administratives auprès des services publics et des organismes sociaux.

Au cours des dernières décennies, la jeunesse est devenue un âge de la vie à part entière et le passage à l'âge adulte a connu plusieurs transformations fondamentales. Le temps de la jeunesse s'est considérablement allongé, le franchissement des différents seuils du passage à l'âge adulte est désormais désynchronisé et réversible, et les situations sociales et professionnelles des individus sont donc moins stables et moins prévisibles [Galland 2017 ; Van de Velde 2008]. La jeunesse est aujourd'hui un processus au cours duquel les individus multiplient les changements de situations et de statuts, en particulier concernant l'emploi et le logement. Ainsi, l'âge de l'accès au premier emploi stable recule, une partie des jeunes multiplie les allers-retours entre emploi et chômage, et les retours en formation après une première expérience professionnelle sont plus nombreux. De plus, les jeunes changent plus souvent de lieu d'habitation au cours de leurs études et au début de leur vie professionnelle. Lorsque cela est possible, ils reviennent vivre chez leurs parents après avoir décohabité, notamment lorsqu'ils poursuivent leurs études ou lorsqu'ils connaissent une phase de transition professionnelle ou personnelle [Gaviria 2016]. En parallèle, de plus en plus de jeunes se retrouvent contraints de quitter leur logement et de revenir au domicile parental faute de revenus suffisants pour payer leur loyer¹³.

Les changements de situations et de statuts des jeunes sont donc particulièrement nombreux et pour partie imprévisibles, ce qui démultiplie et complexifie les démarches administratives, notamment lorsque les jeunes changent d'adresse, reviennent vivre chez leurs parents, multiplient les petits boulots dans différentes branches professionnelles, alternent entre des périodes d'emploi et de chômage, perçoivent des revenus irréguliers, occupent des emplois non déclarés, etc.

Une surexposition des jeunes à la précarité et à la pauvreté

Les changements fréquents de situations et de statuts des jeunes sont directement liés au processus de précarisation des parcours sociaux juvéniles depuis les années 1970. Les jeunes sont aujourd'hui surexposés à la précarité et à la pauvreté par rapport aux autres catégories d'âge, en particulier lorsqu'ils sont peu ou pas diplômés et issus d'un milieu social modeste [Céreq 2017 ; Peugny 2013]. Un jeune de 18 à 29 ans sur cinq (19,7 %, soit 1,6 million de personnes) vit aujourd'hui en dessous du seuil de pauvreté, contre 14 % des individus sur l'ensemble de la population¹⁴. Si les conditions d'entrée des jeunes sur le marché de l'emploi semblent s'améliorer depuis 2016, le taux de chômage des 15-29 ans reste élevé

13. Voir les chiffres de la Fondation Abbé-Pierre issus d'une exploitation secondaire de l'enquête nationale logement (ENL) 2013 de l'Insee : <https://www.fondation-abbé-pierre.fr/nos-actions/comprendre-et-interpeller/la-face-cachee-des-tanguy-ces-jeunes-en-hebergement-contraint-chez-leurs-parents>.

14. Le seuil de pauvreté est ici fixé à 60 % du revenu médian. Voir : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3565548>.

(17%) et 35,6% des emplois occupés par cette tranche d'âge sont des emplois à durée limitée (CDD, intérim, apprentissage)¹⁵. L'épreuve du « chômage-intérim » s'est banalisée : trois intérimaires sur cinq ont moins de trente ans et le contrat en intérim est le premier contrat de travail pour un jeune sur cinq [Papinot 2016]. Or, toutes choses égales par ailleurs, le risque d'être exposé au parcours du combattant dans les démarches administratives est significativement plus fort pour les personnes en situation de précarité financière [Warin 2019]. La précarité réduit la probabilité pour les jeunes de pouvoir bénéficier de l'assurance-chômage (non-éligibilité), augmente le nombre et la complexité des démarches pour ceux qui peuvent en bénéficier, et limite le montant et la durée des indemnités chômage. Les jeunes qui multiplient les allers-retours entre emplois précaires et chômage et perçoivent des revenus irréguliers sont contraints de réitérer de nombreuses démarches pour actualiser leur situation et continuer de percevoir leurs droits. Ces démarches sont coûteuses en temps et en argent pour des personnes qui disposent de faibles revenus et travaillent en horaires flexibles et décalés. En outre, les changements fréquents de situations et de statuts augmentent les risques de retards et d'erreurs de la part des usagers et de la part des organismes sociaux (délais de traitement ; rappels de droits ; indus ou trop-perçus). Ces risques avérés font planer un climat d'incertitude sur la probabilité de réussite des démarches qui conduit certaines personnes à ne pas formuler de demande ou à abandonner les démarches engagées. L'expérience de ces retards et de ces erreurs insécurise les usagers et peut mettre les ménages les plus fragiles en grandes difficultés financières. Ces situations sont emblématiques des « parcours du combattant » auxquels doivent faire face l'ensemble des précaires, et donc plus particulièrement les jeunes.

Selon le baromètre DJEPVA pour la jeunesse, 18% des jeunes de 18 à 30 ans en situation de non-recours au cours des douze derniers mois estiment que la raison principale du non-recours renvoie au fait que les demandes d'aide n'aboutissent pas¹⁶ et 5% estiment que la raison principale du non-recours renvoie à la crainte de subir des conséquences négatives (pertes d'autres droits, obligation de payer...)¹⁷ [Brice 2017]. La surexposition des jeunes à la précarité et à la pauvreté est ainsi l'une des raisons pour lesquelles les jeunes forment une catégorie d'âge surexposée au « parcours du combattant » dans les démarches administratives.

La construction progressive d'un millefeuille de dispositifs

Face aux mutations socioéconomiques intervenues depuis les années 1970 (montée du chômage des jeunes, précarisation des trajectoires d'insertion,

15. Voir : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2522836?sommaire=2526273> et <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3713743>.

16. Cette proportion est de 9% pour l'ensemble des jeunes qui affirment avoir bénéficié des droits ou qui affirment ne pas savoir s'ils ont bénéficié des droits auxquels ils pouvaient prétendre au cours des douze derniers mois.

17. Cette proportion est de 6% pour l'ensemble des jeunes qui affirment avoir bénéficié des droits ou qui affirment ne pas savoir s'ils ont bénéficié des droits auxquels ils pouvaient prétendre au cours des douze derniers mois.

allongement de la jeunesse), les pouvoirs publics ont répondu par une succession de mesures qui ont conduit à l'émergence d'un régime de citoyenneté spécifique réservé aux jeunes. Ce régime de citoyenneté se caractérise par une déconnexion entre l'âge de la majorité politique (18 ans) et l'âge de la majorité sociale (25 ans). En effet, la grande majorité des jeunes majeurs ne peut prétendre au revenu de solidarité active (RSA) avant d'avoir 25 ans. L'impossibilité pour les jeunes d'accéder à un revenu minimum régulier fragilise les parcours d'insertion et augmente la fréquence des demandes d'aides financières qui s'avèrent particulièrement complexes. En parallèle, une partie importante de l'aide publique destinée aux jeunes transite par la famille via les allocations familiales et les mesures fiscales. Cette familialisation de l'aide publique pénalise les jeunes sans soutien familial. À partir d'une comparaison des régimes de citoyenneté socioéconomique réservés aux jeunes dans différents pays européens, le politiste Tom Chevalier affirme ainsi que la France considère les jeunes comme des « citoyens de seconde zone » dans la mesure où l'accès à une citoyenneté socioéconomique de plein droit leur est largement refusé [Chevalier 2017, 2018].

La construction progressive de ce régime de citoyenneté spécifique s'est accompagnée de la création d'une multitude de seuils d'âge qui segmentent les politiques publiques de jeunesse. Ainsi, l'obligation scolaire se termine à 16 ans, la majorité civile démarre à 18 ans, le versement des allocations familiales s'interrompt à 20 ans, la protection pour les jeunes sortant de l'aide sociale à l'enfance (Ase) s'arrête à 21 ans, les jeunes peuvent être déclarés par leurs parents en tant qu'enfant à charge jusqu'à 21 ans ou 25 ans s'ils poursuivent des études, l'accès au RSA devient possible à partir de 25 ans, etc. Au total, ce sont 238 seuils d'âge qui, dans la législation française, régissent l'accès aux droits sociaux et déterminent les activités que les jeunes de 15 à 30 ans peuvent ou non exercer [Dulin 2017]. Ces règles d'âge brouillent la lisibilité des politiques publiques et compliquent les démarches administratives des jeunes.

Ces règles d'âge reflètent également la grande complexité des politiques publiques de jeunesse qui s'élaborent depuis les années 1970. Au fil du temps, la succession des mesures politiques a conduit à la construction d'un millefeuille de dispositifs spécifiques. Le paysage institutionnel des politiques publiques de jeunesse est désormais composé d'une multitude de structures et de professionnels qui ne travaillent pas toujours selon les mêmes logiques (Pôle emploi ; mission locale ; aide sociale à l'enfance ; centre d'information et d'orientation ; école de la deuxième chance ; information jeunesse ; point accueil écoute jeunes ; éducation spécialisée ; assistantes sociales ; etc.). Si la pluralité des dispositifs publics permet sans doute de répondre à la diversité des situations et des besoins, elle participe en parallèle à l'éparpillement et à l'illisibilité des politiques publiques, ainsi qu'à la complexité des démarches administratives.

Vers une transformation des politiques publiques de jeunesse ?

Face au constat récurrent de la faible adaptation du modèle de protection sociale aux transformations de la jeunesse, les derniers rapports publics appellent à une transformation en profondeur des politiques publiques de jeunesse [Dulin 2012, 2015, 2017]. « La jeunesse reste le parent pauvre de notre système de

protection sociale. Nous multiplions les dispositifs pour pallier les carences de ce système, au lieu de permettre aux jeunes d'accéder au droit commun» [Dulin 2017]. «Les jeunes passent d'un statut à l'autre, d'un dispositif à un autre, d'une "case administrative" à une autre – statuts qui les protègent, mais aussi les enferment, créent des ruptures de prise en charge, et font de la jeunesse un parcours d'obstacles [...]. Il faut en finir avec une forme de bizutage social, voire de maltraitance institutionnelle, que connaissent certains jeunes et qui mine la confiance dans notre système de solidarité intergénérationnelle» [Dulin 2017]. Dulin A. et Vérot C. préconisent ainsi d'ouvrir l'accès au revenu minimum dès 18 ans en s'appuyant en parallèle sur le modèle de la Garantie Jeunes pour garantir aux jeunes un accompagnement renforcé et personnalisé. Au-delà de cette mesure emblématique, les auteurs de ce rapport appellent à une réorganisation du paysage institutionnel pour améliorer la gouvernance des politiques publiques et simplifier les démarches administratives. «Une politique interministérielle est nécessaire pour sortir de la logique des silos qui consiste à penser les mesures d'emploi indépendamment des mesures sociales, de logement, d'accès à la culture, etc.» [Dulin 2017]. «La première étape pour réduire le non-recours est de mettre fin à l'empilement des dispositifs. [...] Dans ce cadre, des fusions et des suppressions de dispositifs doivent pouvoir être proposées pour de nouveaux droits plus accessibles et au plus près des besoins» [Dulin 2015]. «Nous proposons, par exemple, la mise en place de pôles jeunesse. Il pourrait s'agir d'une fusion des structures destinées aux jeunes sur un territoire (missions locales, réseau information jeunesse, point accueil écoute jeunes, maisons des adolescents...), en prenant comme modèle de gouvernance celui des missions locales» [Dulin 2017].

Si la délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes a bien annoncé différents engagements autour de l'accès aux droits des jeunes¹⁸, la politique mise en œuvre par l'actuel Gouvernement ne laisse pas présager d'un changement de paradigme dans le design des politiques publiques de jeunesse. Selon toute vraisemblance, la familialisation de l'aide publique ne sera pas remise en cause, l'accès au revenu minimum continuera d'être très restreint pour les moins de 25 ans, et le dispositif de la Garantie Jeunes restera réservé à un contingent de 100 000 jeunes par an. Il est néanmoins possible que la gouvernance des politiques publiques de jeunesse s'améliore grâce à la création d'une délégation interministérielle.

CONCLUSION

L'analyse secondaire des données statistiques de l'enquête du Défenseur des droits permet de mieux comprendre pourquoi les jeunes de 18 à 30 ans forment une catégorie d'âge surexposée aux difficultés administratives. Cette

18. Voir en particulier l'engagement n° 3 (« Un parcours de formation garantie pour tous les jeunes ») et l'engagement n° 4 (« Vers des droits sociaux plus accessibles, plus équitables et plus incitatifs à l'activité ») : <https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/investir-dans-les-solidarites/les-5-engagements-de-la-strategie-pauvrete/>.

surexposition des jeunes aux difficultés administratives se caractérise par une fréquence plus importante des difficultés pour remplir les démarches administratives, par une fréquence plus importante des difficultés pour résoudre les problèmes rencontrés avec les administrations et les services publics, par une propension plus forte à l'abandon des démarches en cas de problèmes rencontrés avec les administrations et les services publics, et par l'expérience de diverses discriminations liées à l'âge au cours des démarches entreprises.

Le passage à l'âge adulte s'accompagne également d'une évolution des difficultés administratives rencontrées par les jeunes au fil de leurs parcours. L'avancée en âge permet sans doute d'acquérir une forme d'expérience qui a tendance à réduire le risque pour les jeunes de rencontrer des difficultés pour remplir leurs démarches administratives. Mais l'évolution de leur situation socioprofessionnelle, et en particulier le fait de quitter le domicile familial, génère de nouvelles démarches et expose les individus à de nouvelles difficultés administratives dans leurs relations avec les institutions. Tous les jeunes ne sont pas donc pas exposés de la même façon au risque de rencontrer des difficultés dans leurs démarches administratives et dans leurs relations avec les institutions. Un modèle de régression logistique permet ainsi d'identifier certaines variables qui augmentent la probabilité pour les jeunes de cumuler les difficultés dans leurs démarches administratives. Ainsi, l'exposition au risque de cumuler les difficultés administratives est plus forte lorsque les jeunes rencontrent des difficultés pour trouver des informations sur Internet, lorsqu'ils vivent en couple, lorsqu'ils rencontrent des difficultés financières et, dans une moindre mesure, lorsqu'ils sont en emploi sous contrats précaires.

L'analyse de la surexposition des jeunes aux difficultés administratives révèle en creux les limites des politiques publiques de jeunesse conduites en France depuis les années 1970. Alors que les jeunes sont surexposés à la précarité et à la pauvreté, l'accès à certains droits sociaux, comme celui du revenu minimum, continue de leur être refusé. Alors qu'ils multiplient les changements de situations et de statuts, ils doivent construire leurs parcours dans un millefeuille de dispositifs spécifiques particulièrement complexe. Dans ce contexte, les jeunes ne sont pas assez informés sur les droits sociaux et pas assez préparés à la complexité des démarches administratives auxquelles ils sont confrontés.

Ces nouvelles données issues de l'enquête du Défenseur des droits enrichissent la littérature scientifique sur le non-recours des jeunes adultes à l'aide publique et permettent de combler en partie le manque de travaux sur le non-recours par non-réception. Il serait néanmoins intéressant d'approfondir les résultats de notre modèle de régression logistique et d'investiguer plus en profondeur la question des inégalités entre les jeunes face à la complexité des démarches administratives. En effet, ces inégalités entre les jeunes se jouent sur plusieurs niveaux, qui restent en partie à explorer (occurrence des difficultés administratives dans les parcours ; gestion des difficultés administratives par les individus ; effets des difficultés administratives sur les parcours).

DIFFÉRENCES D'ACCÈS ET D'USAGE DU NUMÉRIQUE, INÉGALITÉS, ET CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA RELATION DE SERVICE AUX PUBLICS

Hélène Revil et Christine Olm

Introduction

S'il est bien une thématique dont il est régulièrement question actuellement, c'est celle de la dématérialisation des démarches administratives et de l'usage du numérique pour des raisons administratives. Que ce soit pour obtenir une carte grise, payer ses impôts, demander une prestation sociale, actualiser une situation, le numérique devient peu à peu un passage « obligé » sinon une condition supplémentaire pour remplir ses devoirs de citoyen mais aussi bénéficier effectivement de ses droits [Mazet 2017]. Certes, pour le moment, le degré de dématérialisation des démarches administratives n'est pas total et la situation est très différente d'un cas à l'autre. Et même si le passage par le numérique n'est pas nécessairement « obligatoire », il peut être pensé comme tel par les personnes qui sont fortement incitées à privilégier cette option pour tout ce qui a trait à l'administratif. Parfois, il n'y a d'ailleurs effectivement pas d'alternatives, tout du moins d'alternatives connues et communiquées aux usagers.

En l'occurrence, le programme « Action publique 2022 », qui « vise à repenser le modèle de l'action publique en interrogeant en profondeur les métiers et les modes d'action publique au regard de la révolution numérique » indique un objectif : « 100 % de services publics dématérialisés à horizon 2022 ». La formule prête pour le moins à interrogation si l'on en revient à la définition du terme « dématérialisation », qui traduit l'action de rendre immatériel et le fait de le devenir¹. En s'en tenant à la formule précitée, tous les services publics, tout du moins les démarches pour accéder aux services rendus, deviendraient immatériels d'ici trois années. Aujourd'hui déjà, dans nos travaux relatifs au non-recours aux droits et aux soins, la question de la dématérialisation surgit régulièrement. C'est notamment son caractère ambivalent qui ressort. Si certains perçoivent la dématérialisation comme un « facilitateur » de l'accès aux

1. Larousse, 2018.

droits et/ou aux soins [Beltran 2019], pour d'autres elle est «génératrice» ou «activatrice» de difficultés. Une étude menée dans trois Caf montre bien cette dimension paradoxale mais souligne également l'inquiétude que peuvent générer les démarches dématérialisées s'agissant de personnes dont l'équilibre de vie passe par la bonne réception de leurs droits [Mazet 2018]. Devoir utiliser le numérique pour obtenir ou maintenir des droits ouverts n'est pas porteur du même enjeu que l'utiliser à d'autres desseins.

L'enquête «Accès aux droits» conduite par le Défenseur des droits en 2016 inclut, dans son module relatif à la relation aux services publics, trois questions relatives au numérique : Disposez-vous d'un accès à Internet ? À quelle fréquence vous connectez-vous ? Concernant les services publics ou les administrations est-ce que vous trouvez très, assez, peu ou pas du tout facilement les informations que vous cherchez sur Internet ?

L'analyse des réponses apportées par les enquêtés permet de mettre en exergue des problématiques d'accès aux outils numériques mais également d'usage, ces dernières étant toutefois saisies principalement par le fait de réussir ou non à trouver des informations sur Internet concernant les services publics ou les administrations. L'enquête montre certes qu'il y a des différences en termes d'accès et d'usage au numérique (partie I). On retrouve des éléments pour la plupart déjà connus ; ainsi, comme l'indiquent bien les actes du séminaire de 2016 de l'institut régional d'administration (Ira) de Nantes relatif à l'administration numérique et aux usagers, ce qui est qualifié de fracture numérique est en fait des fractures de différentes natures.

À partir de là, difficile toutefois de parler en termes d'inégalités. Plusieurs auteurs soulignent l'importance de distinguer les «différences» et les «inégalités» dans l'accès au numérique et ses usages [Brotcorne 2009]. En effet, l'existence d'écarts n'induit pas nécessairement la création et/ou le renforcement d'inégalités ; certains renvoient à une simple diversité des comportements [Vendramin 2006], des personnes pouvant par exemple faire le choix de se tenir à distance de certains outils numériques et/ou d'Internet. L'enjeu majeur, en particulier s'agissant du couple numérique/services publics, est de déterminer dans quelle mesure les «usages différenciés» sont susceptibles de se transformer en véritables inégalités [Le Guel 2004].

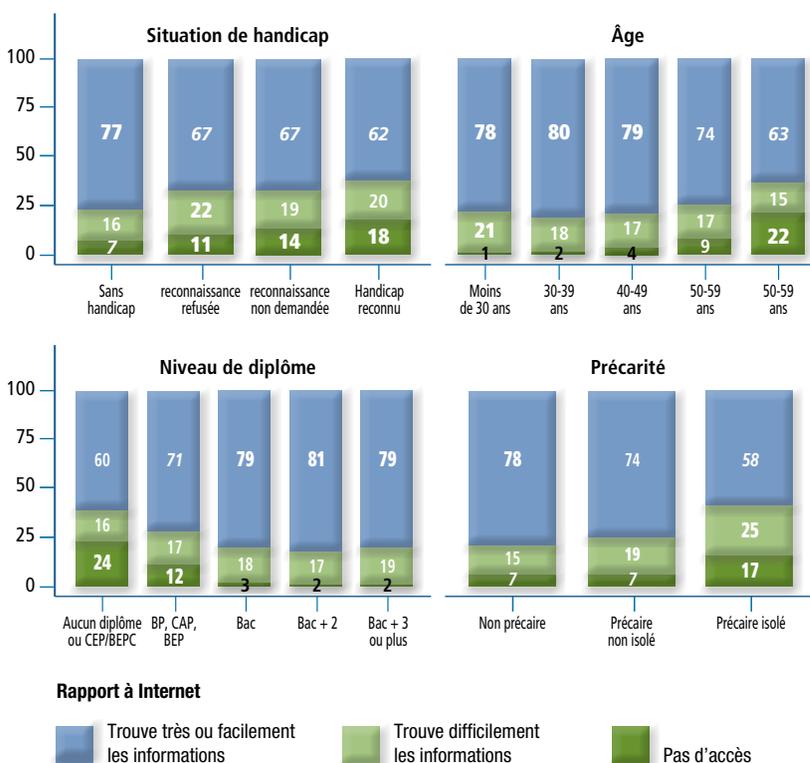
L'enquête du Défenseur des droits est intéressante à cet égard : elle donne à voir que le moindre accès, et surtout les difficultés d'usage du numérique, concernent plus particulièrement des populations dont la relation avec les administrations est déjà compliquée (en dehors de toute mention faite du numérique) et dont les situations de vie sont fragiles à différents égards (partie II). Ceci peut nous donner une idée du rôle du numérique dans la construction et/ou le renforcement d'inégalités préexistantes.

Dans ce contexte, il semble qu'il soit essentiel de s'interroger sur la nature de la relation qui se crée entre des usagers et des services publics de plus en plus dématérialisés. Pour ne pas attiser des inégalités, c'est certainement la nature, mais bien aussi la fonction de la relation de service, qui est en effet en jeu (partie III).

Des difficultés d'accès et d'usage du numérique qui ne concernent pas exactement les mêmes populations

L'enquête réalisée par le Défenseur des droits n'explore le rapport des personnes à Internet qu'au travers des questions précitées. Celles-ci conduisent à différencier les personnes n'ayant pas d'accès à Internet (8% des répondants), des personnes ayant des accès à Internet, mais y trouvant difficilement les informations recherchées (18%) et des personnes n'ayant pas de difficulté à trouver des informations sur Internet (74%). Elles permettent donc d'approcher le champ des personnes en difficultés d'accès ainsi que celui des personnes en difficultés d'usage (considérées comme étant celles trouvant difficilement les informations recherchées).

Graphique 1 :
Accès et usage d'Internet, selon les caractéristiques des répondants (en %)



Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine (n=5117).

Lecture : Les chiffres en caractères gras indiquent des différences statistiquement significativement supérieures à celles observées parmi l'ensemble des répondants (ou seuil de 10 %), les chiffres en caractères italiques des différences statistiquement inférieures.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

L'ensemble des études menées sur l'utilisation des outils numériques montre que les difficultés d'accès sont en particulier liées à l'âge, au niveau de diplôme et à l'aisance financière. L'enquête du Défenseur des droits confirme ces constats. Il en ressort en effet que les personnes sans accès à Internet sont particulièrement nombreuses parmi les personnes âgées de 60 ans ou plus (22 %) ainsi que parmi celles qui sont les moins diplômées (24 % de celles ayant au plus le BEPC n'ont pas accès à Internet) ou encore parmi les personnes handicapées, que le handicap ait ou non fait l'objet d'une reconnaissance administrative. L'impact du niveau de vie apparaît plus limité : les personnes cumulant difficultés financières et isolement sont cependant particulièrement nombreuses à ne pas avoir accès à Internet.

Le profil des personnes trouvant difficilement les informations sur Internet, et qui rencontrent donc ce que nous avons qualifié de « difficultés d'usage », est sensiblement différent. Le niveau de diplôme n'a pas d'impact significatif sur ces difficultés, qui sont particulièrement fréquentes parmi les plus jeunes (21 % des moins de 30 ans sont concernés), les personnes les plus en difficultés financières, qu'elles soient ou non isolées et enfin parmi celles qui s'estiment en situation de handicap, mais qui se sont vu refuser la reconnaissance de ce dernier.

Certes, il existe des différences entre des groupes de la population dans le rapport à Internet. Nombreux sont les travaux scientifiques et autres rapports institutionnels à en faire état. Les constats formulés ci-dessus le confirment. Cependant, dans quelle mesure ces différences nourrissent-elles des inégalités sociales, en compliquant par exemple les relations aux administrations et aux services publics de personnes dont les situations de vie sont fragiles ? Un sondage BVA pour le Digital Society Forum indique, en 2017, que 39 % des répondants pensent qu'à l'heure actuelle le numérique renforce les inégalités et 18 % qu'il permet de les atténuer. Dans un article paru dans *Alternatives économiques*, Bertrand M. et al. écrivent en l'occurrence que « l'économie numérique a un effet multiplicateur des inégalités, car ce sont les plus éduqués et les plus informés qui en tirent le mieux profit ». L'enquête du Défenseur des droits apporte des éclairages intéressants sur ce point [Bertrand 2014].

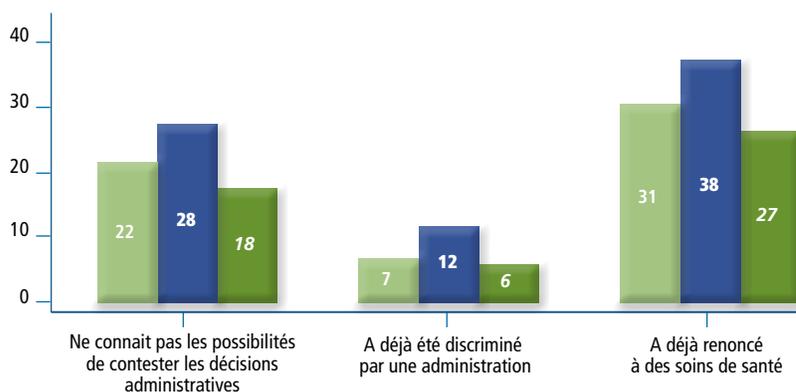
Quand les différences d'accès et d'usage d'Internet génèrent et/ou attisent des inégalités sociales

Le premier constat que l'on peut faire à partir de l'enquête du Défenseur des droits est relatif au lien entre difficultés d'usage d'Internet et relations aux administrations. Plus que les personnes en difficulté d'accès, celles en difficultés d'usage se caractérisent par la fréquence des situations de renoncement aux soins, de méconnaissance des possibilités de contester les décisions administratives, de discrimination par les administrations.

Ainsi, 28 % des personnes trouvant difficilement les informations recherchées sur Internet ne savent pas qu'elles ont la possibilité de contester les décisions des administrations, 12 % ont déjà été discriminées par une administration et 38 %

renoncent, rarement à très souvent, à des soins de santé. Parmi les personnes n'accédant pas à Internet, ces proportions sont plus faibles, de respectivement 22%, 7% et 31%, et ne diffèrent que peu de celles observées parmi les personnes utilisant facilement Internet.

Graphique 2 :
Les difficultés dans l'exercice des droits face aux administrations, selon le rapport à Internet (en %)



Rapport à Internet



Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine (n=5117).

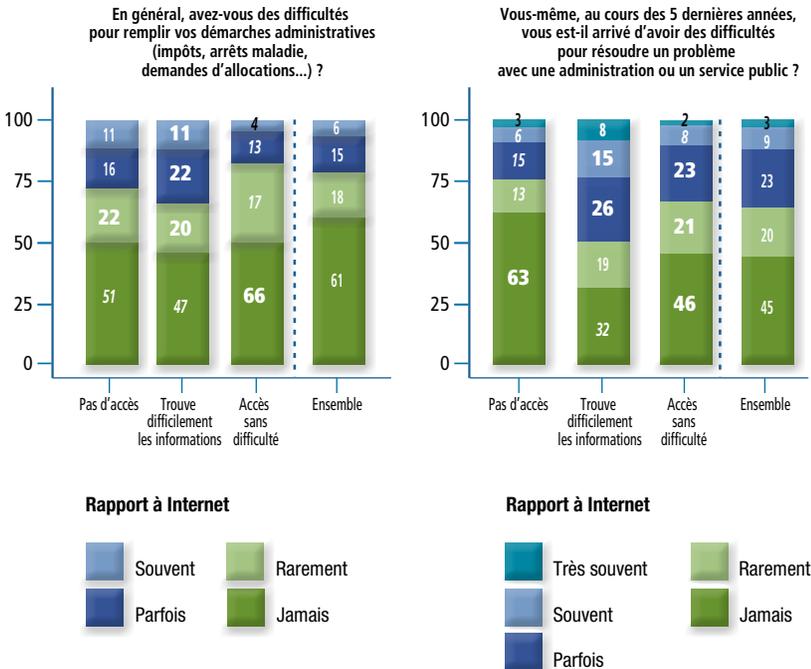
Lecture : Les chiffres en caractère gras indiquent des différences statistiquement significativement supérieures à celles observées parmi l'ensemble des répondants (ou seuil de 10 %), les chiffres en caractères italiques des différences statistiquement inférieures.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

L'enquête « Accès aux droits » montre alors que les difficultés d'accès, mais plus encore d'usage, concernent des personnes qui disent, indépendamment de la question du numérique, rencontrer des difficultés dans leur relation aux administrations. Plusieurs questions étaient posées à tous les enquêtés. La première portait sur les difficultés pour remplir les démarches administratives, la seconde sur les difficultés rencontrées pour résoudre des problèmes dans les relations aux administrations. 27% des répondants sont ainsi parfois ou souvent en difficulté pour remplir leurs démarches administratives, 12% rencontrent souvent ou très souvent des difficultés pour résoudre des problèmes, 43% en rencontrent parfois et 45%, jamais. Par ailleurs, 69% des personnes ayant rencontré des difficultés pour résoudre des problèmes les ont finalement résolues, 15% ont à nouveau contacté les administrations, mais n'ont pas trouvé de solution et 16% ont abandonné sans solution.

Les personnes qui rencontrent des difficultés à trouver des informations sur Internet sont plus nombreuses que les autres, 33 %, à rencontrer parfois ou souvent des difficultés pour remplir des démarches administratives. Cette proportion est de 27 % chez les personnes n’ayant pas d’accès à internet et de 17 % pour celles n’ayant ni difficulté d’accès, ni difficulté d’usage. Les différences dans l’occurrence de difficultés pour résoudre des problèmes avec les administrations selon les usages d’Internet sont encore plus marquées : 23% des répondants qui peinent à trouver des informations sur Internet déclarent rencontrer très ou assez souvent de telles difficultés dans leurs relations aux administrations. C’est le cas de 9% de ceux qui n’ont pas d’accès Internet et de 10% des personnes ayant accès à Internet et l’utilisant aisément.

Graphique 3 :
Difficultés pour remplir des démarches et pour résoudre un problème avec une administration (en %)

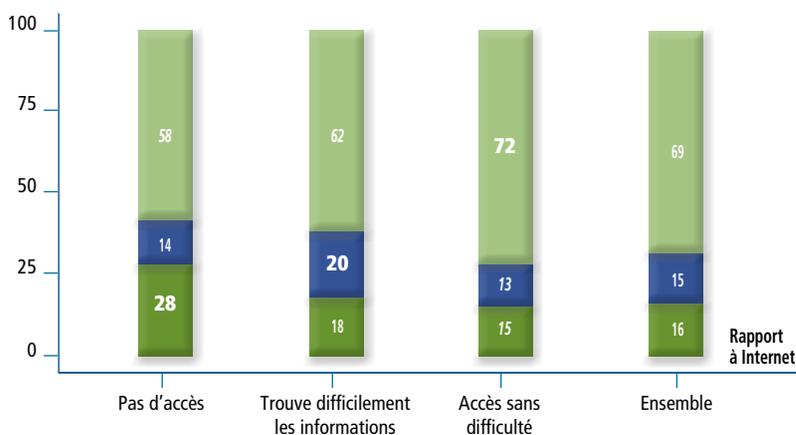


Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine (n=5117).
 Lecture : Les chiffres en caractères gras indiquent des différences statistiquement significativement supérieures à celles observées parmi l'ensemble des répondants (ou seuil de 10 %), les chiffres en caractères des différences statistiquement inférieures.
 Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

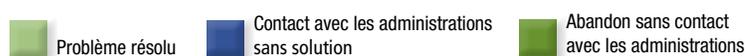
Enfin, parmi les répondants qui déclarent avoir des difficultés pour résoudre des problèmes avec une administration, la capacité à trouver une solution est également liée aux usages d’Internet. Les personnes accédant à Internet et trouvant

facilement les informations qu'elles y cherchent, lorsqu'elles ont rencontré des problèmes administratifs, trouvent très majoritairement (à 72%) une solution à ce problème. Celles qui n'ont pas accès à Internet tendent en revanche à abandonner sans même contacter les administrations concernées (28%, pour 16% de l'ensemble des répondants concernés par des problèmes administratifs). Quant à celles qui ne sont pas à l'aise pour trouver des informations sur Internet, elles sont nombreuses à contacter les administrations sans parvenir pour autant à résoudre le problème (20%, pour 15% de l'ensemble des répondants concernés).

Graphique 4 :
Démarches entreprises en cas de difficultés avec les administrations, selon les usages d'Internet (en %)



En cas de difficulté à résoudre un problème démarche engagée et résolution



Champ : Personnes ayant rencontré, même rarement, des difficultés pour résoudre des problèmes avec une administration (n=2 866).

Lecture : Les chiffres en caractères gras indiquent des différences statistiquement significativement supérieures à celle observée parmi l'ensemble des répondants (ou seuil de 10 %), les chiffres en caractères italiques des différences statistiquement inférieures.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Cependant, les personnes en difficultés d'usage par rapport à Internet ont un profil comparable à celles ayant des difficultés dans leurs relations avec les administrations. Les deux chapitres précédents montrent que le cumul des difficultés dans les relations administratives concerne en particuliers les plus précaires, les moins diplômés ainsi que les plus jeunes des répondants. Le lien entre usages d'Internet et difficultés administratives peut alors s'expliquer non par une exclusion d'usage d'Internet, mais par les caractéristiques des personnes les plus concernées par ces difficultés.

Les résultats de la régression logistique présentée ci-dessous, montrent qu'à mêmes caractéristiques, les difficultés à trouver des informations sur Internet augmentent très significativement la probabilité de cumuler les difficultés par rapport aux administrations. Trois régressions ont été effectuées ici. La première, sur l'ensemble des répondants, modélise la probabilité de survenue de difficultés (très souvent ou souvent) pour résoudre des problèmes administratifs. Les deux autres portent sur les répondants ayant rencontré de telles difficultés et modélisent la probabilité d'abandonner les démarches sans contacter les administrations, ou bien de ne pas trouver de solution après les avoir contactées.

Tableau 1
Régressions logistiques : probabilité d'être en difficulté pour résoudre les problèmes avec les administrations, probabilités d'abandonner sans solution

	Difficultés pour résoudre des problèmes avec les administrations	Parmi les personnes ayant rencontré des difficultés à résoudre des problèmes	
		Abandon des démarches sans contact	Contact, sans solution
Individu de référence	10 %	13 %	9 %
Homme	Ref	Ref	Ref
Femme	10 %	11 % -	8 %
Moins de 30 ans	11 %	15 %	9 %
30-39 ans	Ref	Ref	Ref
40-49 ans	7 % --	14 %	12 % ++
50-59 ans	7 % ---	11 %	11 %
60 ans ou plus	4 % ---	11 %	12 %
Aucun diplôme ou CEP/BEP	7 %	14 %	9 %
BP, CAP, BEP	10 %	13 %	10 %
Bac	Ref	Ref	Ref
Bac+2	12 %	9 % --	12 %
Bac +3 ou plus	11 %	10 % --	13 % ++
Vous êtes à l'aise	10 %	15 %	9 %
Ça va	Ref	Ref	Ref
C'est juste	15 % +++	12 %	10 %
Vous y arrivez difficilement ou en faisant des dettes	22 % +++	17 % ++	15 % +++
Français de parents français	Ref	Ref	Ref
Au moins un parent autre pays européen	13 %	11 %	13 % ++
Au moins un parent hors UE	9 %	16 % +	9 %
Soutien administratif de l'entourage	Ref	Ref	Ref
Pas de soutien de l'entourage	15 % +++	15 % +	13 % +++
Pas de handicap	Ref	Ref	Re
Reconnaissance refusée	14 % ++	16 %	7 %
Reconnaissance non demandée	13 % +	16 %	13 % ++
Handicap reconnu	12 %	15 %	10 % f

N'a pas connu de discrimination	7 % ---	15 %	7 % -
Discrimination hors administration	Ref	Ref	Ref
Discrimination par une administration	19 % +++	19 % +++	10 %
Pas d'accès à Internet	13 %	21 % +++	8 %
Trouve difficilement les informations	21 % +++	15 %	13 % +++
Accès à Internet	Ref	Ref	Ref

Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine (n = 5 117) pour la première colonne, personnes ayant rencontré, même rarement, des difficultés pour résoudre des problèmes avec une administration (n = 2 866) pour les deux autres colonnes.

Lecture : L'individu de référence est un homme âgé de 30-39 ans, diplômé du baccalauréat. Il estime que sa situation financière est correcte, est français de parents français et peut bénéficier d'un soutien de son entourage pour réaliser les démarches administratives. Il n'est pas en situation de handicap, a déjà eu une expérience de discrimination mais jamais par une administration. Il a un accès à Internet et sait trouver les informations qu'il cherche. Il a une probabilité de 10 % d'avoir des difficultés pour résoudre des problèmes avec les administrations. Pour chaque caractéristique, la probabilité fournie est celle qu'aurait un individu ne différant de celui de référence que par cette caractéristique, de cumuler les difficultés. La significativité fournit la significativité statistique de l'écart de probabilité avec l'individu de référence. 1 seul signe montre une faible significativité (entre 5 et 10 % de chance que l'écart ne soit pas significatif), deux signes une significativité relativement importante (entre 1 et 5 %), trois une significativité très importante (moins de 1 %). Cette significativité dépend de l'effectif de la modalité, un même pourcentage pour deux caractéristiques différentes peut conduire à une significativité différente. Exemple de lecture : un individu en situation de handicap dont la reconnaissance a été refusée et ayant pour le reste les mêmes caractéristiques que l'individu de référence a une probabilité de 14 % d'avoir connu des difficultés pour résoudre un problème administratif. L'écart par rapport à l'individu de référence, de 4 %, est fortement significatif.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Précisions méthodologiques : la régression logistique

La procédure en question consiste à déterminer, à partir d'un individu de référence choisi arbitrairement, quel est l'impact, sur le caractère étudié, de la variation d'une ou plusieurs variables, les autres restant inchangées. L'individu de référence choisi peut-être fictif et n'influe pas sur les résultats obtenus. Il présente un certain nombre de caractéristiques correspondant aux différentes variables explicatives. Le modèle fait varier chacune des caractéristiques de l'individu, les autres restant inchangées, et détermine de quelle façon la variable expliquée pourra être affectée par cette variation. Le modèle calcule quelle est la probabilité, pour l'individu de référence, de présenter le caractère étudié. Lorsque l'on fait varier une caractéristique, le modèle calcule la nouvelle probabilité associée.

Les résultats confirment l'impact important des difficultés d'accès et surtout d'usage d'Internet, dans la capacité à gérer les relations avec les administrations. Trouver difficilement les informations sur Internet augmente ainsi fortement la probabilité d'avoir rencontré des difficultés pour résoudre des problèmes avec les administrations (+ 11 points par rapport à la situation d'avoir des accès à Internet et d'être à l'aise pour y chercher des informations). Parmi les personnes ayant rencontré de telles difficultés, ne pas savoir chercher des informations sur

Internet augmente également fortement la probabilité de ne pas trouver de solutions malgré un contact avec l'administration concernée.

L'absence d'accès à Internet n'a pas, toutes choses égales par ailleurs, d'impact significatif sur la probabilité de rencontrer ou non des difficultés pour résoudre des problèmes avec les administrations. Parmi les personnes concernées par ces difficultés administratives, la probabilité de ne pas chercher à contacter les administrations est en revanche très élevée lorsqu'elles n'utilisent pas Internet.

On remarque en l'occurrence le poids par ailleurs très important des situations de précarité pour expliquer les difficultés rencontrées face aux administrations. Lorsque la précarité financière se cumule aux exclusions d'usage d'Internet, la probabilité que les personnes soient en difficulté face aux administrations est ainsi très élevée : une personne à la fois estimant « y arriver difficilement ou en faisant des dettes » et trouvant difficilement les informations sur Internet voit la probabilité d'avoir eu des difficultés à résoudre des problèmes face aux administrations augmenter de 33 % par rapport à la situation d'une personne utilisant sans difficulté Internet et ayant un niveau de vie correct. Si elle rencontre ces difficultés administratives, sa probabilité de contacter les administrations sans parvenir à trouver la solution augmente de 19 %.

Au-delà des situations de précarité financière, nous pouvons faire l'hypothèse que ces personnes sont aussi celles qui sont dans des situations de vie fragiles à différents égards. À ce titre, on peut supposer qu'elles sont éligibles à différentes prestations et que, pour maintenir leur situation en équilibre, elles ont besoin à la fois d'y accéder et de ne pas être exposées à des ruptures de droits.

Ces difficultés d'accès aux droits liées à la complexité des démarches administratives existaient avant le développement de l'e-administration. Les résultats précédents montrent qu'elles sont probablement aggravées par le numérique. La dématérialisation a souvent constitué en la transposition, sur outil numérique, des dossiers de demande sous format « papier » : la lourdeur liée au recueil des pièces justificatives comme l'effort pour l'utilisateur de compréhension des informations demandées et du langage administratif persiste. Cet effort est en l'occurrence attisé pour les personnes les plus en difficulté d'usage d'Internet : nécessité de numériser des documents, isolement derrière l'écran d'ordinateur, forme de captivité dans le déroulement des pages Internet sans avoir de vue d'ensemble du dossier, peur de valider les informations... sont autant d'éléments qui peuvent expliquer cette complexité accrue.

Ces constats peuvent appuyer l'idée selon laquelle les différences dans l'accès et plus particulièrement dans les usages d'Internet peuvent renforcer des inégalités préexistantes et/ou en être pour partie responsables. Numérique et dématérialisation viennent alors compliquer la relation aux administrations et aux services publics d'utilisateurs dont la situation est déjà fragile. Les conséquences en sont d'autant plus importantes que ces personnes pourraient être éligibles à certaines prestations, dispositifs et services. Le développement de l'e-administration peut ainsi participer à éloigner des services publics des personnes qui auraient grand besoin de soutien. Il est toutefois difficile de savoir s'il crée des inégalités, ou s'il aggrave des inégalités existantes.

Quelle relation de service dans des «administrations 100% dématérialisées» pour limiter le renforcement des inégalités?

Il est clair que le numérique questionne fortement la manière dont les administrations et les services publics sont en relation avec leurs usagers. Le mouvement de dématérialisation a d'ailleurs déjà commencé à transformer cette relation. L'enjeu principal est certainement pour les services publics de demain d'imaginer une manière d'être en relation, incluant les potentialités offertes par le numérique mais limitant ses effets potentiellement «excluant» et/ou inégalitaires.

Dans son article daté de 2016 et intitulé «Moderniser la relation de service, un enjeu d'inclusion sociale et numérique», Yves Hirrien indique par exemple que «la branche Famille a entrepris en 2010 une vaste modernisation de sa relation de service en s'appuyant sur les opportunités du numérique. En particulier, la politique d'accueil dans les Caf a été structurée par le développement de l'accueil sur rendez-vous doublé d'un accompagnement à l'usage des services en ligne. Celui-ci, mené en partenariat avec des acteurs locaux, contribue à l'inclusion numérique, et donc sociale, des allocataires» [Hirrien 2016].

Alors que le processus de dématérialisation des démarches administratives est en cours, la relation entre les services et leurs publics s'appuie effectivement de plus en plus sur le numérique, exploite autant que faire se peut ses potentialités, intègre de nouveaux outils, mais continue à se déployer également par d'autres canaux. Ainsi, en parallèle de la mobilisation accrue du numérique et des canaux dématérialisés pour produire les droits et/ou rendre leur service, les organismes sociaux, telles les caisses d'allocations familiales (Caf) ou les caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), mettent en place des temps d'accueil sur rendez-vous et/ou des services d'accompagnement personnalisé. Nous pensons par exemple aux plateformes d'intervention pour l'accès aux soins et à la santé (PFIDASS) du régime général de l'assurance maladie obligatoire. Dans des services de ce type et/ou ces modes d'accueil particuliers, le numérique, et plus globalement les technologies de la communication, ont évidemment une place et les agents concernés endossent bien souvent, à côté de leur fonction «traditionnelle», une fonction d'«accompagnateurs à l'usage administratif du numérique».

Ces «manières» de rendre le service au travers de rendez-vous ou d'accompagnement sur plusieurs semaines sont particulièrement plébiscitées par les usagers [Rode 2018]. C'est notamment le fait d'inscrire la relation dans une autre temporalité mais aussi de favoriser l'établissement d'un lien de confiance entre un agent «réfèrent» et un usager qui «donnent satisfaction» aux usagers (mais aussi aux agents). Il y a finalement une forme de proximité, au sens d'un sentiment d'être proche, qui se crée. Surtout, ces accueils sur rendez-vous et autres services d'accompagnement constituent des espaces où les échanges directs entre usagers et agents continuent d'exister.

Des travaux ont depuis longtemps indiqué que ces échanges sur les attentes par rapport à une situation individuelle, les besoins des personnes, les possibilités liées à une prestation, sont constitutifs de la relation de service [Warin 2002]. Les

travaux sur le non-recours signalent en outre à quel point ces échanges directs sont essentiels pour que les personnes accèdent effectivement à leurs droits et les maintiennent ouverts, mais également pour construire de l'interconnaissance et un « commun » entre usagers et services publics.

Les régressions présentées ci-dessus montrent, en outre, l'impact très important de la présence d'un entourage soutenant les démarches administratives, pour réduire les difficultés rencontrées, notamment quand elles sont liées au numérique. Le fait de ne pas disposer de soutien augmente ainsi fortement la probabilité d'être en difficulté par rapport aux administrations, et de ne pas parvenir à résoudre ces difficultés. Le lien direct avec des agents administratifs permet de pallier dans une certaine mesure l'absence de soutien administratif pour les personnes les plus isolées. Le délitement de ce lien dans les services publics dématérialisés peut alors conduire soit à une « exclusion » des droits, soit au report de la charge sur d'autres institutions ou acteurs associatifs [Pluricité 2016], et plus précisément sur les travailleurs sociaux.

Les auteurs du rapport « La "Ville intelligente" dans les quartiers prioritaires de la métropole de Lyon » constatent, par exemple, dans certains quartiers une très forte hausse, de près de 75 %, des demandes d'accompagnement pour la constitution de dossiers administratifs que les personnes n'arrivent pas à réaliser seules du fait notamment des procédures dématérialisées [Gerbaud 2017]. La réponse à ces sollicitations peut se faire au détriment des autres missions d'accompagnement. « De plus en plus fréquemment, les intervenants sociaux endossent le rôle de médiateur numérique pour mener à bien une double mission : former les publics bénéficiaires à la fois à la compréhension de leurs droits et des démarches associées et à la maîtrise des outils numériques nécessaires pour les réaliser, ce pour quoi ils ne sont souvent pas eux-mêmes formés » [Gerbaud 2017].

La formule « 100 % de services publics dématérialisés en 2022 » rappelée en introduction signifie-t-elle que, dans quelques années, l'ensemble des démarches administratives sera intégralement dématérialisé, mais également que la manière dont les services publics seront en relation avec les usagers sera principalement, sinon exclusivement, virtuelle ? Si telle est l'ambition, il est important de souligner l'impact majeur que peut avoir l'accentuation de la dématérialisation des démarches administratives des services publics sur d'autres acteurs ainsi que sur les possibilités d'échanges directs entre les publics et les services. Or ces échanges, s'ils contribuent à « produire » des droits, et à résoudre certains conflits, ont aussi d'autres fonctions. Ils peuvent notamment permettre aux professionnels de procéder à un travail de réassurance des usagers s'agissant de leur légitimité à demander certains droits mais également à en faire usage. Une étude relative à la couverture maladie universelle complémentaire (CMU C) menée début 2019 auprès de 101 bénéficiaires de la prestation le souligne à nouveau [Beltran 2019].

Les échanges directs dans la relation de service sont en outre un moyen pour des usagers et des administrations de se connaître, de se découvrir « différemment », voire même de se comprendre. Si le numérique prive progressivement usagers et administrations de la possibilité d'échanger, non pas uniquement via

des écrans interposés, de se rencontrer ne serait-ce que quelques instants, un gouffre ne risque-t-il pas de se créer entre les services et leurs publics? *Quid* de cette connaissance réciproque et de cette compréhension mutuelle si les uns et les autres ne se rencontrent plus, ou qu'en de rares occasions visant en l'occurrence principalement à remédier à des difficultés générées par le numérique?

CONCLUSION

Le rapport du Défenseur des droits «*Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*» paru début 2019 mentionne, au travers de six recommandations principales, ce qu'il convient de mettre en place en termes de repérage des difficultés, d'accompagnement des publics et de leurs «*accompagnateurs numériques*», de simplification et d'amélioration des démarches dématérialisées, pour limiter les exclusions liées au numérique et éviter que son usage pour des raisons administratives n'attisent des inégalités [Défenseur des droits 2019]

Au-delà de ces recommandations capitales, la question est certainement également celle de la préservation et/ou de la mise en place sous des formes renouvelées d'«*espaces d'échange direct*» qui rendent possible la rencontre entre l'administration et ses usagers. Les conditions de mise en œuvre de la relation de service à l'ère du numérique, la reconnaissance et la préservation de ces fonctions principales qui dépassent largement la production des droits et des services, constituent des enjeux centraux pour les acteurs engagés dans le mouvement de dématérialisation afin que celui-ci ne supprime pas complètement la possibilité pour les publics, les services, et leurs agents, d'une relation incluant des possibilités d'échanges directs à partir desquelles chacun a en outre le sentiment de faire partie d'une même société et peut-être même de «*faire société*» [Warin 2002].

PARTIE 2

LA PLACE DES DROITS DE L'ENFANT

LA PLACE DES DROITS DE L'ENFANT

La défense et la promotion des droits de l'enfant font partie des domaines de compétence confiés au Défenseur des droits. Responsable du suivi de la Convention internationale des droits de l'enfant qui leur reconnaît des droits spécifiques (voir encadré ci-dessous), il entretient, à ce titre, un dialogue permanent avec l'Organisation des Nations unies, le Gouvernement français et de nombreux partenaires institutionnels et associatifs. Il veille au respect des droits des enfants sur le territoire et formule des recommandations et des propositions de réformes pour en améliorer l'effectivité¹.

En 2018, l'institution a pris en charge plus de 3 000 réclamations relatives aux droits de l'enfant ou à son intérêt supérieur. Les deux premiers motifs de réclamations sont la protection de l'enfance (25 % des dossiers) et l'éducation (24 %).

L'analyse de la situation des droits de l'enfant souffre en France d'un manque de données, souligné à plusieurs reprises par le Défenseur des droits et le comité des droits de l'enfant de l'ONU dans les observations finales adressées à la France en 2016². À cet égard, l'enquête « Accès aux droits » mesure la connaissance des droits de l'enfant en population générale et documente les situations (expériences et recours) d'atteintes aux droits de l'enfant dont elle a pu être témoin.

Elle révèle que **52 % de la population interrogée est en capacité de citer spontanément au moins un droit de l'enfant. Parmi ces personnes, un tiers ne citent qu'un seul droit et deux tiers deux droits ou plus.** Les principaux droits mentionnés sont : le droit à l'éducation, le droit d'être protégé contre les maltraitances ou encore le droit d'être en bonne santé. Ainsi les représentations spontanées des droits de l'enfant en France métropolitaine se focalisent d'abord sur le bien-être physique et matériel des enfants et incluent moins fréquemment les enjeux de liberté d'expression et de participation aux décisions qui les concernent ou qui touchent la famille. Le droit à bénéficier d'une justice adaptée et le droit de ne pas être discriminé sont plus rarement cités.

Les personnes qui semblent davantage connaître les droits de l'enfant sont les femmes (57 % citent au moins un droit, contre 46 % des hommes), les quadragénaires (59 % des 35-44 ans contre 45 % des 65-79 ans) et les personnes

1. De 2015 à 2018, l'institution s'est plus particulièrement penchée sur les difficultés rencontrées par les enfants en situation de handicap [Défenseur des droits 2015a], sur la situation des mineurs non accompagnés, sur le droit à l'éducation [Défenseur des droits 2016] et, plus récemment, sur les droits des enfants dès les premiers âges [Défenseur des droits 2018].

2. Communiqué de presse : « Les observations finales du Comité des droits de l'enfant de l'ONU ».

diplômées (72% des titulaires d'un master ou plus, pour 43% des personnes qui ne possèdent pas le baccalauréat).

Le fait d'avoir soi-même des enfants, notamment en bas âge, paraît aussi favoriser la connaissance des droits de l'enfant puisque 55% des parents d'enfants de moins de six ans citent au moins un droit, contre 49% des personnes sans enfant. Cette variation selon le statut parental n'est cependant significative que chez les femmes, ce qui renvoie à la sur-responsabilisation sociale en matière de soins et d'éducation des enfants chez ces dernières.

L'enquête met également en évidence que **les acteurs de la protection des droits de l'enfant sont peu connus de la population générale : une personne sur trois ne cite aucune institution spontanément**. Les acteurs les plus connus en matière de protection des droits de l'enfant sont la justice et le Gouvernement, ce qui souligne la prégnance du rôle des « pouvoirs publics » en matière de protection des droits de l'enfant dans les représentations de la population française. **Les services sociaux spécialisés ne sont cités que par 16% de la population interrogée**, au même niveau que les associations ou ONG, ce qui soulève des interrogations quant à la capacité des personnes d'alerter ces services en cas de situation de maltraitance par exemple.

La connaissance d'au moins une institution de protection des droits de l'enfant semble plus affirmée chez les personnes les plus diplômées (82% des titulaires d'un master ou plus, pour 63% des personnes ne possédant pas le baccalauréat). Enfin, elle est surtout associée à la connaissance des droits de l'enfant : si 79% des personnes connaissant au moins un des droits reconnus aux enfants sont en mesure de citer au moins une institution, ce n'est le cas que pour 59% des personnes ne citant spontanément aucun droit.

Enfin, **16% de la population rapporte avoir été témoin d'une atteinte aux droits de l'enfant dans les cinq dernières années**. Les situations de maltraitance (physique, verbale, psychologique et/ou sexuelle) sont les plus fréquemment rapportées. Pour une très grande majorité des personnes ayant été témoin d'une atteinte aux droits de l'enfant, il s'agit de l'enfant d'autrui.

Quels que soient les liens des personnes interrogées avec les enfants concernés, cette expérience est plus fréquemment rapportée par les personnes les moins âgées (25% des 18-24 ans contre 7% des 65-79 ans). Les parents de jeunes enfants déclarent également plus fréquemment avoir constaté une atteinte (22%, contre 13% des parents d'enfants de plus de six ans et 18% des personnes sans enfant).

Face à une atteinte aux droits de l'enfant, une personne sur deux entame des démarches pour faire reconnaître cette situation. Si ce taux peut apparaître faible, il est pourtant supérieur au taux de démarches de toutes les autres situations analysées au sein de l'enquête « Accès aux droits » (discrimination, ruptures de la déontologie policière, difficultés avec les services publics³). Par ailleurs, cette

3. Cf. Défenseur des droits, *Enquête sur l'accès aux droits*, volume 1 : *Relations police/population : le cas des contrôles d'identité*, 20 janvier 2017 ; 10^e Baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi, 23 mars 2017 ; *Enquête sur l'accès aux droits*, volume 2 : *Relations des usagers avec les services publics*, 30 mars 2017.

Les droits de l'enfant reconnus par la Convention internationale des droits de l'enfant (CIDE)

La CIDE a été adoptée à l'unanimité par l'Organisation des Nations unies le 20 novembre 1989 par 193 États parties. Ratifiée par la France, elle est entrée en vigueur le 2 septembre 1990. Quatre principes généraux guident la mise en œuvre de l'ensemble des droits de l'enfant qui y sont consacrés : le droit à la vie, à la survie et au développement, le principe de non-discrimination, l'intérêt supérieur de l'enfant⁴ ainsi que le droit de participation, par exemple participer aux décisions qui les concernent.

La Convention internationale des droits de l'enfant compte 54 articles. Elle peut être résumée, à des fins pédagogiques, en douze droits fondamentaux :

- le droit à l'égalité et à la non-discrimination (art. 2) ;
- le droit de vivre en famille (art. 5, 7, 9, 10, 11, 18, 20, 21, 26 et 27) ;
- le droit d'avoir une identité (art. 7 et 8) ;
- le droit d'avoir le meilleur état de santé possible (art. 24 et 27) ;
- le droit d'être aidé, pour l'enfant handicapé, à vivre avec les autres et à être le plus autonome possible (art. 23) ;
- le droit à l'éducation et aux loisirs (art. 28, 29 et 31) ;
- le droit d'être protégé contre toutes formes de violences (art. 19 et 37) ;
- le droit de ne pas être exploité (art. 32, 34 et 36) ;
- le droit à la protection de sa vie privée (art. 16) ;
- le droit de s'exprimer et d'être entendu sur les questions qui le concernent (art. 12, 13, 14, 15 et 34) ;
- le droit à une justice adaptée à son âge lorsqu'il commet une infraction (art. 37 et 40) ;
- le droit d'être protégé en priorité en temps de guerre et de ne pas devenir soldat (art. 22, 38 et 39).

La CIDE définit le statut d'enfant comme s'appliquant à « tout être humain âgé de moins de dix-huit ans, sauf si la majorité est atteinte plus tôt en vertu de la législation qui lui est applicable » (article 1^{er}).

proportion varie selon le lien des personnes interrogées avec les enfants concernés : 90 % des personnes ayant été témoin d'une atteinte aux droits de leur enfant entament des démarches, contre 52 % des personnes ayant été témoin d'une situation impliquant l'enfant d'autrui. Enfin, le fait de citer au moins un droit de l'enfant double la probabilité d'entamer des démarches. En ce qui concerne les réactions des témoins face à de telles situations, l'école constitue l'un des interlocuteurs privilégiés pour les personnes souhaitant faire reconnaître ces situations.

4. Il s'agit d'un principe qui doit guider toutes les décisions institutionnelles, juridiques et administratives concernant un ou des enfants. Le Comité des droits de l'enfant des Nations unies, en charge de veiller à la bonne application de la Convention par les États, a précisé, dans une observation générale (n° 14) de 2013, que l'intérêt supérieur de l'enfant « vise à assurer tant la réalisation complète et effective de tous les droits reconnus dans la Convention que le développement global de l'enfant ». La mise en œuvre de ce principe nécessite d'effectuer une évaluation de chaque décision existante ou à venir : soit par une évaluation de l'impact direct ou indirect des décisions sur les enfants ; soit par l'évaluation de l'intérêt de l'enfant au cas par cas en tenant compte des facteurs concrets ou particuliers liés à la vie et à la personnalité de l'enfant (âge, maturité...), mais également des facteurs liés au contexte particulier de l'affaire (pays, culture...) et l'équilibre de chaque intérêt par rapport aux autres. (Cf. Défenseur des droits, 1989-2014, *la Convention des droits de l'enfant, 25 ans après – De la défense à la promotion de l'intérêt supérieur et des droits de l'enfant*, 2014.)

Les personnes qui n'entament pas de démarches suite au constat d'une atteinte aux droits d'un enfant évoquent le manque de preuves comme frein à leur action (53 %) mais aussi l'idée que « ça ne les regarde pas » (41 %).

Ces résultats soulèvent des interrogations quant à la capacité des personnes, d'une part, à constater des situations d'atteintes aux droits et, d'autre part, à alerter les services compétents en cas de besoin. L'article de Natacha Vellut et Lise Demagny, « Une perception des droits de l'enfant façonnée par le temps et les controverses », revient sur ces résultats et permet entre autres de mettre en lumière différents profils de répondants qui incarnent les débats et réflexions autour des droits de l'enfant, et révèlent des nuances entre connaissance, perception et expérience d'atteintes aux droits de l'enfant.

UNE PERCEPTION DES DROITS DE L'ENFANT FAÇONNÉE PAR LE TEMPS ET LES CONTROVERSES

Natacha Vellut et Lise Demagny

Introduction

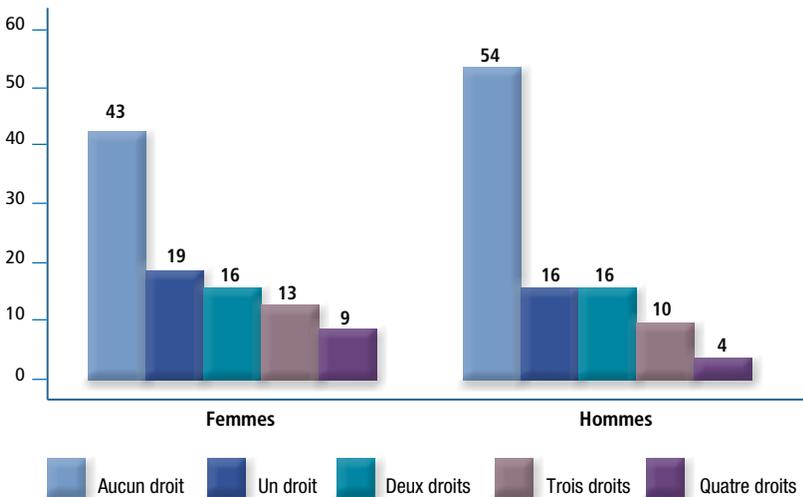
Les résultats de l'enquête « Accès aux droits » diligentée par le Défenseur des droits en 2016 soulignent une connaissance modeste des droits de l'enfant par les personnes interrogées (plus de 5 000 personnes âgées de 18 à 79 ans). Un récent rapport du Défenseur des droits titre sur la « notoriété limitée » des droits de l'enfant [Défenseur des droits 2017]. Les droits de l'enfant cités spontanément par les répondants sont des droits qui apparaissent spécifiques aux enfants. Ce sont des droits en lien avec les particularités des enfants, que nous pourrions résumer en deux caractéristiques : les enfants sont en développement et ils sont fragiles. Dans ce qui peut sembler une logique d'attribution de droits, les premiers droits de l'enfant cités dans l'enquête sont le droit au développement (cette catégorie de droits regroupe le droit à l'éducation, premier droit cité spontanément, le droit à la satisfaction des besoins vitaux [nourriture, logement, santé], le droit au repos et aux loisirs et le droit pour les enfants en situation de handicap d'être le plus intégrés et autonomes possible), et le droit à la protection (catégorie de droits qui comporte le droit d'être protégé contre les violences et les maltraitements [le droit d'être protégé contre les maltraitements est le deuxième droit cité spontanément] ainsi que le droit à une prise en compte spécifique de ses intérêts, par exemple en matière de justice). Ces résultats posent question sur une différence éventuellement introduite par les personnes interrogées entre droits de l'enfant et droits de l'adulte. Les enquêtés semblent citer plus difficilement des droits communs aux enfants et aux adultes. Nous pouvons nous demander si les réponses assez « convenues » relatives au droit à l'éducation et au droit à être protégé ne masquent pas une méconnaissance des droits de l'enfant. L'enquête ne recueille-t-elle pas, avec ces réponses, des sortes de « lieux communs » sur l'enfance qui ne pourraient, en fin de compte, pas être totalement interprétés comme une connaissance effective des droits de l'enfant ? Cette question engage d'autres : les droits de l'enfant sont-ils vraiment connus et reconnus par la population interrogée ? Les enfants sont-ils envisagés comme des sujets de droit ? Les droits de l'enfant sont-ils appréhendés comme seulement spécifiques, ou les enfants peuvent-ils avoir les mêmes droits que les adultes ? Pour répondre à ces questionnements, nous souhaitons approfondir les résultats de l'enquête en accordant une attention particulière aux jeunes de

18 à 24 ans (11 % de la population interrogée), qui présentent une très intéressante triple caractéristique : ils sont jeunes et à ce titre plus proches de l'état d'enfance que des personnes plus âgées, 57 % d'entre eux sont à la date d'enquête lycéens ou étudiants, ce qui les éloigne d'une position « adulte » à part entière, et ils sont très rarement parents (moins de 5 % de leur effectif). Ils ne sont donc pas en responsabilité d'enfant. Cette troisième caractéristique nous a paru devoir influencer sur la connaissance et l'expérience des droits de l'enfant.

La connaissance des droits de l'enfant

Les résultats de l'enquête « Accès aux droits » montrent une connaissance modérée des droits de l'enfant, 52 % des personnes interrogées étant en mesure de citer au moins un de ces droits. La connaissance de ces droits n'est pas significativement différente selon les âges des enquêtés mais varie en fonction du sexe des personnes interrogées. Les femmes connaissent mieux les droits de l'enfant que les hommes : ainsi 60 % d'entre elles connaissent au moins un droit, contre 46 % des hommes.

Graphique 1 :
Connaissance des droits de l'enfant (en %)



Champ : Ensemble de la population (n= 5 117).

Lecture : 19 % des femmes ont cité un droit, contre 16 % des hommes.

Source : Enquête « Accès aux droits », Défenseur des droits, 2016.

Nous reviendrons sur cette différence genrée dans l'expérience de l'atteinte aux droits de l'enfant.

Nous présumons qu'une différence apparaîtrait dans la connaissance des droits de l'enfant entre les personnes enquêtées qui sont parents (70% de la population totale interrogée) et les personnes enquêtées non parents. Il n'en est rien. Cependant si nous nous penchons plus finement sur la sous-population constituée par les parents de l'étude, nous parvenons à des résultats significativement différents. Il existe ainsi de nettes différences entre les parents d'enfants âgés de 17 ans ou moins et les parents d'enfants majeurs. Nous rappelons qu'«enfant mineur» est la définition de l'enfant dans la Convention internationale relative aux droits de l'enfant (CIDE) de 1989 : «Au sens de la présente Convention, un enfant s'entend de tout être humain âgé de moins de dix-huit ans, sauf si la majorité est atteinte plus tôt en vertu de la législation qui lui est applicable». Dans l'enquête, les parents d'enfants mineurs connaissent mieux les droits de l'enfant que les parents d'enfants majeurs (58% des premiers connaissent au moins un droit, *versus* 49% des deuxièmes, $p < 0,0001$). Et ces parents d'enfants mineurs citent plus souvent le droit au développement (45% *versus* 33%, $p < 0,0001$), dont le droit à l'éducation (39% *versus* 28%, $p < 0,0001$), dont le droit à la santé (23% *versus* 15%, $p < 0,0001$). Quant à la catégorie des droits libertés et participation (libertés d'opinion, de pensée, de religion, droit de participer activement aux décisions qui les concernent), ils dénotent aussi une différence (légèrement moins significative, $p = 0,003$) entre parents d'enfants mineurs et parents d'enfants majeurs, respectivement 12% et 8% à citer ces droits. Mais ils sont beaucoup moins cités que d'autres catégories de droits. Ces résultats anticipent sur une de nos conclusions : il semble que les parents soient plus sensibles aux droits-créances compris dans les droits de l'enfant, droits qui les obligent comme parents en charge d'enfant, qu'aux droits individuels de l'enfant, aux droits-libertés de l'enfant.

Éléments de contexte historique, juridique et philosophique

Ces résultats relatifs à la connaissance des droits de l'enfant gagnent en profondeur si nous prenons en compte les réflexions menées sur l'enfant et ses droits ainsi que les lectures différenciées de l'histoire de l'enfance.

L'enfance est récente, elle est liée à la modernité, selon les travaux de l'historien Philippe Ariès qui inaugurent ce champ nouveau de l'histoire de l'enfance. Philippe Ariès met en lumière l'importance accordée à l'enfant par les sociétés européennes et ceci depuis la fin du Moyen Âge. Cette mise en lumière s'accompagne d'une vision de l'enfant, d'un «modèle interprétatif de l'enfance» [Gros 2010]. Comme le résume Georges Vigarello : Philippe Ariès, comme Michel Foucault, «se rejoignent dans la description d'une enfance moderne "opprimée" pour être mieux éduquée, dominée de part en part pour être mieux formée. Ils assimilaient le travail de la modernité à un travail de "répression"» [Vigarello 2002]. Philippe Ariès propose d'envisager l'enfant comme un enfant séparé de sa classe d'âge, mis à l'abri de l'espace public. L'enfant de Philippe Ariès est un enfant privatisé par sa famille, dans un lien qui noue affection et sévérité, il est aussi un enfant éduqué par l'école, un enfant à surveiller, à contrôler.

La découverte de l'enfance, comme la reconnaissance de l'enfant, auraient conduit à un processus de normalisation de celui-ci. L'éducation scolaire, grande nouveauté

des temps modernes, est l'institution de cette normalisation. « La révolution de l'enfance », selon Jules Michelet, est cette priorité donnée à l'éducation, Dans cette perspective interprétative, l'enfance peut être redéfinie comme le temps de l'éducation, définition qui a pour avantage d'apprécier l'enfant comme un être traversé par la temporalité, comme l'est tout être humain, cette prise en compte de la temporalité pouvant conduire à une mise en œuvre différenciée des droits de l'enfant en fonction de son âge [Seraphin 2014].

Le philosophe Alain Renaut propose un autre modèle interprétatif de l'enfance, une autre lecture de l'apparition de l'enfance dans la modernité : « Loin d'être une politique d'oppression, la modernité serait une entreprise d'autonomisation, d'émancipation à l'égard des traditions et des hiérarchies ; loin d'être travaillée par la domination, la modernité serait travaillée par l'égalité » [Vigarello 2002]. Ces deux notions démocratiques modernes, l'égalité et la liberté, ont des effets sur la représentation de l'enfance. Le monde moderne se caractérise d'être un monde où l'individu s'affirme comme valeur, se propose comme idéal à atteindre, s'incarne comme principe. Dans le monde moderne, est visée l'égalité d'un individu avec tout autre individu, comme est visée la liberté, c'est-à-dire cette idée que l'individu peut se penser lui-même dans un mouvement réflexif, être son propre juge, disposer d'une volonté autonome. À ces valeurs et principes répondent les droits-libertés, y compris de l'enfant, tels qu'ils sont présentés dans l'enquête « Accès aux droits » : libertés d'opinion, de pensée, de religion, droit de participer activement aux décisions qui concernent l'enfant.

Des spécialistes de l'enfance¹ opposent cette dynamique, qui serait irrépressible, de l'individualisme démocratique aux caractéristiques anthropologiques fondamentales de l'enfant, être vulnérable qui nécessite protection. La question pourrait se résumer sèchement : est-il possible de considérer ou de traiter l'enfant comme une personne à part entière, un individu égal d'un individu adulte ? Si le verbe « considérer » renvoie à l'estime, à l'importance données à l'enfant, le verbe « traiter » renverrait à l'idée d'agir avec l'enfant comme s'il était semblable à un individu libre. Cela pourrait être interprété comme une négation de sa différence anthropologique car l'enfant, à la différence de l'individu moderne pensé comme libre et autonome, est un être inachevé, en devenir, fragile.

Alain Renaut tente de dépasser cette contradiction en évoquant l'enfant comme un « égal paradoxal ». L'enfant est notre égal mais il reste sous la responsabilité des adultes qui en ont la charge. Ce paradoxe conduit à des impasses à dépasser : comment exercer un droit sur l'enfant, un pouvoir, une volonté, ne serait-ce que celle de l'éducation, si l'enfant est considéré comme un égal ? La différence de l'enfant, qui le fait « autre », peut-elle se concilier à une représentation de l'enfant comme semblable, égal en droit ?

Les résultats de l'enquête « Accès aux droits » nous permettent d'éclairer ces questionnements.

1. Un dossier intitulé « Quelle libération des enfants ? » dans le numéro 121 (n° 2002/4) de la revue *Le Débat* (2002) retrace les principales lignes argumentatives de cette question.

Les différents droits de l'enfant

Quand nous nous intéressons aux droits cités par les personnes interrogées, nous constatons que deux droits en particuliers sont clivants : le droit à la protection et le droit aux libertés.

Le droit à la protection

Le droit à la protection est la catégorie de droit la plus clivante parmi l'ensemble des droits cités dans l'enquête. Des différences significatives apparaissent selon les âges des personnes interrogées : plus on avance en âge, plus on cite ce droit, avec un infléchissement de cette courbe ascendante à partir de 55 ans.

Ainsi seuls 15 % des 18-24 ans citent ce droit, tandis que 21 % des 25-34 ans le mentionnent, puis 29 % des 35-44 ans, 32 % des 45-54 ans, 31 % des 55-64 ans, 28 % des plus de 65 ans. La classe des jeunes de moins de 24 ans se sent moins concernée par ce droit. Nous pouvons comprendre ce résultat si nous gardons à l'esprit que le droit à la protection s'appuie sur une conception « négative » de l'enfant marqué par ses faiblesses, ses manques, sa vulnérabilité, son inachèvement. Les plus jeunes répondants ne citeraient pas spontanément des droits qui ont pour implicite une représentation péjorative de l'enfant.

Quant à la différence selon les sexes, elle est fortement significative : 21 % des hommes citent cette catégorie de droits à la protection, versus 31 % des femmes ($p < 0,0001$). Nous y reviendrons ultérieurement.

Si nous considérons la sous-population des parents, nous obtenons des résultats significatifs entre parents et non-parents. Ainsi, si 29 % des parents citent le droit à la protection, seuls 20 % des non-parents citent ce droit. Cependant, de façon que nous trouvons intrigante, il n'existe pas de différence significative entre parents d'enfants mineurs et parents d'enfants majeurs : les parents citent autant ce droit quel que soit l'âge de leur(s) enfant(s). Parents d'enfants mineurs comme parents d'enfants majeurs placent ce droit en deuxième position après le droit au développement de l'enfant.

Le philosophe John Locke distingue les droits de protection et d'éducation comme les droits « naturels » de l'enfant, enfant à qui il manque la maturité, aussi bien physique qu'intellectuelle, pour exercer ses droits de liberté et d'égalité. Les droits-libertés sont des droits individuels, ils concernent chaque individu pris un par un. Ces droits, liberté d'opinion et notamment liberté religieuse, égalité de droits, etc., sont des droits qui impliquent une abstention de l'État et n'exigent pas d'action positive de sa part. L'enfant peut dès lors être considéré « seul » avec ses droits-libertés, abandonné, dans une interprétation dépréciative, comme une sorte d'adulte en miniature, tandis que les droits-créances, comme la protection, mais aussi le droit au développement, concernent l'enfant comme membre d'un collectif, sa classe d'âge, prise en charge par la classe d'âge des adultes. Au « collectif » des enfants correspondent des « collectifs » d'adultes : la famille, l'école, l'État, chargés de la mise en œuvre de ces droits-créances. L'apparition des droits-créances s'accompagne de la reconnaissance de personne juridique permettant l'adoption de droits collectifs et pas seulement de droits individuels. C'est ainsi que la « famille » comme être collectif est

reconnue par le Préambule de la Constitution du 27 octobre 1946 : « La nation assure à l'individu et à la famille les conditions nécessaires à leur développement ».

Les droits-créances des enfants impliquent donc des actions effectives, entre autres de la famille, donc des parents. Ces parents sont engagés par ces droits-créances qui les obligent. Nous pourrions faire l'hypothèse que les parents citent plus volontiers que les non-parents le droit à la protection car ils se sentent concernés, car obligés, par ce droit qui se présenterait alors moins comme un droit à destination des enfants que comme une obligation parentale. Une autre hypothèse interprétative serait de comprendre le droit à la protection comme un « pouvoir » parental, une restauration ou une reconnaissance de l'autorité des parents sur leurs enfants. La croissance de l'égalité dans les sociétés modernes, comme nous l'avons mentionné, ainsi que la dynamique démocratique, auraient tendance à invalider l'autorité parentale et éducative². L'autorité paternelle du droit romain, dont est issue l'autorité parentale, a été pendant des siècles le socle d'un mode de gouvernement patriarcal de la famille. Ce mode de gouvernement est remis en cause par la Révolution française qui ouvre la possibilité de remplacer la famille par la patrie. Des nouveautés juridiques, comme l'indignité parentale, la déchéance des droits parentaux, relativisent l'autorité paternelle comme parentale et finissent même par introduire l'idée d'une protection de l'enfant, y compris contre ses parents. Par ailleurs, les avancées des théories psychanalytiques et psychologiques transforment la vision de l'enfant, d'individu passif à sujet actif, et l'égalité des sexes s'attaque à la prévalence de l'autorité paternelle. La reconnaissance progressive de l'enfant comme sujet de droit sera consacrée, deux siècles après la Révolution française, par la Convention internationale relative aux droits de l'enfant. L'autorité y aurait perdu son fondement juridique et historique, selon certaines lectures. Les parents, comme les professionnels de l'éducation seraient désorientés, déboussolés, quand ils essaieraient d'introduire, dans les relations parentales et dans les relations scolaires d'autorité, une dimension d'égalité et de liberté plus conforme à la modernité démocratique et à la reconnaissance de l'enfant comme sujet de droit. La question de l'articulation plus ou moins délicate entre la dissymétrie éducative et pédagogique et les principes d'égalité et de liberté de la société démocratique poserait difficultés et embarras. Complexités auxquelles les parents de l'enquête « Accès aux droits » répondraient par une prépondérance donnée à leur rôle protecteur, soit à une certaine justification de leur autorité parentale.

Certains auteurs parlent d'une crise de l'éducation, écartelée entre une visée d'autonomisation de l'enfant et sa dépendance de fait aux parents. Cette crise semble attestée par nos résultats, sous la forme d'une crise générationnelle : le peu d'intérêt des plus jeunes pour le droit à la protection s'oppose à l'importance donnée à cette catégorie de droits par les parents (voir le graphique suivant).

Nous venons de nous attarder sur le droit à la protection de l'enfant. Qu'en est-il d'un droit qui semble son exact pendant : le droit aux libertés ? Car si « les droits de créance, droit d'être soigné, éduqué et protégé contre les mauvais

². Un titre d'ouvrage le résume abruptement : Renaut A. (2004), *La Fin de l'autorité*, Paris, Flammarion, collection « Champs Essais ».

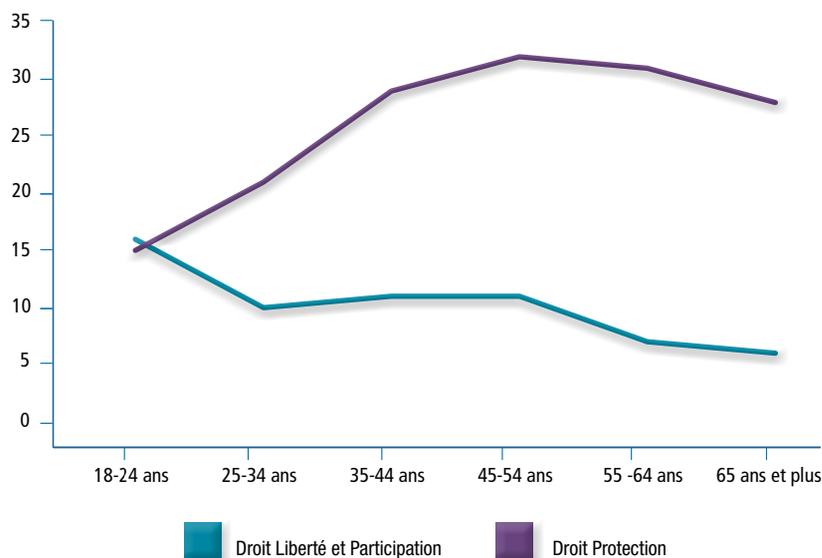
traitements, créent une obligation pour les parents, ou, à défaut, pour l'État et ses représentants, et n'engagent pas leurs titulaires. [...] Les droits-libertés font du mineur une personne responsable, capable de décision et passible de sanctions pénales» [Blais 2002].

Le droit aux libertés

Le quatrième droit cité spontanément par l'ensemble des répondants est le droit à sa libre opinion et à son expression (cité par 8 % des répondants) [Défenseur des droits 2017]. Si nous nous intéressons aux 18-24 ans, ce taux passe à 14 %, alors qu'il est de 7 % pour les 25-34 ans, 9 % pour les 35-54 ans, 6 % pour les 55-64 ans et moins de 4 % pour les plus de 65 ans. Il est significativement plus souvent cité par les plus jeunes.

La deuxième catégorie de droits cités par les jeunes de 18 à 24 ans est celle des droits aux libertés et à la participation, une catégorie de droits qui relève de principes, de valeurs et non de besoins. Plus on est jeune, plus on la cite : 16 % des 18-24 ans, 10 % des 25-34 ans, 11 % des 35-44 ans comme des 45-54 ans, 7 % des 55-64 ans et 6 % des plus de 65 ans. Nous remarquons que si cette catégorie de droits est clivante en fonction des âges, elle ne présente pas de différence significative en fonction du sexe des répondants ou selon qu'ils sont, ou non, parents.

Graphique 2 :
Catégories de droits cités spontanément (en %)



Champ : Ensemble de la population (n = 5 117).

Lecture : Parmi les personnes de 25-34 ans, 10 % citent un des droits « libertés » et 21 % un des droits de la catégorie « protection », contre respectivement 6 % et 28 % des 65 ans et plus.

Source : Enquête « Accès aux droits », Défenseur des droits, 2016.

Ce graphique montre l'opposition entre d'un côté un droit significativement plus connu par les classes d'âge avancé et de l'autre un droit de moins en moins cité quand les répondants avancent en âge.

Ce résultat nous semble refléter un changement culturel opéré entre générations, illustré par une étude longitudinale conduite en Belgique sur deux générations de familles appareillées (la deuxième génération étant constituée des enfants de la première, devenus parents à leur tour) [Lahaye 2005a, 2005b]. Cette étude démontre qu'une nouvelle représentation de la place de l'enfant dans la famille s'instaure entre les années 1970 et le début des années 2000. Les familles de la première génération sont recrutées dans les années 1973-1979, ce qui peut correspondre, dans l'enquête « Accès aux droits », aux personnes de 55 à 65 ans et plus. Les familles de la deuxième génération sont recrutées dans les années 2003-2005, ce qui peut correspondre aux personnes interrogées âgées de 35 à 54 ans. L'étude s'attarde sur la question de l'éducation des enfants par leurs parents, et note que l'axe s'est déplacé des objectifs parentaux (réussite de la tâche donnée, maîtrise de l'environnement proposé, etc.) aux performances de l'enfant, avec l'idée de mettre en place un environnement propice, encourageant, compréhensif. « Les parents sont les acteurs privilégiés de la première génération, tandis que la personne de l'enfant caractérise la seconde [génération] » [Lahaye 2005a]. Nous assisterions à ce que l'auteur appelle « un renversement dans la primauté des pôles socio-éducatifs. [...] Une révolution copernicienne entre l'éducateur et l'éduqué » [Lahaye 2005b]. Jules Michelet, déjà, estimait que l'éducation devait placer l'enseigné et non les objets d'enseignement au cœur de sa préoccupation.

L'auteur de l'étude note que les « grands-parents [dont nous signalons qu'ils n'ont pas/plus de responsabilité éducative] – même les plus modernes – restent [...] interloqués devant les façons de faire de leurs enfants devenus parents : dès l'âge de 1 an, on demande au petit de choisir quels vêtements il veut mettre, si tel ou tel plat lui plaît... » [Segalen 2010]. Le petit en question a un droit, reconnu par ses parents, un droit à son opinion et à participer activement à ce qui le concerne.

Cette antinomie, si nous sommes pessimistes, ou cette articulation délicate, dans une vision plus positive, entre libération et protection, entre enfant comme égal sujet de droit et enfant comme être vulnérable, se lisent dans les résultats contrastés de la connaissance de ces deux droits, droit-liberté et droit-créance, résultats surtout divergents entre jeunes et moins jeunes. Il existe une forme de rivalité entre droit à la protection et droit aux libertés qui se nourrit vraisemblablement de conceptions antagonistes de l'enfant, de différences dans la lecture de la relation parents-enfants.

L'expérience de l'atteinte aux droits

Ces résultats contrastés en matière de connaissance des droits de l'enfant supposent-ils des expériences contrastées dans l'atteinte à ces droits ?

Connaissance et expérience relative aux droits de l'enfant

L'enquête « Accès aux droits », au-delà de la connaissance des droits de l'enfant, cherche à saisir quelque chose d'une expérience relative aux droits de l'enfant. Compte tenu du fait qu'il n'est pas possible, en deçà des questions éthiques et méthodologiques qu'une telle exploration pourrait poser, de documenter des atteintes aux droits de l'enfant avec des répondants sortis de l'enfance, l'enquête « Accès aux droits » s'intéresse à l'expérience d'être témoin d'atteintes aux droits de l'enfant, et ceci dans les cinq années qui précèdent l'enquête.

Un des résultats est l'articulation, avérée mais non nécessaire, entre connaissance des droits de l'enfant et expérience d'atteinte à ces droits. Plus les répondants connaissent les droits de l'enfant, plus il est probable qu'ils aient été témoins d'une atteinte aux droits de l'enfant, et inversement [Défenseur des droits 2017]. Ainsi 90 % des personnes qui déclarent n'avoir jamais été témoin de telles situations ne connaissent spontanément aucun droit de l'enfant, tandis que quand ils connaissent au moins un droit de l'enfant, ils ne sont plus que 78 % à ne pas avoir été témoin d'atteinte aux droits de l'enfant.

Cependant, les jeunes répondants, comme les plus âgés, se distinguent là encore. Les 18-24 ans, dont nous avons repéré précédemment qu'ils ne connaissent pas plus les droits de l'enfant que des répondants plus âgés, rapportent significativement plus d'atteintes à ces droits. Ils sont presque 26 % à rapporter une atteinte à ces droits, contre 22 % pour les 25-34 ans, 20 % pour les 35-44 ans, 17 % pour les 45-54 ans, 10 % pour les 55-64 ans et 7 % pour les plus de 65 ans. Nous pourrions supposer que plus on avance en âge, donc plus on connaît d'expériences de vie, plus on est possiblement témoin d'atteintes aux droits de l'enfant. Nos résultats infirment cette hypothèse. Nous proposons une autre théorie explicative : plus on peut être personnellement et directement concerné, plus on perçoit d'atteintes aux droits de l'enfant. Les jeunes seraient donc plus sensibles à ces atteintes car plus proches de l'enfance, temporellement et spatialement.

Il est toutefois surprenant de constater qu'être parent, ce qui est une autre façon d'être proche de l'enfance, ne modifie pas sensiblement, comparativement aux non-parents, la possibilité d'être témoin d'atteintes aux droits de l'enfant.

Comparaison avec d'autres atteintes aux droits

Si nous comparons l'expérience d'être témoin d'atteintes aux droits de l'enfant avec d'autres expériences d'atteintes aux droits, comme être témoin d'actes de discrimination ou de racisme, nous mettons au jour des différences très instructives.

Tout d'abord, il est beaucoup moins probable d'être témoin d'atteintes aux droits de l'enfant que d'être témoin d'actes de racisme ou de discrimination. Sur l'ensemble de la population interrogée, 16 % rapportent une expérience d'être témoin de non-respect des droits de l'enfant, *versus* 57 % pour l'expérience d'être témoin d'actes racistes et 58 % pour l'expérience d'être témoin d'actes de discrimination. Pouvons-nous en conclure que l'atteinte aux droits de l'enfant est moins fréquente que d'autres atteintes aux droits ? Ou nous interroger sur

une forme d'invisibilité des atteintes aux droits de l'enfant? Le type d'atteinte vécu diffère significativement selon le sexe des répondants : les femmes sont plus confrontées que les hommes (18% versus 13%) aux atteintes aux droits de l'enfant, tandis qu'elles sont autant confrontées que les hommes à des actes de racisme ou de discrimination. Ce résultat est à corréliser à des résultats précédemment cités : les femmes connaissent mieux les droits de l'enfant, les citent plus souvent et sont plus sensibles au droit à la protection des enfants. La connaissance nous semble ici articulée à l'expérience. De plus, cette surrexposition des femmes, quand il s'agit d'expérience d'atteintes aux droits de l'enfant, pourrait s'expliquer par leur rôle maternel et/ou leur surreprésentation dans les professions liées à la petite enfance (puéricultrice, assistante maternelle, etc.) comme à l'enfance (professeure des écoles, etc.). La présence, plus importante en nombre, des femmes dans le champ de l'enfance pourrait expliquer qu'elles connaissent mieux les droits de l'enfant et les mettent plus en rapport avec des expériences d'atteintes. Ce résultat tendrait aussi à montrer que les atteintes aux droits de l'enfant ne sont visibles, connues, et expérimentées, que par certaines catégories de population spécifiquement en contact avec des enfants. Les atteintes aux droits de l'enfant rencontreraient donc une forme de méconnaissance ou d'invisibilité dans l'espace public pris dans son ensemble. Cette méconnaissance ou invisibilité est à corréliser, bien sûr, avec les résultats évoqués dans la première partie de notre texte : la relative méconnaissance des droits de l'enfant eux-mêmes, et avec les résultats évoqués en début de cette deuxième partie : le lien établi entre la connaissance des droits de l'enfant et la probabilité d'être témoin d'une atteinte à ces droits. Cette méconnaissance ou invisibilité peut aussi être reliée à la relative jeunesse des droits de l'enfant. Le texte que constitue la Convention internationale relative aux droits de l'enfant date de 1989, les notions de racisme comme de discrimination (en particulier raciale, confessionnelle ou liée à la nationalité) sont plus anciennes et attestées aussi bien dans l'opinion publique que dans les champs politique et juridique. Enfin, notons que les répondants peuvent être, ou pas, directement concernés selon le type d'atteinte aux droits. Ils sont témoins et pourraient être aussi (et sont parfois) victimes d'actes de racisme et de discrimination. Leur sensibilité à, ou leur remémoration de ces expériences en serait accrue. Tandis qu'ils ne peuvent (plus) être victimes d'atteintes aux droits de l'enfant. Bien plus, ils pourraient, en tant que parents, en tant que professionnels en contact avec des enfants, être tenus pour responsables d'atteintes aux droits de l'enfant. Cette expérience d'être témoin d'atteinte aux droits de l'enfant pourrait se transformer en expérience d'être « accusé » d'atteintes aux droits de l'enfant, ce qui modifierait profondément l'expérience d'être témoin d'atteintes à ces droits.

Si nous nous attachons aux jeunes de 18-24 ans, ils sont, quant à eux, significativement plus exposés à toutes les catégories d'atteintes aux droits : 26% d'entre eux pour les atteintes aux droits de l'enfant (contre 6% pour les plus de 65 ans), 73% d'entre eux pour les actes de racisme (contre 44% pour les plus de 65 ans), 77% d'entre eux pour les actes de discrimination (contre 38% des plus de 65 ans). Ces jeunes sont donc plus témoins, quels que soient les droits examinés.

Types d'atteintes aux droits de l'enfant

Pour différencier les types d'atteintes aux droits de l'enfant, l'enquête « Accès aux droits » a demandé aux personnes interrogées de préciser la dernière atteinte aux droits dont ils ont été témoins. Une liste d'atteintes aux droits de l'enfant a ainsi été définie : maltraitance physique, maltraitance sexuelle, maltraitance psychologique, conséquences d'un divorce ou d'une séparation, problèmes liés au handicap de l'enfant et harcèlement à l'école.

Si nous additionnons les différentes maltraitements mentionnés (physique, sexuelle, verbale et psychologique), ce type d'atteinte aux droits de l'enfant est le plus fréquemment cité par les répondants [Défenseur des droits 2017].

Cependant, là encore, les jeunes se distinguent de l'ensemble des enquêtés. Nous avons vu qu'ils étaient plus fréquemment témoins d'atteinte aux droits de l'enfant que des répondants plus âgés, et l'atteinte qu'ils citent le plus est le harcèlement à l'école et non la maltraitance.

Ainsi, 12 % des jeunes de 18-24 ans disent avoir été témoins de harcèlement à l'école, 7 % de maltraitance verbale et psychologique, 2 % d'atteintes liées aux conséquences d'un divorce ou d'une séparation ou témoins d'une maltraitance physique, et moins de 1 % témoins de maltraitance sexuelle ou de problème lié au handicap de l'enfant. Ces jeunes étant majoritairement scolarisés ou étudiants, le chiffre pourrait ne pas surprendre. Il est toutefois intéressant de noter que les atteintes aux droits de l'enfant consécutives à un divorce, dont nous pourrions supposer qu'elles concernent plus souvent des jeunes non encore indépendants professionnellement et financièrement de leurs parents (sans parler d'indépendance affective et émotionnelle), ne sont pas expérimentées différemment selon les classes d'âge des répondants.

Les jeunes sont donc plus souvent témoins d'atteinte aux droits de l'enfant au sein de l'institution scolaire et de leur classe d'âge.

Une étude à Porto, au Portugal, souligne que si les enfants (il s'agit de 80 enfants âgés en moyenne de 9 ans) pouvaient parler de violence envers les enfants avec moins de réticence que des adultes, ils « adhéraient à des mythes [mythes qui dénigrent l'enfant, évoquent sa "mauvaise nature" et légitiment l'autorité parentale] qui pourraient rendre "normal et naturel" le recours à la violence » [Pascoal 2004]. Les résultats de cette étude pourraient expliquer, d'une part, pourquoi les jeunes repèrent plus facilement des atteintes aux droits de l'enfant puisqu'ils sont moins réticents à l'évoquer, et, d'autre part, pourquoi ils auraient plus de difficultés à percevoir ces atteintes dans un cadre familial. Enfin, dans la mesure où les auteurs de cette étude concluent que les enfants se « montrent plus enclins à légitimer la violence », ne pourrions-nous y voir un début d'explication à la relative divergence entre les résultats de notre première partie et de notre deuxième partie : les jeunes ne connaissent pas plus les droits, citent le plus souvent les catégories de droits au développement et aux libertés, et sont les plus nombreux à être témoins d'atteintes aux droits de l'enfant sans que les atteintes qu'ils mentionnent n'apparaissent spécialement en lien avec leur connaissance des droits. L'atteinte aux droits de l'enfant qu'est le harcèlement scolaire est perçue, certes, mais ne serait pas corrélée à un droit connu en particulier.

Ces différences entre jeunes et moins jeunes dans l'expérience d'atteintes aux droits de l'enfant nous conduisent à réfléchir à la notion de maltraitance. Une certaine maltraitance des jeunes peut s'exercer au sein de leur propre classe d'âge, comme nous venons de le voir. Cependant, la maltraitance des jeunes est aussi le fait d'adultes et en particulier d'adultes en charge des soins de ces jeunes. Ceci ouvre à un petit développement quant à la maltraitance qui apporte une assise théorique à nos résultats.

La maltraitance

D'un point de vue clinique et psychopathologique, la maltraitance des enfants est rendue possible par un déni de la différence entre enfants et adultes. L'exemple de l'inceste, paradigme de la maltraitance sexuelle, est exemplaire en ce qu'il transgresse absolument la différence des rôles et des générations entre victime et auteur. D'autres situations de maltraitance mettent aussi en scène ce déni de la différence entre enfant et parent. Ce déni est ainsi perceptible dans des affaires liées au syndrome du bébé secoué. Le parent auteur ne repère pas la différence physique entre lui (ou elle) et son enfant. Le différentiel de force est oublié comme est oubliée la différence des possibilités de communication et d'expression. Tel parent témoignait que son enfant, âgé de quelques mois, ne lui avait pas dit qu'il était malade, et qu'il n'avait pas pu comprendre pourquoi il criait autant, tandis qu'un autre s'indignait que son enfant ne réponde pas à ses demandes de silence. Certains parents témoignent d'attentes démesurées par rapport à l'âge de l'enfant et à ses capacités [Vellut 2017]. La maltraitance peut s'expliquer par un défaut de représentation de l'enfant comme enfant, c'est-à-dire différent, en force, en capacités d'interlocution, etc. Ce défaut de représentation de l'enfant entraîne un oubli des devoirs de l'adulte à son égard. Les liens de génération en génération comportent en effet une dissymétrie puisque la prématuration de l'enfant le place dans une relation irréversible et asymétrique à ses parents.

Nous percevons comment cette théorie explicative de la maltraitance entre en résonance avec les modèles interprétatifs de l'enfant qui ont accompagné l'élaboration des droits de l'enfant. Quand un parent ou un adulte en charge des soins de l'enfant est dans le déni de l'âge de l'enfant et de ses besoins, qui ne sont ni identifiés ni reconnus, il est en risque de maltraitance. La maltraitance peut conduire à une inversion des rôles, sur fond de rivalité avec l'enfant. C'est alors l'enfant qui devient le persécuteur, qui ne répond pas, qui n'explique pas, qui abandonne son parent. Cette confusion générationnelle empêche tout processus éducatif de l'adulte vers l'enfant, comme elle fait obstacle à toute transmission de la filiation [Govindama 2014]. « La souffrance des enfants maltraités ou abusés a un point commun : leurs besoins, leur dépendance, leur fragilité ont été niés par des adultes qui avaient le devoir de les protéger » [Rouyer 2011]. Et, faute de transmission possible, la maltraitance peut se répéter. « On constate, dans certaines familles, une inversion de rapport générationnel : l'enfant devient le parent de son parent, et ceci parfois à un très jeune âge. Par processus de parentification, il arrive qu'un adulte devenant parent et ayant subi la maltraitance répétée place son enfant dans une fonction parentale lui

demandant inconsciemment, et parfois consciemment, d'assumer et d'assurer une responsabilité parentale... qu'évidemment les enfants ne peuvent pas occuper. Le risque est alors grand que ces enfants deviennent boucs émissaires et objets de maltraitance, portant en plus la responsabilité des problèmes familiaux et parentaux. Animés par la culpabilité et l'angoisse, ils s'épuiseront à tenter en vain de sauver la famille et "accepteront" en conséquence la maltraitance à leur égard étant donné qu'ils ont manqué à leurs finalités » [de Becker 2008].

Quand la différenciation entre parent et enfant fait défaut, les limites entre individus, les limites entre générations, les limites entre rôles et fonctions, parent et enfant, éducateur et éduqué, s'effritent. La chaîne générationnelle est rompue, on ne peut plus alors parler d'« enfant ».

CONCLUSION : DES PERCEPTIONS DIFFÉRENCIÉES DES DROITS DE L'ENFANT

L'analyse des résultats de l'enquête « Accès aux droits », dans sa partie relative aux droits de l'enfant, permet de mettre en lumière différentes catégories de répondants. Ces profils contrastés de répondants incarnent les débats et réflexions autour des droits de l'enfant, et révèlent des nuances entre connaissance, perception et expérience d'atteintes aux droits de l'enfant.

Les femmes, comme nous l'avons vu, connaissent mieux les droits de l'enfant et sont plus souvent témoins que les hommes d'atteintes à ces droits. À la question de savoir si ces droits de l'enfant sont prioritaires, importants ou secondaires, elles répondent beaucoup plus souvent qu'elles jugent ces droits prioritaires (71 % d'entre elles, *versus* 62 % des hommes, $p < 0,0001$). Les femmes, du fait, nous semble-t-il, de leur position maternelle et/ou professionnelle, sont plus sensibilisées aux droits de l'enfant.

Les parents, s'ils jugent les droits de l'enfant plus prioritaires que des non-parents (69 % *versus* 61 %, $p < 0,0001$), ne connaissent pas mieux les droits de l'enfant que les non-parents. Ils citent plus souvent la catégorie du droit à la protection, et en particulier le droit d'être protégé des violences et maltraitances physiques, sexuelles, verbales, psychologiques. Ce dernier résultat nous conduit à proposer que la connaissance des droits de l'enfant chez les parents est liée à une identification à leur rôle de parent. Comme noté précédemment, le droit à la protection est un droit-créance qui oblige parents comme famille, institution scolaire comme État, vis-à-vis de l'enfant. Ce droit-créance met en scène deux types de sujets de droit : ceux qui reçoivent les droits, ceux qui sont obligés par ces droits. Dans cette perspective, nous pourrions penser que la catégorie du droit au développement serait plus citée par les parents que par les non-parents, du fait d'une identification à leur rôle de parent. Il n'en est rien. Il n'existe pas de différence significative entre parents et non-parents lorsqu'il s'agit de citer spontanément le droit au développement de l'enfant. Ce résultat nous intrigue et nous proposons de l'expliquer en précisant la différence entre droit au développement et droit à la protection. Le droit au développement peut ne représenter qu'un ensemble d'obligations des parents vis-à-vis de

leurs enfants, tandis que le droit à la protection, qui est aussi une forme d'obligation, a la particularité de reposer sur une représentation positive du parent. La protection c'est la défense, la garantie, le recours, la sauvegarde. Être protecteur-trice, ou s'identifier à un rôle de protecteur-trice, c'est se voir bienfaiteur-trice, soutien, voire sauveur. C'est se considérer comme un pilier, une aide, un tuteur-trice, c'est extrêmement valorisant. Aussi, en mettant en valeur ce droit à la protection, les répondants parents nous semblent, d'une certaine façon, parler plus d'eux-mêmes que des enfants et de leurs droits.

Les plus âgés, de plus de 65 ans, malgré leur plus longue expérience de vie, ne connaissent pas mieux les droits de l'enfant. Ce sont eux qui citent le moins la catégorie des droits libertés et participation (6% d'entre eux) et ils sont moins de 4% de leur classe d'âge à citer un de ces droits : le droit à sa libre opinion et à son expression, le droit de choisir sa religion. Les plus âgés des répondants seraient révélateurs de la relative nouveauté que constituent les droits de l'enfant, en particulier les droits-libertés des enfants. Les plus de 65 ans sont aussi le moins souvent témoins d'atteintes aux droits de l'enfant, ceci pouvant s'expliquer par leur éloignement générationnel (même s'ils sont éventuellement grands-parents), leur éloignement professionnel (ils sont très majoritairement à la retraite pour 93% d'entre eux, et moins en possibilité de côtoyer enfants et jeunes), leur éloignement spatial (ils ne partagent pas les mêmes lieux de vie, mises à part quelques expériences de mixe intergénérationnel comme des maisons de retraite abritant également des garderies d'enfants).

Les jeunes (18-24 ans) sont les plus nombreux, 7% d'entre eux, à juger « secondaires » les droits de l'enfant, contre 5% pour les 25-34 ans, 4% pour les 35-44 ans, et 3% pour les personnes âgées de plus de 45 ans. Ces jeunes citent bien moins souvent la catégorie du droit à la protection. À l'inverse, ils citent, plus souvent que toutes les autres catégories d'âge, la catégorie des droits-libertés et de participation, et en particulier le droit à sa libre opinion et à son expression, le droit de choisir sa religion. Ils sont plus souvent témoins d'atteintes aux droits de l'enfant, bien qu'ils ne connaissent pas mieux les droits de l'enfant que les répondants plus âgés. Leurs réponses contrastent fortement avec les réponses des plus âgés et des parents.

Ces différentes catégories de répondants nous semblent mettre en valeur deux résultats essentiels :

- une tension entre la (re) connaissance des droits de l'enfant et l'asymétrie générationnelle et éducative incluse dans la relation enfant-parents ;
- une évolution entre générations, avec une nouvelle perception des droits de l'enfant qui repose sur une autre représentation de l'enfant que l'enfant « objet » du lien générationnel et familial.

On a pu estimer que le débat entre l'enfant autonome, celui des droits-libertés, et l'enfant protégé, celui des droits-créances, était désormais dépassé. « Les nouveaux risques auxquels l'enfant du XXI^e siècle est confronté ont fait pencher la balance vers la protection et la revalorisation de l'autorité parentale. En cette première décennie du XXI^e siècle, ce débat apparaît ainsi caduc : on estime aujourd'hui que c'est avec une sécurité affective et grâce à l'éducation que l'enfant peut accéder à l'autonomie » [Segalen 2010]. La controverse

provoquée par le projet de « loi sur la fessée » serait emblématique de ce retour de balancier vers la protection et l'autorité. Ce projet souhaitait interdire les « violences éducatives ordinaires ». Composé d'un article unique, il visait en premier lieu à inscrire symboliquement, c'est-à-dire sans sanction pénale, dans le code civil le « droit des enfants à une éducation sans violence physique, punitions corporelles ou châtiments corporels, souffrances morales, ou toute autre forme d'humiliation ». Ce projet a été assez vivement critiqué et la loi a été dans un premier temps censurée par les membres du Conseil constitutionnel pour un motif de forme³.

Cependant, ce qui serait considéré dans notre nouveau siècle comme un retour à l'autorité, articulé au rôle parental de protection et d'éducation, est partiellement contredit par les résultats de l'enquête « Accès aux droits ». Ces résultats, en effet, ont tendance à montrer une évolution de la perception des droits entre jeunes et moins jeunes, cette différence se cristallisant autour de ces deux catégories de droits : le droit à la protection, qui pourrait légitimer l'autorité, et le droit aux libertés. Cette différence résistera-t-elle au passage d'une génération à l'autre ? Les jeunes, devenus parents à leur tour, changeront-ils d'état d'esprit ? L'étude longitudinale menée en Belgique et précédemment citée affirme plutôt le contraire : les droits-libertés et l'accent mis sur l'enfant comme sujet semblent s'implanter dans la culture et les pratiques des jeunes générations.

La question serait donc moins celle de l'autorité que de l'articulation des droits de l'enfant et des devoirs de l'adulte vis-à-vis de l'enfant.

La montée de l'égalité dans nos sociétés démocratiques, comme valeur et comme principe, s'accompagne d'un accroissement du recours au modèle juridique comme régulateur des liens, comme organisateur des relations. L'évolution du modèle juridique s'offre en miroir aux évolutions des relations des individus entre eux, en particulier les relations parents-enfants ou adultes-enfants. Cette évolution s'accompagne d'une réflexion sur la différence entre droits-créances, des « droits à », et droits-libertés, des « droits de ». Le texte paradigmatique des droits-libertés est la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789. Les droits-créances apparaissent plus tardivement, à partir du XIX^e siècle, par exemple dans le Préambule de la Constitution de 1946 et la Déclaration universelle des droits de l'homme de 1948. Il est très intéressant de noter que, dans les grands textes consacrés aux droits de l'enfant, un chemin inversé historiquement se dessine : l'enfant passe d'un sujet titulaire de droits-créances à un sujet de droits-libertés, l'enfant passe d'une représentation d'un sujet de « droit à », droit à la protection, droit au développement, etc. à un sujet de « droit de », droit d'exprimer son opinion, droit de choisir sa religion, etc. Ainsi apparaît une évolution croisée, où textes juridiques et représentations de l'enfant s'alimentent mutuellement. La Convention des droits de l'enfant (CIDE) est illustrative de ces questionnements et évolutions : s'agit-il de libérer l'enfant ou de le protéger ? Ou les deux à la fois, bien que ces deux interprétations des droits de l'enfant semblent diverger ? Comment l'enfant peut-il, à la fois, être sujet de droits-libertés et bénéficier d'un statut juridique protecteur du fait de

3. La loi a été promulguée le 10 juillet 2019.

sa vulnérabilité et de son inachèvement ? La Convention pose l'enfant comme un véritable sujet de droit, or nous pourrions considérer l'enfant moins comme un sujet de droit, qu'il ne peut encore exercer, que comme une personne juridique, c'est-à-dire une personne destinataire de toute la dignité propre à tout être humain, mais qui peut être représentée par ses parents ou les adultes en charge de ses soins [Youf 2002]. Comment pourrions-nous articuler et non opposer droits-libertés et droits protecteurs ?

La question n'est pas strictement juridique, elle engage un débat philosophique, éthique, anthropologique : l'enfant est-il notre égal ou reste-t-il, en partie, « autre » ? Notre présente analyse des données de l'enquête « Accès aux droits » met en scène cette question complexe et fondamentale.

Les représentations contrastées de l'enfant agissant et sous-tendant les réflexions comme les pratiques à l'égard de l'enfant, il convient de les repérer, les définir, et prendre la juste mesure de leur influence sur la connaissance, la reconnaissance, la perception et l'expérience des droits de l'enfant, comme sur l'évolution possible de ces droits. Ces représentations divergentes de l'enfant sont-elles irrconciliables, antagonistes, ou simplement révélatrices de cette double valence de l'enfant, à la fois semblable et différent, égal et autre ?

PARTIE 3

**PERCEPTIONS
ET EXPÉRIENCES
DES DISCRIMINATIONS**

PERCEPTIONS ET EXPÉRIENCES DES DISCRIMINATIONS

En droit, une discrimination est un traitement défavorable qui doit remplir deux conditions cumulatives : être fondé sur un critère défini par la loi (sexe, âge, handicap...) et relever d'une situation visée par la loi (accès à un emploi, un service, un logement...). À ce jour, la loi reconnaît plus de 25 critères de discrimination. Depuis 2011, le Défenseur des droits lutte contre les discriminations et favorise l'accès aux droits des personnes qui y sont exposées.

En 2018, il a reçu plus de 5 600 réclamations mettant en cause une discrimination. Le handicap reste en tête des critères invoqués, suivi de l'origine et l'état de santé. L'emploi demeure de loin le premier domaine concerné par les discriminations. Toutefois, au vu des réclamations reçues, l'institution s'inquiète de l'ampleur des discriminations quotidiennes dans l'accès aux biens et services, d'autant qu'elles constituent des obstacles majeurs à l'exercice de droits fondamentaux (tels que louer un appartement, obtenir un prêt à la consommation, être scolarisé...).

Si, en France, la réalité, l'ampleur et la persistance des discriminations est désormais attestée par de nombreuses enquêtes¹, l'enquête « Accès aux droits » vient actualiser et compléter l'état de la connaissance en la matière. Elle révèle, en particulier, que **les discriminations sont perçues par la population générale comme un phénomène fréquent. Les critères de discriminations les plus fréquemment cités sont l'origine ou la couleur de peau (61 %), le handicap ou l'état de santé (48 %), l'apparence physique (47 %) et la religion (43 %).**

Les trois contextes dans lesquels la perception des discriminations est la plus forte sont les contrôles de police (50 % des 18-79 ans pensent qu'elles existent souvent ou très souvent), l'emploi (47 %) et l'accès au logement (46 %).

Concernant l'accès au logement, les résultats de l'enquête « Accès aux droits » indiquent qu'un quart de la population enquêtée a recherché un logement à louer au cours des cinq années ayant précédé l'enquête. La durée des recherches varie fortement, selon le secteur locatif recherché : ainsi 85 % des personnes ayant recherché un logement locatif privé ont trouvé en moins d'un an, quand elles ne sont que 37 % parmi celles ayant recherché dans le parc social. Les familles

¹ Cf. en particulier « Inégalités et discriminations : questions de mesure », *Économie et statistique*, n° 464-465-466, avril 2014.

monoparentales, les personnes immigrées et les personnes confrontées à des difficultés matérielles connaissent les délais les plus longs. Ces personnes sont de fait souvent exclues de l'accès au parc locatif privé dont les pratiques sont particulièrement sélectives, tant du point de vue des garanties demandées que des critères retenus. Contraintes en pratique de limiter leurs recherches au seul parc social, elles connaissent aussi les durées de recherches les plus longues, parfois sans les voir aboutir.

Parmi les personnes ayant recherché un logement à louer au cours des cinq années précédant l'enquête, 14% disent avoir rencontré des discriminations lors de leur recherche. Les discriminations apparaissent directement associées à la durée de la recherche, reflet de difficultés plus ou moins importantes rencontrées pour accéder à un logement. Ainsi 9% des personnes ayant trouvé un logement en moins d'un an déclarent avoir vécu des discriminations, contre 19% des personnes ayant cherché pendant plus d'un an et 27% de celles et ceux dont la démarche s'est révélée infructueuse.

Certains groupes sociaux sont particulièrement concernés par les discriminations dans l'accès au logement : ainsi les personnes perçues comme noires ou arabes ont une probabilité cinq fois plus élevée que les autres d'avoir connu une expérience de discrimination lors de leur recherche d'un logement à louer, les personnes confrontées à des difficultés matérielles ont un risque trois fois supérieur, enfin, les personnes reconnues handicapées et les mères isolées présentent un risque de discrimination deux fois supérieur aux autres.

La perception élevée des discriminations dans le logement contraste également avec la rareté des démarches engagées par les personnes confrontées à une discrimination lors d'une recherche de logement. D'après l'enquête, **seules 11% des personnes concernées ont engagé une démarche pour faire valoir leurs droits.** Les principales raisons citées pour justifier l'absence de démarches en vue de faire valoir ses droits sont un sentiment d'inutilité et un intérêt jugé insuffisant pour justifier une telle démarche. Si les mêmes raisons sont également avancées dans les autres domaines étudiés dans l'enquête, leur ampleur dans le cas précis du logement interroge.

Concernant l'emploi, **un tiers de la population active (34%) rapporte des discriminations dans son parcours professionnel au cours des cinq dernières années.** Les expériences de discrimination se sont déroulées au travail et/ou lors d'une recherche d'emploi.

L'âge et le sexe apparaissent comme les deux premiers motifs de discrimination liés au travail (respectivement 15,3% et 14,6%), suivis de l'origine (8%), le handicap ou l'état de santé (6%) et les convictions religieuses (2%). La grossesse et la maternité constituent le troisième motif de discrimination cité par les femmes (7%).

L'enquête met en lumière l'hétérogénéité des situations de discriminations dans l'emploi et l'ampleur des discriminations pour certains groupes sociaux : ainsi le fait d'être une femme dans le halo de la maternité, d'être un jeune homme d'origine extra-européenne, ou d'être en situation de handicap, apparaissent comme des caractéristiques associées à des taux particulièrement élevés d'expériences d'inégalités de traitement dans l'emploi. Dans ces groupes de population, plus d'une personne sur deux déclare des discriminations dans l'emploi.

Les résultats font également état d'un taux de non-recours particulièrement élevé, notamment lors d'inégalité de traitement à l'embauche, où moins d'une personne sur 10 engage des démarches pour faire reconnaître ses droits et, dans une moindre mesure, dans le déroulement de la carrière (une sur quatre engage des démarches).

Concernant les discriminations fondées sur la religion, si la perception de telles discriminations est fréquente en population générale (une personne sur cinq déclare avoir été témoin d'un traitement défavorable ou d'une discrimination en raison de la religion dans les cinq dernières années), les expériences personnelles de discrimination fondée sur ce critère demeurent un phénomène peu fréquent : **seules 5% des personnes interrogées ont rapporté avoir vécu une situation de discrimination au cours des cinq dernières années à raison de la religion qu'elles déclarent ou qu'elles pensent que les autres leur attribuent.** Cette proportion varie fortement en fonction de la religion déclarée ou attribuée : 27 % pour les personnes de religion musulmane, 15 % pour les personnes de religion juive, 8 % des personnes bouddhistes, 2 % pour les personnes de confession chrétienne et 0,9 % pour les personnes sans religion déclarée ou imputée. Ainsi la population de religion musulmane (ou perçue comme telle) apparaît comme la plus concernée par les discriminations fondées sur la religion.

Les situations les plus fréquentes dans lesquelles ces discriminations apparaissent sont les relations de voisinage (33 % des personnes interrogées), qui ne relèvent pas du droit de la non-discrimination, et la carrière professionnelle (32 %), sans différence significative selon les religions déclarées ou attribuées.

Enfin, les discriminations en raison de la religion apparaissent fortement corrélées aux discriminations fondées sur l'origine. Les personnes pensant être perçues comme « arabes » déclarent ainsi davantage de discriminations fondées sur la religion (35 %) que celles qui pensent être perçues comme « noires » (8 %) ou comme « blanches » (2 %). Ainsi, les discriminations fondées sur la religion peuvent difficilement être abordées indépendamment de celles qui portent sur l'origine. L'enquête « Accès aux droits » permet d'explorer cette imbrication et met ainsi en avant l'importance des assignations identitaires, en fonction de la couleur de peau, de l'origine ou encore de l'expérience migratoire, comme source de discriminations en raison de la religion.

L'enquête « Accès aux droits » dresse ainsi un portrait préoccupant de l'état des discriminations en France. Trois articles viennent éclairer ces résultats. Le premier article, de Haley McAvay et Patrick Simon, s'intéresse à la perception et aux représentations collectives des discriminations en France. Il explore également les expériences de discrimination rapportées par les enquêtés. Un deuxième article, réalisé par les services du Défenseur des droits, se consacre aux discriminations fondées sur la religion en France. Enfin, une dernière contribution de Haley McAvay et Patrick Simon aborde la question du racisme et du harcèlement au travail.

PERCEPTIONS ET EXPÉRIENCES DE LA DISCRIMINATION EN FRANCE

Haley McAvay et Patrick Simon

Introduction

Les représentations à l'égard des discriminations dans la société française ainsi que l'expérience des discriminations rapportée par les personnes (qualifiées de discriminations autodéclarées [Lesné 2015]) ont fait l'objet de plusieurs enquêtes quantitatives ces dernières années¹, qui viennent compléter les approches qualitatives qui se sont développées [Dubet 2013 ; Cuturello 2011]. Dans l'enquête « Accès aux droits », si les représentations visent l'ensemble de la population et s'apparentent à des questions d'opinion, la mesure de l'expérience de la discrimination concerne principalement les groupes exposés au risque. Selon le motif concerné, la taille des groupes varie considérablement : les femmes exposées aux discriminations sexistes sont nombreuses, par contre les minorités religieuses, les groupes ethnoraciaux, les minorités sexuelles ou les personnes en situation de handicap sont moins représentés dans la population et, par voie de conséquence, leurs effectifs dans l'enquête sont plus réduits, ce qui limite les analyses détaillées sur certaines questions.

Les discriminations sont traitées de multiples manières dans l'enquête. Les questions sur les représentations à l'égard de l'existence des discriminations reprennent des formulations déjà utilisées dans les eurobaromètres de la Commission européenne et peuvent fournir des bases de comparaison. Les questions sur l'expérience des discriminations, du harcèlement et du racisme combinent des dimensions subjectives (qui relèvent du ressenti ou de l'évaluation) et descriptives (situations rencontrées) (cf. annexe « Méthodologie de l'enquête "Accès aux droits" »).

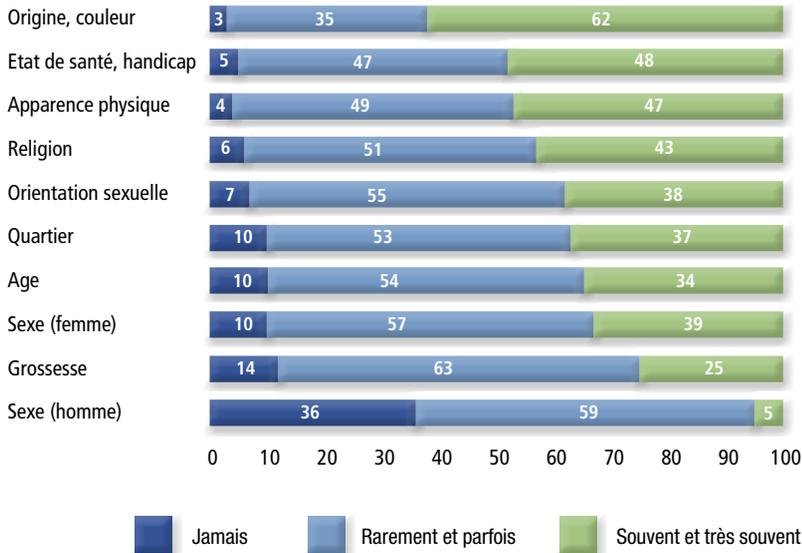
Dans les analyses qui suivent, nous retenons les cinq motifs principaux de discrimination qui ressortent de l'enquête (l'âge, le sexe, la couleur de peau/l'origine, la religion et l'état de santé/le handicap) et les associons aux groupes exposés (groupes d'âge, sexe, groupes d'origine selon plusieurs classifications, groupes religieux et personnes en situation de handicap) et aux contextes dans lesquels les discriminations se produisent.

¹. Sur les représentations, on pense bien sûr aux baromètres du Défenseur des droits et de l'OIT, ou au sondage annuel de la CNCDH. Sur l'expérience des discriminations, voir l'enquête « Trajectoires et origines », les enquêtes européennes EU-Midis de l'Agence des droits fondamentaux (2008 et 2015-2016) et l'enquête sur les perceptions et l'expérience des discriminations en Île-de-France [Eberhard et Simon 2016].

Représentations des discriminations

La France est l'un des pays européens où la conviction de l'existence des discriminations est la plus répandue. Les résultats du dernier Eurobaromètre consacré à la question, en 2015², montrent que les Européens considèrent que les discriminations à raison de l'origine ethnique ou raciale sont les plus répandues (64 % le pensent), devant l'orientation sexuelle (56 %), l'identité de genre (56 %), la religion (50 %) ou le handicap (50 %). Cette hiérarchie est un peu modifiée dans les réponses des Français, qui sont systématiquement plus nombreux à dénoncer les discriminations : 82 % pour l'origine ethnique ou raciale, 76 % pour la religion, 72 % pour l'orientation sexuelle, 69 % pour le handicap et 62 % pour l'identité de genre. Les Français se distinguent également en étant les plus nombreux à identifier l'importance des discriminations à raison de la religion, du handicap et du sexe, ces dernières étant très peu évoquées dans les autres pays européens. La conviction qu'il existe des discriminations est renforcée par les campagnes publiques et les témoignages ou affaires judiciaires relayés par les médias.

Graphique 1 :
Perception de la discrimination par motif (%)



Champ : Échantillon total.

Lecture : 62 % des répondants pensent que la discrimination à raison de l'origine ou de la couleur de peau se produit souvent ou très souvent. 33 % des femmes considèrent que les discriminations liées au sexe se produisent souvent ou très souvent.

Source : Enquête, "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

2. Union européenne, 2015, *Discrimination in the EU in 2015*, Special Eurobarometer 437.

La forte visibilité de la thématique depuis plus de vingt ans explique cette sensibilisation accrue, que l'on retrouve dans les résultats de l'enquête. Ceux-ci confirment que les discriminations liées à l'origine ou à la couleur de peau sont les plus citées : 62 % des enquêtés pensent que ce motif de discrimination intervient souvent ou très souvent dans la société française (graphique 1). Par comparaison, le sexe est considérablement moins cité, avec seulement 33 % des personnes interrogées considérant que les femmes font fréquemment face à la discrimination. Cette prédominance des motifs liés à l'origine et à la couleur de peau par rapport au sexe rejoint les résultats de l'enquête « Trajectoires et origines » (TeO) de 2008. L'opinion publique se montre également attentive à la fréquence des traitements défavorables envers les individus en raison de leur état de santé ou leur handicap (48 %), leur apparence physique (47 %) ou leur religion (43 %).

Tableau 1
Perception de la discrimination selon différents motifs et les groupes exposés (sexe, origine, état de santé, religion)

	Motifs de discrimination				
	Âge	Sexe (femme)	Origine/ couleur	Religion	État de santé/ handicap
Hommes	34	30	59	41	46
Femmes	36	33	63	45	50
Population majoritaire	35	32	61	42	48
Non visible G1	36	25	51	37	41
Non visible G2	38	34	61	40	49
Visible G1	25	20	51	42	34
Visible G2	36	38	71	55	55
Personne en situation de handicap	42	35	61	48	51
Sans religion	38	36	67	47	51
Chrétiens	35	29	56	38	46
Musulmans	25	25	60	54	41

Champ : Échantillon total.

Lecture : 34 % des hommes déclarent que les discriminations en raison de l'âge se produisent souvent ou très souvent en France, contre 36 % des femmes.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Ces perceptions enregistrées en population générale varient-elles selon que l'on appartient à un groupe exposé ou pas ? Il est remarquable que la prise de conscience des discriminations ne soit pas particulièrement plus prononcée parmi les groupes cibles (tableau 1). On aurait en effet pu s'attendre à une sensibilité plus prononcée des groupes les plus concernés, mais ce n'est pas le cas. Un tiers des femmes considère que les discriminations liées au sexe se produisent souvent ou très souvent dans la société, mais une part comparable d'hommes l'affirme également. Même constat pour le motif de l'origine ou de la couleur de

la peau : la population majoritaire est plus sensible à son existence (61 %) que les immigrés (51 %), qu'ils fassent partie d'une minorité visible ou non (voir encadré ci-dessous). Seules les minorités visibles de seconde génération témoignent d'une perception plus aiguë des discriminations ethnoraciales (71 %). Cette sensibilité aux discriminations des minorités visibles de seconde génération s'étend aux autres motifs comme la religion, le sexe et l'état de santé ou handicap.

La plus forte reconnaissance des discriminations parmi la population majoritaire, comparée aux immigrés, peut paraître contre-intuitive si on suppose que ces derniers sont plus exposés aux traitements défavorables. Ce résultat, également visible dans le faible écart entre les hommes et les femmes dans les représentations, suggère une dissociation entre le fait de dénoncer l'existence des discriminations en France et le fait d'en faire l'expérience directe, ce que nous analyserons plus loin.

De même, une variation assez faible s'observe selon l'âge quant aux discriminations dues à ce motif (à savoir l'âge)³ : ce sont les 45-64 ans qui pensent que ces expériences ont fréquemment lieu dans la société, ce qui traduit peut-être une plus grande vulnérabilité dans la deuxième partie de la carrière professionnelle. Cependant, les personnes les plus jeunes (18-24 ans) se démarquent des plus âgés par une sensibilité plus forte à d'autres motifs de discrimination, comme la couleur de la peau, l'origine ou la religion. Enfin, les personnes les plus diplômées ont plus de chances de dénoncer l'existence des discriminations liées à l'âge, au sexe, et à l'origine ou la couleur de peau.

Les catégories d'origine, ethnoraciales et religieuses

Plusieurs catégorisations d'origine sont utilisées dans ce chapitre à partir des questions relatives au pays de naissance, à la nationalité à la naissance, à l'auto-identification ethnoraciale et à la religion.

L'origine : les catégories d'origine sont construites à partir des informations sur le pays de naissance et la nationalité à la naissance de l'individu et de ses parents, en faisant une distinction large entre la population majoritaire, les immigrés et leurs descendants. La population majoritaire inclut des personnes françaises de naissance dont les parents sont aussi français de naissance, quel que soit leur pays de naissance. Les immigrés (G1) sont définis comme des personnes nées à l'étranger de nationalité étrangère à la naissance. Les descendants d'immigrés (G2) sont des personnes nées en France d'au moins un parent immigré. Les minorités visibles renvoient aux immigrés (G1) ou aux descendants (G2) dont le pays de naissance de l'individu ou de son ou ses parents immigrés est en Asie, au Maghreb, au Moyen Orient, en Afrique subsaharienne ou dans un DOM/TOM. Les minorités invisibles comprennent des personnes immigrées (G1) ou descendantes d'immigrés (G2) dont le pays de naissance de l'individu ou de son parent immigré est en Europe, en Amérique, en Australie ou en Nouvelle-Zélande.

Certaines analyses distinguent les descendants d'immigrés entre ceux dont les deux parents sont immigrés (G2 non mixte) et ceux dont un parent est immigré et un parent est français de naissance (G2 mixte ou G2.5). Finalement, pour identifier la diversité liée au pays de naissance au sein des minorités visibles, certaines analyses déclinent par pays : les immigrés et les descendants de pays d'Europe, les immigrés et les descendants de l'Asie, les immigrés

3. Ces analyses sont fondées sur des tableaux qui ne sont pas reproduits dans cet ouvrage.

et les descendants de DOM/TOM, les immigrés et les descendants de l'Afrique, et les immigrés et les descendants du Maghreb ou du Moyen-Orient.

Les catégories ethnoraciales : l'enquête propose aux individus de s'identifier dans une liste de catégories ethnoraciales : blanc, noir, arabe ou maghrébin, asiatique, métis, autre ou « vous ne vous reconnaissez pas dans ces catégories ». Les personnes se disant « métis » sont aussi invitées à préciser le type de mixité (i. e. blanc/noir, noir/arabe, etc.). Les réponses multiples sont possibles. Le même principe de réponse est utilisé pour les catégories dans lesquelles les enquêtés pensent être perçus. Pour les nomenclatures utilisées ici, nous avons retenu les personnes se disant au moins blanches, au moins noires, etc. et redistribué les personnes métisses dans les modalités correspondant à la catégorie minoritaire (noir pour blanc/noir, arabe pour arabe/blanc, etc.). Un certain nombre des personnes se disant « autres » donnent des réponses de type « des personnes universelles » ou « des êtres humains ». Nous les incluons dans la modalité « ne se reconnaît pas dans ces catégories ». La nomenclature utilisée comprend les modalités suivantes : blanc, noir, arabe ou maghrébin, asiatique, ou vous ne vous reconnaissez pas dans ces catégories.

Les catégories religieuses : il est demandé aux enquêtés de déclarer leur religion, avec les choix suivants : sans religion, catholique, musulman, juif, bouddhiste, orthodoxe, protestant, autres chrétiens et autre religion. Au vu des effectifs réduits de certaines de ces modalités, nous recodons la variable pour créer une nomenclature de religion autodéclarée à 4 catégories : sans religion, chrétien, musulman, et autres confessions.

Dans quels contextes considère-t-on que ces pratiques se produisent ?

Les contrôles d'identité, la recherche d'emploi et la recherche de logement sont les situations de discrimination les plus fréquemment citées (tableau 2). On comprend bien pourquoi les moments de recherche sont propices aux traitements discriminatoires puisqu'une sélection se produit avec des critères de choix pouvant mobiliser des caractéristiques prohibées. Par contraste, les institutions d'éducation, les services publics, les relations de voisinage et les lieux de loisir sont moins perçus comme discriminants. Ces appréciations varient faiblement selon les caractéristiques d'origine ou de sexe. Les minorités visibles de la seconde génération se distinguent néanmoins par leur évaluation supérieure des risques discriminatoires quel que soit le lieu considéré, mais de façon notable dans l'emploi et les contrôles de police. À l'inverse, les immigrés n'appartenant pas aux minorités visibles sous-estiment le niveau des discriminations dans les contextes de la recherche de logement ou de contrôles de police.

Une explication de la variation des perceptions des discriminations, au-delà de l'expérience personnelle des faits, tient à la signification que l'on donne à ce phénomène. De façon originale, l'enquête propose différentes définitions de la discrimination sur lesquelles les répondants étaient invités à se positionner (cf. annexe « Méthodologie de l'enquête "Accès aux droits" »). Comme le montre le tableau 3, les Français considèrent que la discrimination relève principalement du fait d'être la cible d'insultes ou d'un traitement défavorable. L'injustice ou le renvoi à une altérité sont moins spontanément associés à la discrimination.

Tableau 2
Perception des lieux où se produisent les discriminations, selon le sexe
et l'origine des répondants

	Hommes	Femmes	Pop. maj	G1 non visible	G2 non visible	G1 visible	G2 visible	Total
Recherche d'emploi	45	48	45	47	47	48	57	46
Carrière professionnelle	30	34	31	30	29	36	45	32
Recherche d'un logement	44	46	44	35	43	50	54	45
Contrôles de police	47	51	48	34	50	42	61	49
À l'école ou à l'université	22	24	23	15	22	20	29	23
Relations de voisinage	22	21	21	14	20	24	26	22
Dans un lieu de loisir	12	11	11	13	11	17	15	12
Administrations/ services publics	16	21	18	20	22	17	24	19

Champ : Échantillon total.

Lecture : 48 % des femmes pensent que la discrimination se produit souvent ou très souvent lors d'une recherche d'emploi et 51 % dans les interactions avec la police.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Les significations que l'on met derrière la discrimination fluctuent modérément entre les différents groupes potentiellement ciblés par ces actes. Alors que les femmes et les minorités visibles de seconde génération mentionnent l'ensemble de ces définitions légèrement plus que la moyenne, c'est aussi le cas pour la population majoritaire. Il est notable que les immigrés appartenant aux minorités visibles sont les moins enclins à reconnaître ces représentations, bien qu'on puisse supposer qu'ils en sont davantage victimes. Une tendance similaire s'observe pour les musulmans, qui s'identifient moins avec ces définitions que les personnes sans religion. La définition renvoyant à l'assignation à une différence (altérisation) est en général moins retenue, notamment par les immigrés et les musulmans.

Au-delà de leurs opinions sur l'existence de la discrimination en France aujourd'hui, une autre approche indirecte de la discrimination consiste à demander aux enquêtés s'ils ont été témoins de tels actes dans les cinq dernières années (tableau 4). Cette mesure indirecte a l'avantage de ne pas impliquer la subjectivité de sa propre expérience, mais elle dépend beaucoup de l'intérêt porté à la question des discriminations, des situations auxquelles les répondants ont assisté et de la façon dont ils les ont décryptées. Origines, couleur de peau et apparence physique sont les motifs les plus cités : au moins un tiers des répondants déclarent avoir observé ces types de discrimination.

Tableau 3

Définitions de la discrimination selon le sexe, l'origine et la religion

Selon vous, être discriminé c'est...	Être la cible de propos racistes, homophobes, ou sexistes...	Subir une injustice	Être traité défavorablement	Être perçu comme quelqu'un de « différent »
Hommes	65	52	67	54
Femmes	67	59	70	57
Population majoritaire	67	57	69	57
Non visible G1	58	53	68	49
Non visible G2	64	53	66	52
Visible G1	54	46	60	48
Visible G2	70	59	76	53
Sans religion	70	57	73	58
Chrétien	63	56	66	55
Musulman	63	52	65	47
Total	65	55	68	55

Champ : Échantillon total.

Lecture : 76 % des minorités visibles de deuxième génération considèrent que la discrimination c'est « être traité défavorablement », contre 66 % des minorités non visibles de deuxième génération, alors que 68 % des répondants choisissent cette définition.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Tableau 4

Avoir été témoin de discrimination par motif, selon l'origine et le sexe des répondants

En raison de...	Hommes	Femmes	Population majoritaire	G1 non visible	G2 non visible	G1 visible	G2 visible	Total
Grossesse/congé	11	17	14	16	15	10	21	14
Être une femme	18	23	21	15	19	13	26	21
Âge	19	22	21	18	18	16	25	21
Origines/couleur de peau	33	33	30	29	31	43	55	33
Religion	22	20	19	17	21	28	43	21
État de santé/handicap	24	26	25	11	26	19	29	25
Orientation sexuelle	17	16	16	12	15	15	25	16
Apparence physique	27	30	27	17	29	27	47	29
Quartier	16	14	12	12	13	21	36	14

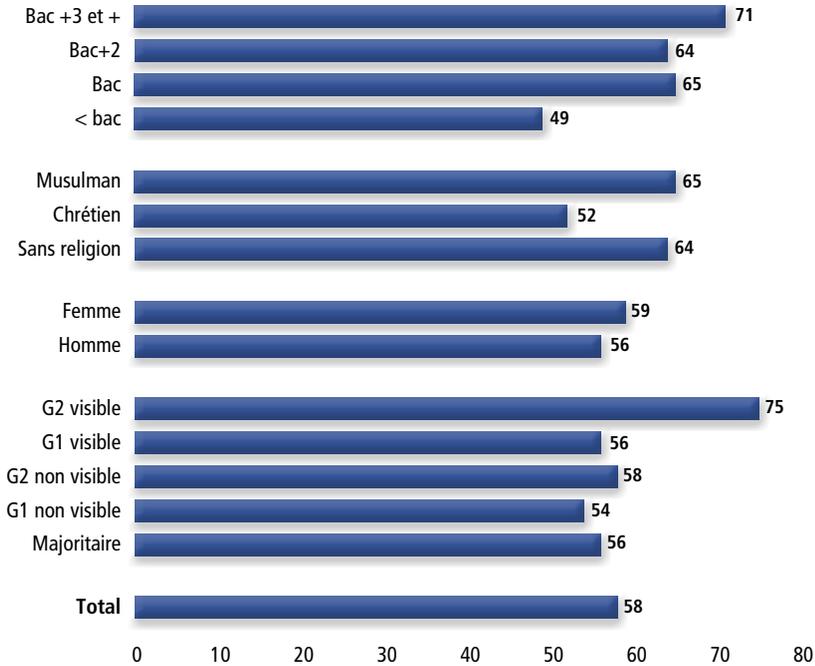
Champ : Échantillon total.

Lecture : Dans les cinq dernières années, 17 % des femmes disent avoir été témoin d'une discrimination à raison de la grossesse ou d'un congé maternité et 28 % des immigrés non européens (G1 visible) ont été témoin d'une discrimination à raison de la religion.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Graphique 2 :

Avoir été témoin de discrimination, tous motifs confondus, selon le sexe, l'origine, la religion et le niveau de diplôme des répondants (en %)



Champ : Échantillon total.

Lecture : Dans les cinq dernières années, 59 % des femmes disent avoir été témoins d'une discrimination pour au moins un des motifs cités et 65 % des personnes se déclarant musulmanes sont dans ce cas.

Source : Enquête, "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Les fréquences d'observation des motifs varient sensiblement selon les caractéristiques des répondants. Une première piste est de s'attendre à observer une sensibilité déterminée par sa propre exposition au risque : les femmes relèveraient les discriminations sexistes, les minorités visibles identifieraient les discriminations ethnoraciales, etc. Pour autant, on met également en évidence des dimensions intersectionnelles avec des combinaisons de critères qui stimulent l'attention à certaines discriminations⁴. Les femmes sont par exemple plus nombreuses à avoir assisté à des situations de discrimination envers les femmes ou en lien avec la grossesse ou des congés maternité, types de discrimination qui les concernent directement. Elles sont également plus nombreuses à rapporter des discriminations liées à l'état de santé, à l'âge et à l'apparence physique, autant de motifs où le genre joue un rôle important et qui ont une dimension intersectionnelle. À l'inverse, les hommes sont un peu plus nombreux à citer le

4. Les analyses qui suivent sont fondées sur des tableaux qui ne sont pas reproduits dans cet ouvrage.

quartier, et plus encore lorsqu'ils ont une origine immigrée non européenne (G1 visible). La combinaison du sexe, de l'âge et de l'origine rend compte d'expériences spécifiques : près de 50% des hommes de seconde génération visible de moins de 35 ans ont été témoins de discrimination liée au quartier, pour 39% des femmes de même caractéristiques. Ces discriminations liées au quartier ne sont observées que par 12% de la population majoritaire. Elles sont également très sensibles au contexte de résidence, puisque lorsque plus de 25% de la population de la commune réside en quartier prioritaire, le fait d'avoir été témoin d'une discrimination liée au quartier atteint 22%.

L'association entre caractéristiques personnelles et observation de discrimination se retrouve pour les motifs de l'origine et couleur de peau, nettement plus identifiés par tous les répondants, mais de façon plus fréquentes pour les minorités visibles. Nous avons construit un indicateur synthétique regroupant tous les motifs cités, ce qui correspond aux personnes ayant déclaré avoir été témoin de discrimination pour au moins un motif (sinon plusieurs). Les minorités visibles de seconde génération se distinguent par leur sensibilité à toutes les formes de discrimination puisqu'elles sont 75% à avoir été témoin d'au moins un type de discrimination (graphique 2). Elles partagent cette sensibilité avec les personnes enquêtées les plus diplômées : on observe un net gradient dans l'observation des discriminations, l'écart entre les plus diplômés et les moins diplômés étant de 22 points.

Expériences de la discrimination

Cette partie explore les expériences de discrimination rapportées par les enquêtés, c'est-à-dire la manière dont les individus rendent compte ou ressentent une situation vécue comme un traitement défavorable ou une discrimination. Ces analyses reposent en partie sur la subjectivité des acteurs et comprennent ainsi potentiellement plusieurs facteurs qui peuvent amener les personnes à amplifier ou sous-évaluer la situation discriminatoire (fiabilité de la rétrospection, volonté de reconnaître et de nommer l'acte, attitudes envers la société, identité ethnoraciale revendiquée ou mise à distance...). Ces déclarations de la discrimination sont souvent qualifiées dans la littérature de « ressenti de discrimination » ou de « discrimination perçue » (*perceived discrimination*) pour souligner qu'elles ne sont pas des faits objectifs. S'il est vrai qu'il s'agit bien d'une déclaration sans que l'on puisse déterminer si elle s'appuie sur des expériences concrètes, plusieurs recherches ont établi que ces déclarations reflétaient bien des expériences et qu'elles avaient tendance à sous-estimer les discriminations plutôt qu'à les surestimer [Lesné 2015 ; Krieger 2005].

Pour estimer une mesure de discrimination vécue au cours des cinq dernières années, un indicateur synthétique a été construit à partir des réponses à la question « Au cours des 5 dernières années, vous est-il arrivé d'être traité(e) défavorablement ou discriminé(e) en raison de ... ? » suivi des 12 motifs. Toute personne ayant répondu au moins une fois « rarement », « parfois », « souvent » ou « très souvent » à un des motifs de discrimination est considérée comme « victime » de discrimination (cf. annexe « Méthodologie de l'enquête "Accès aux droits" »). Une telle agrégation maximise les réponses positives à l'expérience

de la discrimination par rapport à une approche en deux questions : une première enregistrant l'expérience potentielle de discrimination et la seconde posée à tous ceux et toutes celles qui répondent positivement à la première et enregistrant le ou les motifs de discrimination (modèle suivi dans l'enquête TeO).

Tableau 5
Expérience autorapportée de la discrimination dans les cinq dernières années (indicateur global) selon le sexe, l'âge, la religion et l'origine des répondants

		(%)
Total		45
Sexe	Hommes	40
	Femmes	49
Âge	18-24	62
	25-34	60
	35-44	44
	45-54	41
	55-64	41
	65-79	26
Origines minoritaires	Population majoritaire	43
	G1 non visible	40
	G2 non visible	34
	G1 visible	52
	G2 visible	69
Religion	Sans religion	48
	Chrétiens	40
	Musulmans	61
Personnes en situation de handicap		56

Champ : Échantillon total.

Lecture : 49 % des femmes déclarent une expérience de discrimination, contre 40 % des hommes.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Le taux de discrimination autorapporté est très élevé, avec près de la moitié (45%) des enquêtés se disant concernés (tableau 5). L'évolution enregistrée depuis l'enquête TeO réalisée en 2008-2009 est majeure, puisque seuls 12% de la population de France déclaraient alors avoir connu une discrimination dans les cinq dernières années. Cette augmentation spectaculaire (une multiplication pratiquement par 4) résulte en partie de la différence dans la formulation de la question, mais elle reflète également une augmentation de l'expérience des discriminations qui renvoie à deux phénomènes indissociables : une plus grande sensibilité aux traitements défavorables dans la société (conscientisation) et une aggravation des discriminations.

La discrimination autorapportée est sensible aux caractéristiques personnelles qui exposent au risque discriminatoire. L'amplitude des variations dépend également du type de discrimination déclaré. Le tableau 5 fournit un indicateur

agrégeant tous les motifs, ce qui écrase un peu les écarts. Les femmes ont ainsi en théorie plus de chances de déclarer un traitement défavorable comparées aux hommes, et l'écart de 9 points pour l'indicateur global le confirme. Cet écart est plus net pour les seules discriminations à raison du sexe, qui passent de 7% pour les hommes à 26% pour les femmes (tableau 7). Le fait de rapporter une discrimination chute de manière considérable avec l'âge : 62% des jeunes âgés de 18-24 ans se disent victimes d'un traitement défavorable, contre 41% des 45-54 ans et seulement 26% des 65-79 ans (tableau 5). L'origine immigrée et la religion sont fortement corrélées à la déclaration d'une expérience de discrimination. Celle-ci passe ainsi de 34% pour les descendants d'immigrés issus des minorités non visibles à 69% pour les descendants d'immigrés visibles. On retrouve ici le niveau plus élevé de discrimination rapporté par la deuxième génération, les écarts étant encore plus amplifiés si l'on distingue les secondes générations visibles par la mixité parentale : 76% de descendants de deux parents immigrés rapportent une discrimination pour 56% des descendants de couples mixtes⁵.

Tableau 6

Indicateur global de discrimination dans les cinq dernières années pour plusieurs motifs, enquêtes TeO et "Accès aux droits"

	TeO 2008	« Accès aux droits » 2016
Sexe (femmes)	3	26
Origine et couleur	6	11
Religion	1	5
État de santé	1	7

Champ : Échantillon total.

Lecture : 3 % des femmes déclaraient une discrimination sexiste dans l'enquête TeO, en 2008, et 26 % d'entre elles le font dans l'enquête "Accès aux droits" en 2016.

Sources : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016 ; Enquête "Trajectoires et origines", Ined, 2008.

L'augmentation globale des déclarations de discrimination s'observe de façon plus précise en détaillant pour les motifs principaux. Entre 2008 et 2016, les discriminations sexistes déclarées par les femmes passent ainsi de 3% à 26%, signalant une progression spectaculaire de la prise de conscience et de la verbalisation des expériences vécues (tableau 6). On observe ici également l'effet paradoxal des mobilisations contre le sexisme et les violences contre les femmes, d'une part, et de la politique de lutte contre les inégalités professionnelles entre femmes et hommes, d'autre part. L'augmentation des déclarations d'expériences discriminatoires concerne également les autres motifs, dans une

5. Ces analyses sont fondées sur des tableaux qui ne sont pas reproduits dans cet ouvrage.

moindre mesure, mais il importe de faire les comparaisons pour les motifs associés aux groupes à risques pour mieux saisir les effets de composition.

Tableau 7
Indicateur global de discrimination dans les cinq dernières années,
par motif et selon le sexe (en %)

	Homme	Femme	Total
Grossesse*	–	12	12
Sexe	7	26	17
Âge	15	18	16
Origine	12	7	9
Couleur	11	6	8
Religion	5	4	5
Santé/handicap	7	8	7
Orientation sexuelle	1	<1	1
Situation familiale	3	7	5
Apparence physique	9	9	9
Poids	6	7	7
Quartier	4	4	4

Champ : Échantillon total.

* Seulement pour les femmes âgées de 18 à 45 ans.

Lecture : 7 % des hommes rapportent une discrimination sexiste, pour 26 % des femmes.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Pour l'ensemble de la population enquêtée, les motifs de discriminations les plus déclarés sont le sexe, l'âge et, pour les femmes en âge d'avoir un enfant, la grossesse (tableau 7). Ces discriminations concernent de fait le plus grand nombre de personnes. Considérant le plus faible nombre de personnes exposées, celles liées à l'origine ou la couleur, l'apparence physique ou le poids sont relativement répandues, avec près d'une personne sur dix déclarant en avoir vécu au moins une fois dans les cinq dernières années. Si les femmes déclarent davantage de discrimination à raison du sexe et de la situation familiale, les hommes citent plus souvent les causes liées à l'origine et à la couleur. Il y a en revanche peu de variations de genre pour l'apparence physique ou le poids.

L'analyse des discriminations par motifs et par groupes exposés met en lumière les fréquences plus élevées masquées par les effets de composition de populations. Ainsi, les discriminations liées à l'origine ou à la couleur concernent logiquement les immigrés et leurs descendants, principalement ceux appartenant aux minorités visibles (tableau 8). Les immigrés non visibles rapportent également des expériences de discrimination bien supérieures à celle des descendants de mêmes origines. L'augmentation des discriminations

autodéclarées, depuis l'enquête TeO en 2008, est notable pour ces groupes, alors que les évolutions sont limitées pour la population majoritaire sur ces motifs. La distinction, parmi les descendants d'immigrés, entre ceux issus d'un couple mixte et ceux dont les deux parents sont immigrés fait ressortir cette surexposition aux discriminations : si les premiers ne sont que 25 % à rapporter une expérience, 55 % des derniers le font⁶. L'écart de surdéclaration qui caractérise les descendants d'immigrés visibles par rapport aux immigrés s'est en revanche réduit depuis 2008.

Tableau 8

Discrimination dans les cinq dernières années à raison de l'origine ou de la couleur selon l'origine minoritaire (en %)

	TeO 2008	« Accès aux droits » 2016
Population majoritaire	2	6
G1 non visible	7	19
G2 non visible	3	6
G1 visible	27	42
G2 visible	32	44
Ensemble	6	11

Champ : Échantillon total.

Lecture : Si 27 % des immigrés des minorités visibles déclaraient avoir vécu une discrimination ethnique ou raciale dans l'enquête TeO en 2008, ils sont 42 % en 2016 dans l'enquête "Accès aux droits".

Sources : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016 ; Enquête "Trajectoires et origines", Ined, 2008.

C'est pour les discriminations religieuses que l'évolution depuis 2008 est la plus spectaculaire. Alors qu'elles étaient très peu mentionnées dans l'enquête TeO (1 % de la population rapportait une expérience de discrimination à raison de la religion), elles concernent 5 % des répondants en 2016. Or ces discriminations ne sont déclarées que par les personnes de confession musulmanes, comme on le voit dans le tableau 9, ce qui rend cette progression encore plus significative, puisque seuls 5 % des musulmans rapportaient une discrimination religieuse en 2008 et ils sont 31 % à le faire en 2016. Ce bond dans les déclarations signale que le climat d'islamophobie qui se manifeste de façon soutenue entre 2008 et 2016 produit une incidence très forte et que, d'autre part, les musulmans attribuent plus souvent à la religion des discriminations qui étaient auparavant reliées par eux à l'origine. La saillance de la religion s'explique par sa mise en visibilité dans le débat de société et la violence terroriste depuis 2012.

6. Ces analyses sont fondées sur des tableaux qui ne sont pas reproduits dans cet ouvrage.

Tableau 9
Discrimination religieuse dans les cinq dernières années selon l'affiliation religieuse

	TeO 2008	« Accès aux droits » 2016
Sans religion	0	2
Chrétiens	0	2
Musulmans	5	31
Ensemble	1	5

Champ : Échantillon total.

Lecture : 5 % des personnes se déclarant musulmanes ont reporté une discrimination à raison de la religion dans l'enquête TeO, en 2008, elles sont 31 % en 2016 dans l'enquête "Accès aux droits".
Sources : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016 ; Enquête "Trajectoires et origines", Ined, 2008.

Intersectionnalité

L'expérience de la discrimination pour un motif donné ne se résume pas simplement au fait de posséder un seul trait qui soumet l'individu au risque, mais résulte d'un processus plus complexe d'interaction entre différentes caractéristiques (sexe, origine, religion, âge, etc.). Cette intersectionnalité eu égard à l'expérience subjective de discrimination est mise en évidence dans le tableau 10. Les femmes et les hommes appartenant aux minorités visibles ne rapportent pas de la même manière l'expérience de discrimination liée à l'origine ou à la couleur. D'une façon générale les femmes tendent à sous-déclarer ces motifs : ainsi, parmi les descendants d'immigrés visibles, 50 % des hommes déclarent une discrimination liée à l'origine ou à la couleur de peau, contre 39 % des femmes ; c'est le cas de 62 % des hommes asiatiques, contre 29 % des femmes. La tendance est similaire pour les « Maghrébines/Arabes », les originaires de DOM/TOM. Seuls les hommes et les femmes africains/noirs déclarent la discrimination due à l'origine ou la couleur avec la même fréquence. Ce résultat peut être interprété de plusieurs manières : il est possible que, pour les groupes les plus exposés à cette forme de traitement inégalitaire (i. e. les Africains/Noirs), la discrimination liée à l'origine subsume celle du sexe, alors que pour d'autres groupes être une femme peut modérer le désavantage lié à l'origine. Il est par ailleurs autrement possible que les femmes, étant plus sensibles à la discrimination liée au sexe ou à d'autres motifs, sous-déclarent celle due à l'origine. En revanche, les discriminations liées au sexe ne sont pas moins rapportées par les femmes des minorités visibles que celles de la population majoritaire, ce qui semble invalider l'hypothèse d'une saillance supérieure de l'origine dans l'expérience des femmes des minorités.

Tableau 10
Discrimination religieuse dans les cinq dernières années selon l'affiliation religieuse

	Hommes	Femmes	Total
Population majoritaire	8	4	6
G1 non visible	26	12	19
G2 non visible	7	4	6
G1 visible	45	36	42
G2 visible	50	39	44
Europe	9	5	7
Asie	62	29	49
DOM/TOM	53	46	50
Maghreb et Moyen-Orient	43	33	38
Afrique	50	50	50
Noir	55	51	53
Arabe	57	43	50
Asiatique	46	34	41
Blanc	6	4	5
Ne se reconnaît pas +	13	5	9
Total	14	8	11

Champ : Échantillon total.

Lecture : 9 % des hommes d'origine européenne (immigrés ou descendants d'immigrés) déclarent avoir vécu une discrimination à raison de l'origine ou de la couleur de peau dans les cinq dernières années, pour 5 % des femmes.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Une autre question intersectionnelle porte sur un possible effet de génération : dans quelle mesure, parmi les minorités visibles, les plus jeunes font-ils l'expérience ou évoquent-ils plus souvent des discriminations liées à l'origine ou la couleur de peau ? Le tableau 11 permet d'approcher l'intersectionnalité de l'âge et de l'origine ethnoraciale relative à la discrimination liée à l'origine ou à la couleur. Si un effet génération s'observe pour les personnes vues comme arabes, les plus jeunes rapportant plus de discrimination, cet effet ne se relève pas pour les personnes vues comme noires.

Tableau 11
Discrimination en raison de l'origine/couleur selon la catégorie ethnoraciale hétéroperçue et l'âge des répondants

	18-29 ans	30 ans et +	Total
Noir	52	54	53
Arabe/Maghrébin	60	46	50

Lecture : Les personnes considérant être vues comme noires, âgées de moins de 30 ans, sont 52 % à déclarer avoir vécu une discrimination à raison de leur origine ou couleur de peau dans les cinq dernières années.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Des enquêtes précédentes sur les effets de quartier sur l'accès à l'emploi ou au logement, ainsi que l'exploitation de l'enquête TeO, ont relevé une forme de spatialisation des discriminations ethnoraciales [ONZUS 2012 ; Safi 2014]. Par cela, on entend que les minorités visibles rapportent plus de discriminations à raison du quartier, même indépendamment de leur zone de résidence. Les résultats présentés dans le tableau 12 permettent d'approfondir cette hypothèse. Tout d'abord, en lien avec les représentations stigmatisées des banlieues fréquemment véhiculées par les médias, on remarque que ce motif de discrimination est de loin le plus avancé par les habitants de cités ou de grands ensembles (14%). Ce sont, de surcroît, les minorités visibles qui ont le plus de chances de vivre une discrimination en raison de leur quartier, et ce risque est le plus aigu pour les personnes s'identifiant ou perçues comme arabes (17%).

Tableau 12

Expérience de la discrimination en raison du quartier selon le lieu de résidence et les catégories ethnoraciales hétéroperçues des répondants

Type de quartier de résidence	%
Quartier commerçant	6
Quartier calme	3
Cité/grand ensemble	14
Campagne	2
Autre	5
Géographie prioritaire	%
Communes sans quartier prioritaire	2
Moins de 25 % de la population en quartier prioritaire	6
25 %-49 % de la population en quartier prioritaire	8
> 50 % de la population en quartier prioritaire	15
Population majoritaire	%
G1 non-visible	7
G2 non-visible	3
G1 visible	11
G2 visible	10
Noir	13
Arabe	17
Asiatique	13
Blanc	3
Ne reconnaît pas	4
Total	4

Champ : Échantillon total.

Lecture : 14 % des habitants de cité déclarent avoir vécu la discrimination en raison de leur quartier.

C'est le cas de 17 % des personnes qui pensent être perçues comme arabes.

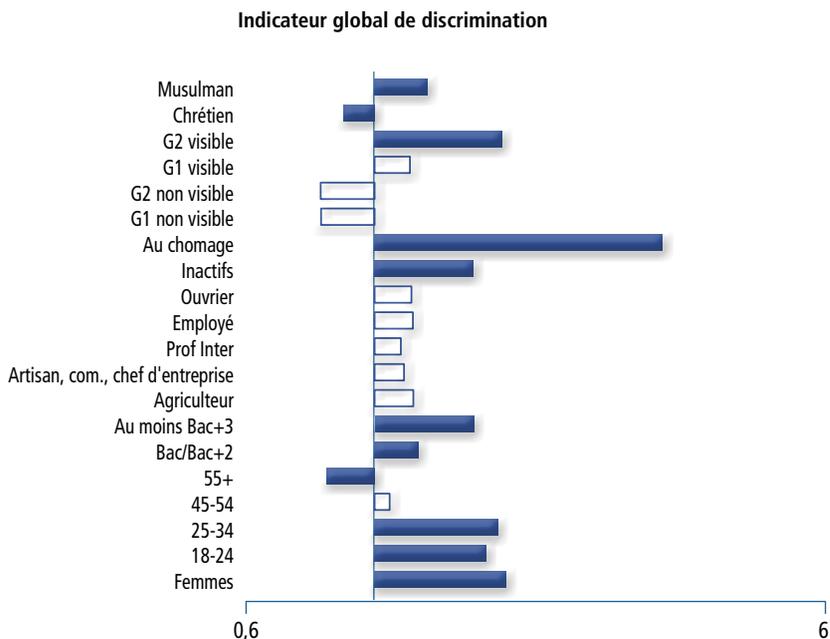
Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Les déterminants de l'expérience de la discrimination

De nombreux paramètres contribuent à former l'expérience des discriminations, comme on l'a vu dans la section sur l'intersection, mais comment se combinent-ils et influencent-ils la déclaration de discrimination ? Nous avons réalisé une série de

modèles de régression logistique testant les différents facteurs associés avec le fait de déclarer une expérience de discrimination. Le graphique 3 montre les différences de probabilité de déclarer une discrimination, pour tous motifs, par rapport aux catégories de référence de chaque variable.

Graphique 3 :
Les facteurs associés aux expériences de la discrimination (population totale)



Champ : Échantillon total.

Catégories de référence : Sexe : homme ; âge : 35-44 ans ; éducation : diplôme inférieur au bac ; profession : cadres ; statut dans l'emploi : actif occupé ou retraité ; origine : population majoritaire ; religion : sans religion. Les barres sans couleur correspondent à des valeurs non significatives à 10 %.

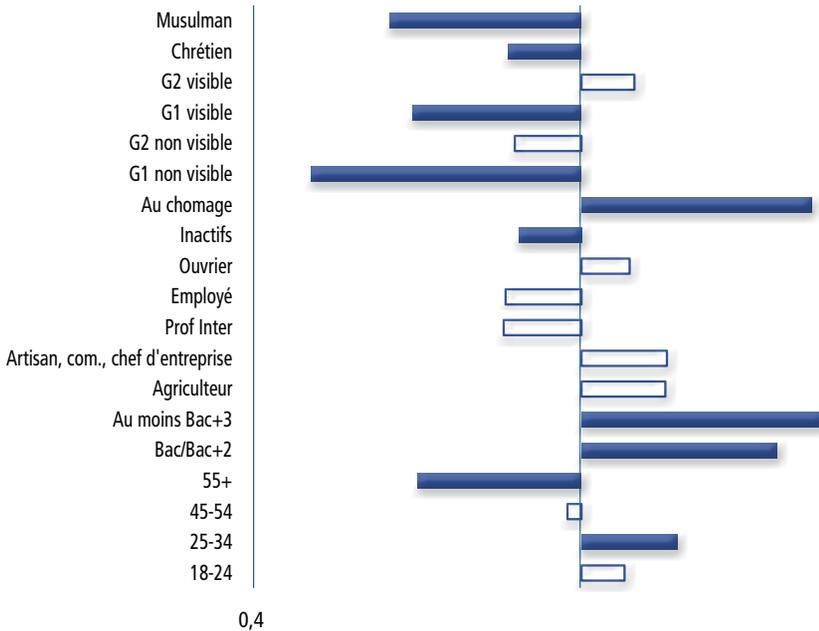
Lecture : Les musulmans ont 1,2 fois plus de chances de vivre une expérience de discrimination par rapport aux personnes se déclarant sans religion.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

On observe pour l'indicateur global de discrimination des effets significatifs de l'âge, du sexe, de l'éducation, de l'emploi, de l'origine et de la religion, toutes choses égales par ailleurs. Les probabilités de déclarer une discrimination diminuent avec l'âge et sont maximales pour les moins de 25 ans. Il est également singulier d'enregistrer la surprésévalence des discriminations pour les femmes, alors qu'elles en déclaraient moins que les hommes dans l'enquête TeO. Il y a une évolution qui se confirme, toutes choses égales par ailleurs, et qui n'est pas due à un effet de composition. Si la catégorie professionnelle n'est pas déterminante, le niveau d'éducation et le statut dans l'emploi sont beaucoup plus actifs. Comme dans l'enquête TeO, plus on est diplômé et plus on rapporte des discriminations, mais plus on est en emploi et moins on les déclare : les inactifs et surtout les chômeurs se

disent fortement exposés aux discriminations. Enfin, l'expérience des discriminations concerne principalement les minorités visibles, et tout particulièrement les descendants d'immigrés et les musulmans : c'était un résultat déjà identifié dans TeO qui est confirmé ici et qui montre la puissance des effets de l'origine et de la religion alors même que les discriminations à raison du sexe ou de l'état de santé sont plus fortement déclarées.

Graphique 4 :
Facteurs associés aux expériences de discrimination selon le sexe pour les femmes



Champ : Femmes (n = 2 695).
Catégories de référence : Âge : 35-44 ans ; éducation : diplôme inférieur au bac ; profession : cadres ; statut dans l'emploi : actif occupé ou retraité ; origine : population majoritaire ; religion : sans religion.
Les barres sans couleur correspondent à des valeurs non significatives à 10 %.
Lecture : Les femmes au chômage ont 1,9 fois plus de chances de vivre une expérience de discrimination par rapport aux femmes actives ou retraitées.

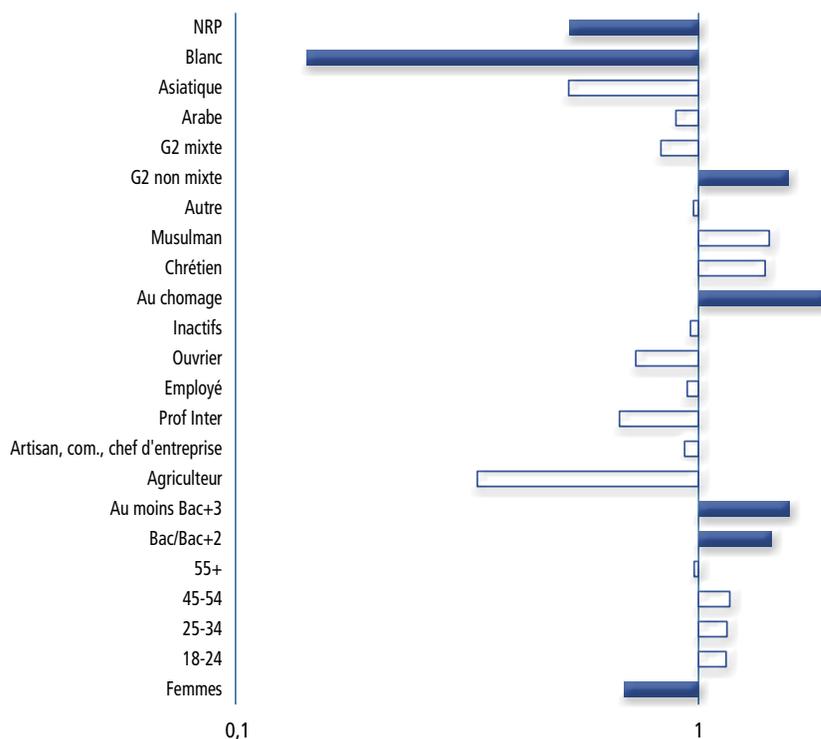
Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Si de nombreuses variables sociodémographiques sont corrélées à la déclaration de discrimination pour l'indicateur global, le poids des facteurs varie pour les groupes à risque. Les graphiques 4 et 5 fournissent les *odds ratios*⁷ des caractéristiques significatives de la discrimination en raison du sexe (pour les femmes) et de

7. L'*odds ratio*, ou rapport des chances, est une mesure statistique qui compare, pour deux groupes, la probabilité qu'un évènement survienne. L'*odds ratio* est la probabilité qu'un évènement (ici, l'expérience de la discrimination) survienne par rapport à la probabilité qu'un évènement ne survienne pas ; l'*odds ratio* est donc le rapport des *odds* d'un groupe B (par exemple, les minorités visibles) sur les *odds* d'un groupe A (par exemple, la population majoritaire).

l'origine ou la couleur de peau (pour les minorités visibles). Nous avons également réalisé un modèle pour les discriminations religieuses déclarées par les musulmans, mais la seule variable significative est la catégorie ethnoraciale auto-identifiée et nous n'avons pas reproduit les résultats ici. Retenons que les personnes se déclarant arabes ont plus de risques de rapporter des discriminations religieuses que les personnes se déclarant noires ou blanches.

Graphique 5 :
Facteurs associés aux expériences de discrimination selon l'origine ou la couleur de peau pour les minorités visibles



Champ : Minorités visibles (n = 738).

Catégories de référence : Sexe : homme ; âge : 35-44 ans ; éducation : diplôme inférieur au bac ; profession : cadres ; statut dans l'emploi : actif occupé ou retraité ; religion : sans religion ; générations : G1 ; catégories ethnoraciales auto-identifiées : noir.

Lecture : Les femmes visibles ont 30 % moins de chances que les hommes visibles de connaître une discrimination à raison de l'origine ou de la couleur de peau.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Les femmes ont plus de risques de se dire discriminées en raison du sexe quand elles sont plus jeunes, plus éduquées ou au chômage. Il est notable que les femmes qui s'identifient comme chrétiennes ou musulmanes déclarent *moins* de discriminations liées au sexe, comparativement aux personnes sans religion. L'affiliation religieuse amène apparemment les femmes à ne pas se considérer exposées aux inégalités genrées. De même, les femmes immigrées

(visibles ou non visibles) ont également moins de chances de se dire discriminées pour ce motif.

Il y a peu de variables significatives pour les discriminations liées à l'origine ou à la couleur de peau parmi les minorités visibles : le niveau d'éducation, le sexe, la position vis-à-vis de l'emploi et la catégorie ethnoraciale sont les plus déterminants sur le fait de déclarer une telle discrimination. En effet, comparativement aux personnes s'identifiant comme noires, ceux qui s'identifient comme blancs ou refusent les catégories ont des chances moins élevées de se dire discriminés pour motif racial. La mixité joue également sur cette forme de discrimination. Les descendants dont deux parents sont immigrés (G2 non mixte) ont plus de chances de déclarer la discrimination liée à l'origine ou la couleur que les immigrés (G1); par contre, cela n'est pas le cas pour les descendants de couples mixtes (G2 mixte). Enfin, les femmes des minorités visibles déclarent moins cette forme de discrimination que les hommes.

L'espace des discriminations

Les discriminations dont les enquêtés font l'expérience se produisent principalement au moment des épreuves de sélection : lors de l'orientation ou la notation à l'école, la recherche d'un logement ou d'un emploi, lors des promotions professionnelles. Elles peuvent également intervenir dans des interactions interindividuelles dans différents contextes, dont les relations avec les institutions, notamment la police (cf. annexe « Méthodologie de l'enquête "Accès aux droits" »).

La sphère professionnelle est incontestablement le lieu privilégié des discriminations : un tiers des personnes ayant recherché un emploi dans les cinq dernières années disent qu'elles ont été discriminées et 26 % de celles qui travaillent évoquent leur carrière (tableau 13). Par contraste, les espaces institutionnels, autres que la police, sont beaucoup moins identifiés comme discriminatoires par les enquêtés. Ces incidences sont encore plus fortes si on les rapporte uniquement aux personnes ayant déclaré une discrimination, mais la hiérarchie des lieux est conservée. Cependant, d'autres situations génèrent d'importants risques discriminatoires. C'est particulièrement le cas des contrôles de police. Seuls 5 % de la population disent avoir été discriminés à l'occasion d'un contrôle, mais bien entendu la plupart n'ont tout simplement pas été contrôlés dans les cinq dernières années et si l'on rapporte ces expériences aux personnes ayant été soumises au risque (c'est-à-dire ici qui ont eu des interactions avec la police lors d'un contrôle), l'incidence devient nettement plus significative puisque 20 % font dire que le contrôle a été discriminatoire⁸. Ce niveau relativement élevé se retrouve à l'école ou dans les relations de voisinage.

8. Un chapitre est consacré aux relations entre la police et la population dans la dernière partie de cet ouvrage.

Tableau 13

Lieux de l'expérience de discrimination (tous motifs confondus) selon différentes sous-populations

	Sur l'ensemble des personnes à risque*	Sur l'ensemble des personnes discriminées**	Sur l'ensemble de la population
Recherche d'emploi	33 % (sur 1 695)	38 %	14 %
Carrière professionnelle	26 % (sur 3 226)	59 %	22 %
Recherche de logement	14 % (sur 1 208)	12 %	5 %
Contrôle de police	20 % (sur 753)	14 %	5 %
L'école/université		20 %	7 %
Relations de voisinage		20 %	8 %
Loisirs		16 %	6 %
Administrations/services publics		19 %	7 %
Effectifs		2 068	5 117

Champ :

*Personnes à risque :

- pour les discriminations dans la recherche d'emploi/logement : personnes ayant cherché un emploi/ logement dans les cinq dernières années ;
- pour les discriminations lors des contrôles de police : contrôle d'identité dans la rue dans les cinq dernières années ;
- pour les discriminations dans la carrière professionnelle : population active occupée ;

**Personnes discriminées :

- personnes qui se sont dites discriminées au moins une fois en raison des 5 motifs (sexe, âge, origines/couleur, religion, état de santé/handicap).

Lecture : Le lieu de discrimination le plus fréquemment cité parmi l'ensemble de la population est la carrière professionnelle (22 %), ou parmi les personnes ayant rapporté une expérience de discrimination, (59 %). C'est en revanche la recherche d'emploi si l'on restreint l'analyse aux personnes soumises au risque.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Les femmes témoignent plus que les hommes de discriminations professionnelles : 71 % des femmes en emploi qui ont rapporté une discrimination affirment que cela s'est produit dans le déroulement de la carrière. Bien ce soient les plus jeunes qui rapportent plus de discriminations, le risque de connaître un traitement défavorable dans la recherche d'un travail ou dans la carrière concerne surtout les personnes au-dessus de 35 ans, et particulièrement pour les plus âgées : trois quarts des 55-64 ans déclarent être discriminés dans les deux situations professionnelles.

Les lieux de l'expérience des discriminations sont-ils comparables selon les motifs ou observe-t-on des variations propres à la saillance du motif ?

Ici, les écarts sont plus limités car nous ne prenons pas en compte uniquement les personnes soumises au risque (par exemple les personnes en emploi pour les discriminations pendant la carrière). L'indicateur mesure donc l'incidence du lieu pour les personnes ayant déclaré une discrimination, avec le motif associé. Les grandes variations dessinent des espaces de discrimination relativement spécialisés (tableau 14). Ainsi, la recherche d'emploi est un moment très sensible dans l'âgisme, à un niveau proche de la discrimination dans la carrière. La carrière est en revanche très rapportée dans les discriminations à raison du sexe ou de la santé et handicap.

Tableau 14
Lieu de l'expérience de la discrimination selon les 5 motifs

	Motif de discrimination (%)				
	Sexe	Âge	Origines/ couleur	Religion	Santé/ handicap
Recherche d'emploi	28	52	28	17	23
Carrière	56	55	41	32	61
Recherche de logement	8	6	22	13	7
Contrôle de police	12	6	30	19	5
L'école/université	18	14	25	29	9
Relations de voisinage	19	10	29	33	12
Loisirs	12	8	23	22	9
Administrations/services publics	16	11	26	24	13
Effectifs	970	905	570	219	359

Champ : Personnes ayant été discriminées pour le motif donné.

Lecture : Parmi les 970 personnes ayant vécu au moins une fois la discrimination en raison de leur sexe, 56 % disent que cela s'est produit au cours de leur carrière.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Comparativement aux autres motifs, l'origine, la couleur et la religion sont plus souvent associées aux autres domaines de la vie sociale, en particulier la recherche de logement, les contrôles de police, les relations avec les services publics ou les relations de voisinage. De fait, les personnes ayant déclaré des discriminations ethnoraciales ou religieuses citent plus que les autres tous les lieux, montrant ainsi le caractère généralisé de leur expérience de discrimination, ce qui les singularise des autres groupes discriminés.

Un focus sur les discriminations ethnoraciales permet d'approfondir ces déclarations en les détaillant par sexe pour deux groupes les plus exposés : les personnes vues comme noires ou arabes (tableau 15). La fréquence des expériences

est plus élevée pour chaque lieu, mais le résultat intéressant réside dans la comparaison entre les deux groupes et la dimension genrée de certaines discriminations. Ainsi, les personnes qui pensent être vues comme arabes rapportent plus de discriminations lors des contrôles de police, à l'école ou dans les relations de voisinage que les personnes vues comme noires, qui citent plus la sphère de l'emploi ou la recherche de logement. Outre les contrôles de police, qui visent spécifiquement les hommes, on observe plus d'expériences genrées à l'école et dans la carrière.

Tableau 15

Lieu de l'expérience de la discrimination en raison de l'origine ou de la couleur de peau selon la catégorie ethnoraciale hétéroperçue et le sexe des répondants (%)

	Noir		Arabe	
	Homme	Femme	Homme	Femme
Recherche d'emploi	52	47	30	33
Carrière	54	59	52	60
Recherche de logement	37	40	34	21
Contrôle de police	46	21	61	12
L'école/université	16	30	33	41
Relations de voisinage	21	31	39	39
Loisirs	23	29	31	25
Administrations/services publics	29	11	37	46

Champ : Personnes se disant perçues comme noires ou arabes et discriminées à raison de l'origine ou de la couleur de peau.

Lecture : 52 % des hommes perçus comme noirs et déclarant une discrimination ethnoraciale disent qu'elle s'est produite lors de la recherche d'un emploi (entre autres).

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Réactions et conséquences de la discrimination

Que font les personnes confrontées à la discrimination ? Différents registres de réaction sont mobilisables et ont fait l'objet d'études qualitatives [Cognet 2013 ; Lamont 2017], plus rarement de mesures statistiques. L'enquête enregistre les réactions des enquêtés ayant déclaré des discriminations et nous analysons ici les réponses en raison des 5 principaux motifs (sexe, âge, origines/couleur de peau, religion ou santé/handicap) (cf. annexe « Méthodologie de l'enquête "Accès aux droits" »).

Comme l'indique le tableau 16, partager l'expérience de la discrimination avec ses proches est la réaction la plus répandue parmi les victimes : c'est le cas de plus de deux tiers des enquêtés discriminés quel que soit le motif. Il est également commun pour les personnes de protester de la situation, tandis qu'il est peu fréquent que les personnes cherchent à faire reconnaître la discrimination. La structure des réactions est différenciée selon le motif concerné. Comparativement à d'autres motifs, les victimes de discrimination en raison du sexe protestent plus souvent

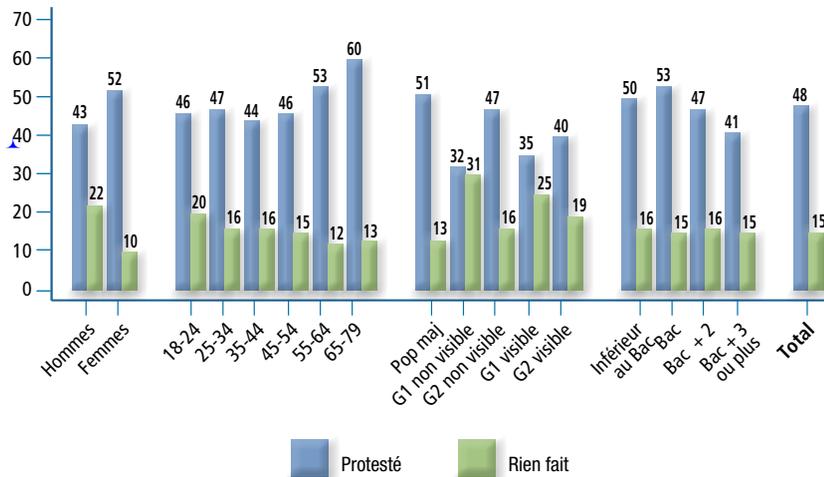
sur le moment ou tentent de faire reconnaître la discrimination. De même, les personnes discriminées en raison de leur état de santé sont plus réactives à cette expérience, en parlant à leur proches ou en cherchant à la faire reconnaître. À l’opposé, les victimes de discrimination en raison de l’origine, de la couleur de peau ou de la religion ont les chances les plus élevées de ne rien faire (autour de 20%), et cherchent moins souvent à faire reconnaître la discrimination ou à protester.

Tableau 16
Réactions face à l’expérience de discrimination (%)

Discrimination en raison de...	Protesté	Parlé aux proches	Faire reconnaître	Rien fait
Sexe	58	76	21	11
Âge	43	71	13	17
Origine/couleur	48	64	12	20
Religion	48	67	12	21
État de santé/handicap	49	78	25	13

Champ : Personnes ayant déclaré une discrimination pour un des 5 motifs suivants : sexe, âge, origines/couleur, religion, santé/handicap.
Lecture : 58 % des personnes ayant connu une discrimination en raison du sexe ont protesté sur le moment.
Source : Enquête “Accès aux droits”, Défenseur des droits, 2016.

Graphique 6 :
Réactions face à la discrimination (tous motifs confondus)
selon les caractéristiques sociodémographiques (en %)



Champ : Personnes ayant déclaré une discrimination pour un des 5 motifs suivants : sexe, âge, origines/couleur, religion, santé/handicap.
Lecture : 52 % des femmes qui ont connu une discrimination en raison du sexe ont protesté sur le moment.
Source : Enquête “Accès aux droits”, Défenseur des droits, 2016.

Ces tendances peuvent s'expliquer par des effets de composition, c'est-à-dire que ce ne serait pas tant le motif que les caractéristiques des personnes discriminées qui expliqueraient le type de réaction. En ciblant deux types de réactions pour tous les motifs de discrimination confondus (graphique 6), on observe que les femmes sont plus réactives que les hommes quand celles-ci sont discriminées. Le niveau d'éducation joue aussi : plus on est éduqué, moins on proteste. Par contre, les réactions tendent à augmenter avec l'âge. Finalement, les immigrés (G1) protestent le moins, comparativement à la population majoritaire ou à la seconde génération. Le faible score de protestation des secondes générations visibles est une surprise si l'on considère qu'ils sont les plus exposés et les plus revendicatifs collectivement. De plus, si on regarde le taux de protestation chez les secondes générations par motif⁹, les discriminations en raison de l'origine ou de la couleur ne ressortent pas comme la raison principale de réactivité : 44 % protestent contre cette forme de discrimination, plus que relativement à la moyenne tous motifs confondus, mais moins que les discriminations en raison du sexe (54 % de protestation).

Tableau 17
Réactions selon le lieu de discrimination (en %)

Lors de...	Protesté face à une discrimination en raison du sexe (%)	Protesté face à une discrimination en raison de l'origine/couleur de peau (%)
La recherche d'emploi	38	11
La carrière	60	48
La recherche d'un logement	63	39
Contrôle de police	54	58
À l'école ou à l'université	64	61
Avec le voisinage	72	59
Lieux de loisir	57	52
Les administrations	66	49

Champ : Personnes ayant déclaré une discrimination en raison du sexe ou en raison de l'origine ou de la couleur de peau.

Lecture : 63 % des personnes qui ont connu une discrimination en raison du sexe lors de la recherche d'un logement ont protesté.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Les personnes réagissent-elles différemment selon les contextes dans lesquels l'expérience de discrimination s'est produite ? Le tableau 17 montre que, pour les personnes ayant été victimes d'une discrimination à raison du sexe, de l'origine ou de la couleur de peau, le taux de protestation sur le moment varie selon le lieu. Nous avons vu plus haut que les discriminations étaient très répandues

9. Analyse pas montrée ici.

dans la sphère professionnelle, or les protestations émises à l'occasion de la recherche d'emploi sont particulièrement peu nombreuses. Cette réaction est plus fréquente quand les personnes sont discriminées pendant la carrière. Dans ce cas 60% des victimes de discrimination en raison du sexe, et 48% en raison de l'origine ou de la couleur de peau, ont protesté. Le taux de protestation est également élevé parmi les personnes qui ont été discriminées pour les deux motifs lors de la recherche d'un logement, à l'école ou l'université, devant les administrations, ou dans le voisinage.

Tableau 18
Raison du non-recours par motif de discrimination (%)

	Sexe	Âge	Origines/ couleur	Religion	Santé/ handicap
Ne sert à rien	69	74	76	81	74
Pas la peine	64	67	70	71	67
Ne sait pas vers qui se tourner	37	36	35	26	40
Pas confiance en la justice	32	29	38	33	29
Pas confiance en la police	18	16	34	31	18
Pas de preuves	56	49	51	50	42
Peur des conséquences	39	32	31	31	38
Autre	3	2	2	4	5
Total (personnes n'ayant pas fait reconnaître la discrimination)	781	788	509	199	267

Champ : Les individus qui ont été discriminés en raison des 5 motifs et qui n'ont pas cherché à faire reconnaître la discrimination.

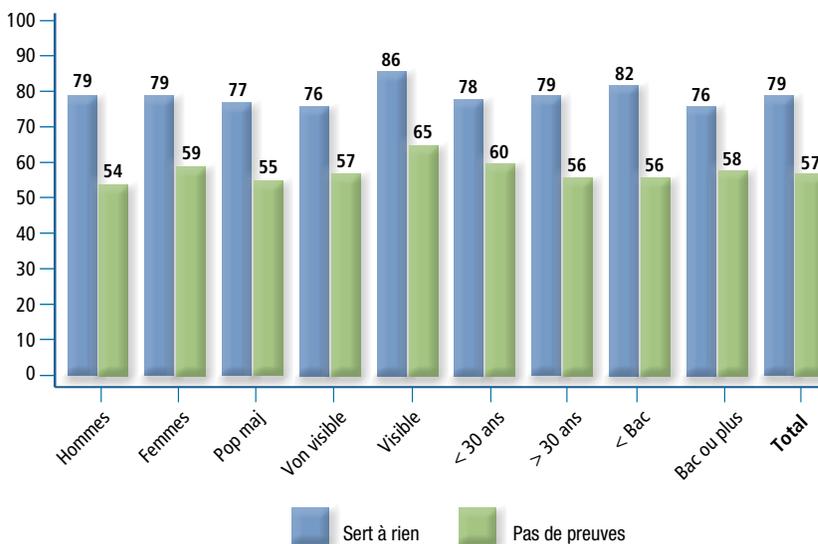
Lecture : 81 % des personnes discriminées en raison de la religion disent que cela ne sert à rien de réagir.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

L'enquête nous fournit également un aperçu des raisons pour lesquelles les individus n'ont pas cherché à faire reconnaître la discrimination (tableau 18). Parmi les personnes discriminées pour un des 5 principaux motifs et n'ayant pas fait de recours, la raison la plus citée est de loin l'inutilité de la démarche : plus de deux tiers disent que cela ne sert à rien ou que ce n'est pas la peine. Une majorité de personnes déclarent aussi ne pas faire de recours face à la discrimination vécue en raison de l'absence de preuves. S'il n'y a pas énormément de variation entre les différents motifs de discrimination, il est tout de même notable que les personnes discriminées en raison de l'origine, la couleur de peau ou la religion sont plus nombreux à ne pas faire de démarche due à l'inutilité et par manque de confiance dans les institutions (la justice, la police).

Les raisons du non-recours varient également par les caractéristiques des individus. Le graphique 7 montre le taux de personnes discriminées (tous motifs confondus) ayant déclaré ne pas avoir fait recours en raison de l'absence de preuves ou parce que cela ne sert à rien. Les femmes ont plus de mal que les hommes à apporter les preuves, comme les minorités visibles relativement aux minorités non visibles et les moins de trente ans comparés aux personnes plus âgées. Il est notable également que les minorités visibles sont le groupe qui dit le plus souvent que faire reconnaître la discrimination est inutile.

Graphique 7 :
Raisons du non-recours par caractéristiques sociodémographiques
 (tous motifs confondus) (en %)



Champ : Les individus qui ont été discriminés en raison des 5 motifs et qui n'ont pas cherché à faire reconnaître la discrimination.

Lecture : 86 % des minorités visibles qui n'ont pas fait reconnaître la discrimination pensent que cela ne sert à rien.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Les discriminations ne provoquent pas seulement des réactions immédiates, comme nous venons de voir, mais elles peuvent aussi avoir des répercussions sur les pratiques individuelles à plus long terme. Ainsi, l'expérience de discrimination peut entraîner des comportements d'autocensure et d'évitement de certains lieux ou d'opportunités dont on pense qu'on a peu de chances de pouvoir les obtenir. Pour mesurer ce phénomène, l'enquête demande aux personnes « Aujourd'hui, y a-t-il des lieux que vous évitez ? » et « Au cours des cinq dernières années, y a-t-il des offres d'emploi qui correspondaient à

vos compétences auxquelles vous n'avez pas répondu ? » en raison des cinq principaux motifs (le sexe, l'âge, l'origine ou la couleur de peau, la religion, l'état de santé ou le handicap).

Tableau 19
Évitement de lieux et d'offres d'emploi selon le motif de discrimination (%)

	Évitement de lieux		Évitement d'offres d'emploi	
	Total	Parmi ceux qui ont déclaré une discrimination**	Total	Parmi ceux qui ont déclaré une discrimination
Sexe*	36	46	3	9
Âge	16	25	9	28
Origines/couleur	9	25	1	9
Religion	5	31	1	12
Handicap/santé	4	29	3	28

Champ : Échantillon total.

*Question posée aux femmes seulement.

**Pour le même motif de discrimination que l'évitement.

Lecture : 25 % des personnes qui ont été discriminées en raison de l'âge évite des lieux en raison de leur âge.

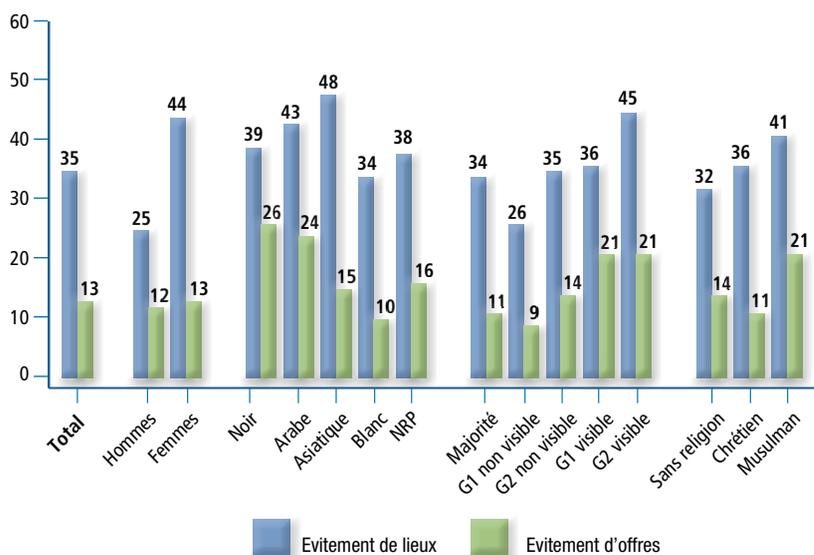
Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Le tableau 19 permet d'explorer cette hypothèse en comparant le taux d'évitement de lieux ou d'offres d'emploi entre l'échantillon total et les personnes déclarant une expérience de discrimination. Le fait d'avoir déclaré une discrimination augmente significativement (de 10 points en moyenne) les stratégies d'évitement. Ainsi, alors que 5 % des enquêtés disent éviter des lieux en raison de leur religion, ce sont 31 % des personnes discriminées pour ce motif qui le font. Ces écarts s'expliquent de par l'expérience qui provoque des ajustements dans les comportements, mais également du fait des expositions différenciées selon les caractéristiques personnelles.

Le graphique 8 distribue les différentes formes d'évitement selon les groupes de population exposés aux discriminations. L'évitement des lieux est fortement lié au sexe : 44 % des femmes déclarent ne pas fréquenter certains espaces pour un des 5 motifs. Cette tendance est également élevée chez les personnes de confession musulmane, qui sont 41 % à éviter des lieux, tout comme les personnes s'identifiant comme noires, arabes, et surtout asiatiques, ainsi que les minorités visibles de deuxième génération. Les comportements d'évitement

sur le marché du travail sont moins fréquents et concernent principalement les minorités visibles : environ 25 % des personnes qui s'identifient comme noires ou arabes et 21 % des musulmans ne répondent pas aux offres d'emplois pour lesquels elles sont qualifiées.

Graphique 8 :
Évitement de lieux et d'offres d'emploi selon les groupes
(tous motifs confondus) (en %)



Champ : Échantillon total.

Note : catégories ethnoraciales et religieuses auto-identifiées utilisées.

Lecture : 44 % des femmes évitent des lieux, contre 25 % des hommes, quel que soit le motif.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

CONCLUSION

L'espace d'expérience des discriminations que dessine l'enquête s'est élargi par rapport à l'enquête TeO de 2008. Les discriminations rapportées sont plus nombreuses, en particulier selon le sexe et la religion. Cette augmentation s'explique d'abord par un processus de conscientisation qui a accompagné les campagnes de sensibilisation et les débats publics sur les discriminations. L'incidence du phénomène se relève tout d'abord par la forte reconnaissance de l'existence des discriminations, en particulier ethnoraciales (62 % des enquêté-e-s considèrent qu'elles se produisent souvent). *A contrario*, les discriminations sexistes restent moins relevées (33 % disent qu'elles se produisent souvent). Les situations de discrimination les plus citées concernent la recherche d'emploi ou de logement et les contrôles de police, qui sont bien identifiés comme une

situation à risque. Ce ne sont pas nécessairement ces situations qui sont rapportées par les personnes qui ont fait l'expérience des discriminations. En effet, les discriminations vécues au cours de la carrière professionnelle se détachent devant les recherches d'emploi et les contrôles de police ne sont cités que par un sous-groupe spécifique de jeunes hommes des minorités visibles. Cela témoigne du fait que ce n'est pas nécessairement l'incidence globale de la discrimination qui forge les représentations, mais leur illégitimité et leur visibilité. L'enquête permet d'étudier plus en détail l'expérience des discriminations et montre que les déterminants de cette expérience ont peu varié depuis 2008. Les jeunes (moins de 35 ans), les descendants d'immigrés des minorités visibles, les personnes au chômage, les musulmans et les plus diplômés (bac et plus) ont plus de chance de déclarer une discrimination. En revanche, le rôle du sexe s'est inversé : alors que les femmes sous-déclaraient nettement les discriminations en 2008, elles font état de plus d'expériences que les hommes en 2016. Cette inversion est principalement due à la montée des déclarations de discriminations sexistes, car les discriminations ethnoraciales restent plus souvent rapportées par les hommes que par les femmes.

Cette montée en visibilité des discriminations ne s'accompagne cependant pas d'un plus grand recours aux dispositifs de remédiation, en particulier juridiques. Si de nombreuses personnes exposées aux discriminations protestent ou en parlent à leurs proches, elles sont peu nombreuses (en dessous du quart, et autour de 10% pour les minorités visibles) à chercher à faire reconnaître leur préjudice. Il y a plusieurs raisons à ce manque de démarches pour agir contre les discriminations, la principale étant le sentiment de leur inutilité. Le manque de preuve pour soutenir les démarches est également une raison importante de dissuasion des victimes. Enfin, les personnes des minorités visibles font également état d'un manque de confiance en la justice et la police pour porter ces dossiers.

Ces résultats dressent un portrait préoccupant de l'état des discriminations en France. Alors qu'elles existent à l'état endémique, les actions entreprises depuis plus de 15 ans peinent à convaincre les victimes de leur utilité et surtout semblent avoir peu de prises sur la persistance du phénomène.

LES DISCRIMINATIONS FONDÉES SUR LA RELIGION EN FRANCE

Contribution réalisée par les services du Défenseur des droits

Les discriminations fondées sur la religion : de quoi parle-t-on ?

L'article 10 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen prévoit que « nul ne doit être inquiété pour ses opinions, même religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre établi par la loi ». L'article 1^{er} de la Constitution du 4 octobre 1958 dispose que la République « assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction (...) de religion ». Par ailleurs, la liberté religieuse est garantie tant par la loi de 1905 que par la Convention européenne des droits de l'homme.

L'appartenance à une religion, réelle ou supposée, fait donc partie des critères protégés par les textes de loi interdisant les discriminations, au niveau européen comme en France. La loi française définit une discrimination directe fondée sur la religion comme une « situation dans laquelle, sur le fondement de son [...] appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à [...] une religion déterminée, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable ». La loi interdit également les discriminations indirectes, c'est-à-dire « une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, mais susceptible d'entraîner, pour l'un des motifs mentionnés au premier alinéa, un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés ». Enfin, les agissements en rapport avec la religion, réelle ou supposée, qui portent atteinte à la dignité de la personne ou créent « un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant » sont également prohibés¹.

Depuis 2011, le Défenseur des droits a été amené à prendre plusieurs décisions sur le caractère discriminatoire de différences de traitement fondées sur les convictions religieuses, ou sur l'appartenance réelle ou supposée à une religion, prises par des personnes privées et publiques dans le domaine de l'emploi ou de l'accès aux biens et services.

¹. Article 1^{er} de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations.

L'actualité interroge régulièrement la place du fait religieux dans la vie sociale et suscite des débats sur les libertés et les droits individuels. Les arrêts de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) du 14 mars 2017² puis celui du 22 novembre 2017 de la chambre sociale de la Cour de cassation sont venus préciser les circonstances dans lesquelles l'employeur peut restreindre la liberté d'expression religieuse des salariés eu égard à leur tenues vestimentaires. Les réclamations relatives aux discriminations fondées sur la religion (emploi, formation, cantines scolaires) traitées par le Défenseur des droits témoignent de situations qui sont parfois le reflet d'une interprétation erronée des principes de laïcité et de neutralité.

Au-delà des dossiers dont il est saisi sur ces questions, le Défenseur des droits a souhaité disposer, par cette enquête, d'un aperçu plus étendu de la réalité des expériences de discrimination fondées sur la religion au sein de la population française³.

Les questions sur la religion en France : quelles sources disponibles pour représenter la structure des religions en France ?

En France, les enquêtes de la statistique publique ne renseignent généralement pas sur l'appartenance religieuse, contrairement à ce qui se pratique dans d'autres pays ou à ce qui se pratiquait en France jusqu'au recensement de 1872. Cette question a été supprimée du recensement sous la III^e République au nom de son caractère privé et elle est aujourd'hui qualifiée de question « sensible » au sens de la loi de 1978 (loi Informatique et libertés).

La plupart des enquêtes effectuées par l'Ined et l'Insee interrogent ainsi sur l'importance accordée à la religion ou la fréquence des pratiques, ou encore le sentiment d'appartenir à une religion, sans demander laquelle. Néanmoins certaines enquêtes de la statistique publique ou de la recherche publique, autorisées par la CNIL, comportent des questions sur les affiliations religieuses, telles que l'Enquête sur les relations familiales et intergénérationnelles (Erfi) de 2005 et 2008 (Insee-Ined) ou l'enquête « Trajectoires et origines » (TeO) de 2008 (Insee-Ined). Dans ces dispositifs, la personne interrogée est libre de ne pas répondre à la question. Depuis 1981, l'Enquête européenne sur les valeurs⁴ comporte également un volet religieux.

De façon complémentaire à ces enquêtes, des sondages commandés par divers organismes sont parfois utilisés pour estimer les appartenances religieuses des Français, mais ils doivent être pris avec précaution car leurs méthodologies et leurs questionnements sont susceptibles de recouvrir des réalités différentes (échantillons de petites tailles et méthode des quotas).

Enfin, les Églises et institutions religieuses fournissent aussi des chiffres relatifs aux nombre de croyants qu'elles revendiquent.

2. La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE), dans son arrêt du 14 mars 2017, dispose qu'une règle interne générale et indifférenciée d'une entreprise interdisant le port visible de tout signe politique, philosophique ou religieux ne constitue pas une discrimination directe. CJUE, arrêt du 14 mars 2017, *G4S Secure Solutions*, C-157/15, C-188/15. Communiqué de presse n° 30/2017 du 14 mars 2017.

3. Pour plus d'information, voir l'annexe « Méthodologie de l'enquête "Accès aux droits" ».

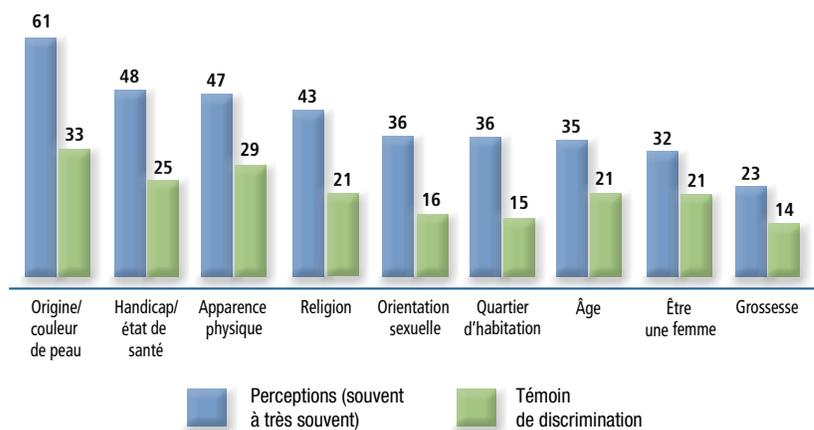
4. Les enquêtes sur les valeurs des Européens, appelées internationalement *European Values Study* (EVS) concernent désormais 47 pays européens. Le questionnaire des EVS, dont une large partie est invariante d'une vague à l'autre, évoque, entre autres, la place de grandes valeurs telles que le travail, la famille ou la religion, mais aussi les pratiques religieuses, les opinions politiques, ainsi que l'importance accordée au travail. Plus de 3 000 Français ont participé à l'enquête en 2008.

Les discriminations en raison de la religion en France : perceptions et témoignages

L'enquête « Accès aux droits » permet d'explorer la thématique des discriminations en raison de la religion sous plusieurs angles : leur perception dans la société, leur fréquence, les circonstances dans lesquelles elles surviennent, les recours auxquelles elles ont pu donner lieu et leurs conséquences sur la vie sociale et professionnelle des populations concernées.

Le critère de la religion est le quatrième motif de discrimination considéré comme le plus fréquent (par 43% des personnes interrogées), après l'origine ou la couleur de peau (61%), le handicap ou l'état de santé (48%) et l'apparence physique (47%) (graphique 1). Ces résultats traduisent une visibilité importante des discriminations fondées sur la religion, en comparaison par exemple avec les discriminations liées au sexe, perçues comme fréquentes par seulement une personne sur trois, alors qu'elles concernent potentiellement la moitié de la population.

Graphique 1 :
Perception et observation (avoir été témoin) des discriminations et traitements défavorables selon le motif (en %)



Champ : Population âgée de 18 à 79 ans résidant en France métropolitaine (n = 5 117).

Lecture : 61 % des personnes âgées de 18 à 79 ans résidant en France métropolitaine estiment que l'origine/la couleur de peau est un motif fréquent de discrimination. 33 % d'entre elles rapportent avoir observé des situations dans lesquelles l'origine/la couleur de peau sont des motifs de discrimination.

Source : Enquête « Accès aux droits », Défenseur des droits, 2016.

Cette visibilité des discriminations en raison de la religion est à mettre en relation avec les observations rapportées par les personnes interrogées. En effet, une personne sur cinq déclare avoir été témoin d'un traitement défavorable ou d'une discrimination en raison de la religion dans les cinq dernières années. La religion est le quatrième motif de discriminations observées, après l'origine ou la couleur de peau, l'apparence physique et le handicap ou l'état de santé (graphique 1).

L'estimation de la prévalence des discriminations fondées sur la religion dans la société française est ainsi cohérente avec les témoignages rapportés par les personnes interrogées.

Les discriminations fondées sur la religion : des expériences variables d'une religion à l'autre

Les expériences personnelles de discrimination fondée sur la religion se produisent de manière relativement peu fréquente au niveau de la population dans son ensemble : 5% des personnes interrogées rapportent y avoir été confrontées dans les cinq dernières années, contre 16% pour les discriminations en raison de l'âge ou encore 17% pour celles liées au sexe (soit 26% des femmes et 7% des hommes). La religion constitue ainsi le neuvième motif de discrimination cité (sur les onze critères proposés aux personnes interrogées).

La prévalence des discriminations en raison de la religion doit cependant être analysée au regard des différentes religions.

La discrimination religieuse étant une distinction opérée entre les personnes à raison de leur appartenance ou leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une religion déterminée, les résultats présentent les situations des personnes qui déclarent être d'une religion donnée ou qui indiquent être perçues d'une religion donnée⁵.

Les personnes qui se déclarent chrétiennes rapportent proportionnellement moins souvent avoir été confrontées à des discriminations en raison de leur religion que celles appartenant à d'autres groupes religieux et en particulier les personnes de confession musulmane (graphique 2).

À ces expériences plus importantes des discriminations pour motif religieux auxquelles sont confrontées les personnes musulmanes ou qui pensent être perçues comme telles s'ajoute une fréquence plus élevée de ces discriminations : 8% d'entre elles rapportent des discriminations se produisant « souvent » ou « très souvent », contre 0,3% des personnes sans religion et 0,2% des personnes de confession chrétienne. La population de religion musulmane (ou perçue comme telle) apparaît donc comme la plus concernée par les discriminations fondées sur la religion : en son sein, non seulement les personnes sont proportionnellement plus nombreuses à faire l'expérience de ces discriminations, mais elles en font également plus souvent une expérience individuelle répétée.

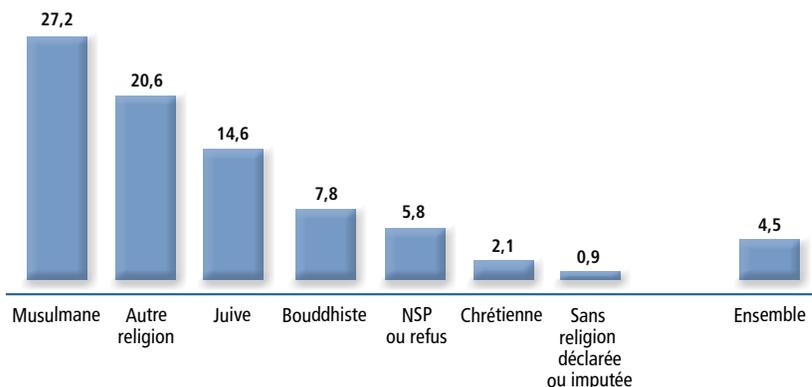
Au sein de l'enquête, les expériences de discrimination en raison de la religion déclarée ou attribuée sont rapportées de manière aussi fréquente par les femmes et les hommes : 4,2% des femmes de 18 à 79 ans déclarent avoir vécu ce type de discrimination et 4,8% de leurs homologues de sexe masculin. On retrouve ce résultat parmi les personnes musulmanes mais la fréquence rapportée de ces discriminations est alors beaucoup plus élevée que pour l'ensemble des 18-79 ans : 30% des femmes musulmanes ou qui pensent être

⁵. Cf. annexe « Méthodologie de l'enquête "Accès aux droits" ».

perçues comme telles rapportent avoir vécu ces discriminations, contre 25 % des hommes musulmans ou présumés tels (avec un écart entre les sexes à nouveau non significatif au seuil de 5%)⁶.

Graphique 2 :

Expérience de discrimination pour motif religieux selon la religion déclarée ou imputée (en %)



Champ : Ensemble de population d'enquête ayant répondu à la question sur l'appartenance religieuse (n = 5 117).
Lecture : 27,2 % des personnes déclarant être de religion musulmane ou être perçues comme telles rapportent avoir été confrontées à des discriminations fondées sur un motif religieux au cours des cinq dernières années.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Enfin, la visibilité de l'appartenance à une religion apparaît déterminante puisque 17 % des personnes déclarant porter (toutes religions confondues) un signe religieux « souvent » ou « très souvent » rapportent des discriminations en raison de la religion, contre 5 % des personnes n'en portant jamais.

Il est intéressant de noter que 20 % des personnes qui rapportent avoir été confrontées à une discrimination fondée sur la religion déclarent n'avoir aucune religion.

Au total, le fait d'être jeune (moins de 35 ans) et de déclarer ou de se voir imputer une religion augmente sensiblement la probabilité de rapporter des discriminations fondées sur la religion, indépendamment du sexe et du niveau d'étude. Les personnes musulmanes ou présumées comme telles par autrui ont une probabilité 36 fois plus élevée que les personnes sans religion de déclarer avoir été confrontées à une discrimination en raison de la religion ; les personnes de confession juive une probabilité 21 fois plus élevée et les personnes

6. Certains rapports mettent néanmoins en avant le fait que ces discriminations fondées sur la religion concerneraient davantage les femmes que les hommes. Voir le rapport de la CNCDH de 2016, le rapport de la Commission européenne contre le racisme et l'intolérance (Ecri) du Conseil de l'Europe de 2016 sur la France (section p. 29-31 « Intégration des femmes musulmanes »), ou encore les conclusions finales du Comité pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes de l'ONU lors de l'audition de la France en juillet 2016.

de confession bouddhiste 8 fois plus élevée. Pour ces derniers groupes, les résultats doivent être interprétés avec prudence eu égard au nombre de personnes concernées dans l'échantillon de l'enquête (tableau 1).

Tableau 1
Probabilité de déclarer avoir été confronté à des discriminations fondées sur la religion au cours des cinq dernières années (modèle de régression logistique)

	Effectifs	%	OR (IC 95 %)
Sexe			
Femme	2 695	51,6 %	1,0 [0,7;1,5]
Homme	2 422	48,4 %	1
Âge			
18-34 ans	1 252	28,3 %	1,8* [1,0;3,3]
35-54 ans	2 052	37,6 %	1,3 [0,8;2,2]
55-79 ans	1 813	34,1 %	1
Diplôme			
Bac., BTS ou licence	2 121	33,8 %	0,9 [0,6;1,4]
Master ou +	1 186	14,1 %	0,7 [0,4;1,1]
Niveau < bac	1 790	52,2 %	1
Religion déclarée ou imputée			
NSP ou refuse de répondre	57	1,0 %	6,7* [1,7;26,3]
Chrétienne	2 923	55,3 %	2,5* [1,2;5,2]
Musulmane	479	10,1 %	36,4* [18,4;72]
Juive	39	0,5 %	21,3* [6,7;68,1]
Bouddhiste	33	0,6 %	8,4* [1,9;37,2]
Autre religion	36	0,7 %	31,9* [7,8;131]
Aucune religion	1 550	31,8 %	1

Effectifs bruts, pourcentages pondérés.

Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans résidant en France métropolitaine (n = 5 117).

Lecture : À âge, sexe et niveau de diplôme donnés, le fait de déclarer être de confession chrétienne (ou perçu comme tel par les autres) multiplie par 2,5 par rapport aux personnes sans religion (déclarée ni imputée) la probabilité de déclarer avoir subi au moins une discrimination pour motif religieux dans les cinq dernières années.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Des discriminations fondées sur la religion et l'origine : l'imbrication des motifs

Les discriminations fondées sur la religion peuvent difficilement être abordées indépendamment de celles qui portent sur l'origine.

S'agissant de la religion musulmane, de nombreux travaux insistent sur la polysémie du terme « musulman », parfois employé pour évoquer de fait les personnes immigrées et leurs descendants ou les dits « arabes » [Green 2002]. Les attitudes à l'égard de l'islam en France ne sauraient être uniquement

analysées comme des comportements vis-à-vis du seul fait religieux : elles se nourrissent de la confusion entre la figure des « étrangers », des « arabes » ou des personnes dites « d'origine maghrébine », et les personnes de religion musulmane. Il semblerait qu'une appartenance religieuse soit ainsi attribuée aux descendants des populations immigrées d'origine extra-européenne, indépendamment de leur religion réelle.

L'appel à témoignages du Défenseur des droits en direction des jeunes discriminés à l'emploi du fait de leur origine, publié en septembre 2016 [Défenseur des droits 2016], avait déjà montré que les attitudes défavorables à l'égard des personnes musulmanes apparaissent davantage comme la manifestation d'un processus de « racialisation religieuse » [Benveniste 2010 ; Hervieu-Léger 2010], qui concerne toutes les religions, que d'une intolérance à l'égard de la religion.

Cette association entre appartenance religieuse et origine (réelles ou supposées) est également soulignée dans le rapport de 2016 de la Commission nationale consultative sur les droits de l'homme (CNCDH) qui met en évidence, au sein de son baromètre annuel sur le racisme, un lien entre des prises de position en faveur de la limitation de la liberté religieuse des musulmans et musulmanes et les représentations xénophobes parmi la population étudiée [CNCDH 2017]⁷.

L'enquête « Accès aux droits » permet d'explorer cette imbrication des discriminations en raison de la religion et de l'origine. Tout d'abord, les personnes qui se déclarent de religion musulmane (ou pensent qu'on la leur impute) rapportent plus de discriminations fondées sur l'origine et la couleur de peau que les autres : 47 % d'entre elles sont concernées, contre 11 % de l'ensemble de la population, 7 % des personnes se déclarant de religion chrétienne et 6 % des personnes se déclarant sans religion ou pensant qu'on ne leur en impute aucune.

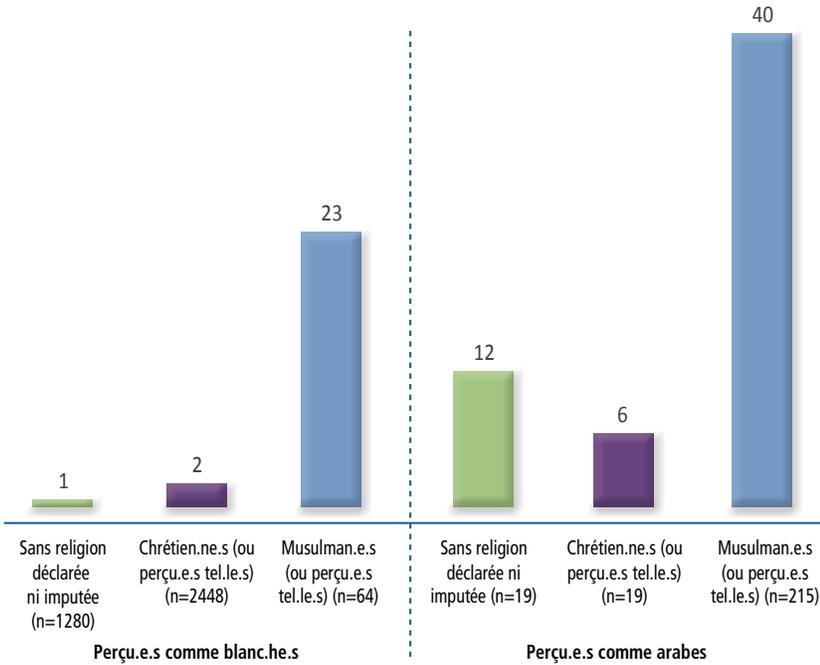
De même, les personnes qui pensent être perçues comme « arabes » déclarent être davantage confrontées à des discriminations fondées sur la religion (35 %) que celles qui pensent être perçues comme « blanches » (2 %) ou comme « noires » (8 %) et ce, qu'elles déclarent une religion ou non. Ainsi, 21 % des personnes perçues comme « arabes » mais qui ne déclarent aucune religion rapportent avoir été confrontées à une expérience de discrimination en raison de la religion, contre 1 % des personnes perçues comme « blanches » et se déclarant « sans religion » (graphique 3).

Enfin, 60 % des personnes déclarant une expérience de discrimination fondée sur l'origine ou la couleur de peau et perçues comme « arabes » déclarent également une expérience de discrimination fondée sur la religion.

7. Enquête Ipsos en ligne, échantillon de 1 000 personnes représentatif de la population adulte résidant en France métropolitaine construit selon la méthode des quotas (par sexe, âge, profession de la personne de référence du foyer, après stratification par région et catégorie d'agglomération), 20-25 octobre 2016, en parallèle avec l'enquête en face-à-face menée par Ipsos du 14 au 27 octobre ($n = 1 006$).

Graphique 3 :

Expérience de discriminations fondées sur la religion déclarée ou imputée (en %)



Champ : Personnes déclarant être sans religion, chrétiennes ou musulmanes et pensant être perçues comme blanches ou arabes (n = 4 090).

Lecture : 1 % des personnes qui déclarent n'avoir aucune religion ou qui pensent qu'on ne leur en impute aucune et pensent être perçues comme blanches rapportent des discriminations en raison de la religion, contre 40 % de celles qui se déclarent de confession musulmane (ou pensent être perçues comme musulmanes) et pensent être perçues comme arabes.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Circonstances des discriminations en raison de la religion et réactions

Les circonstances déclarées des discriminations fondées sur la religion diffèrent des circonstances rapportées pour les autres motifs de discrimination.

En droit, les relations de voisinage ne constituent pas un domaine où les discriminations sont légalement prohibées. Citées par une personne concernée sur trois (33 %), les relations de voisinage apparaissent néanmoins comme le cadre où des « discriminations » fondées sur la religion sont les plus fréquemment rapportées. Les résultats de l'enquête renvoient ici aux déclarations des personnes interrogées pour qui ces discriminations rapportées peuvent aussi correspondre à des agissements de harcèlement ou à des propos racistes ou des

Graphique 4 :
Circonstances des discriminations fondées sur la religion (en % pondérés)

(Plusieurs réponses possibles)



Champ : Personnes déclarant au moins une expérience de discrimination en raison de la religion dans les cinq dernières années (n = 218).

Lecture : 33 % des personnes déclarant avoir vécu des situations de discrimination en raison de leur religion (réelle ou supposée) rapportent que celles-ci sont survenues dans leurs relations de voisinage.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

injures islamophobes ou antisémites qui ne relèvent pas du droit de la non-discrimination. Ce résultat rend compte d'un contexte social sensible autour des questions religieuses.

La carrière professionnelle est aussi fréquemment citée pour les discriminations rapportées et concerne une personne sur trois (32%). Ces expériences de discrimination fondée sur la religion interviennent aussi bien sur le lieu de travail que lors d'une recherche d'emploi. Ces différences de traitement fondées sur la religion dans le monde professionnel sont rapportées par 50% des personnes qui se déclarent de religion musulmane ou pensent être perçues comme telles. Ces résultats confortent les constats établis par le Défenseur des droits, dans le cadre de l'appel à témoignages sur les discriminations en raison de l'origine dans l'accès à l'emploi, qui souligne le poids des représentations vis-à-vis de l'islam dans les rapports professionnels [Défenseur des droits 2016].

Par ailleurs, l'école et l'université sont plus souvent citées par les personnes confrontées à des discriminations en raison de la religion que pour celles relatives à d'autres motifs (3^e position ici, contre 5^e en général). Il faut noter que pour un tiers (34%) des personnes de confession musulmane déclarant avoir été discriminées pour motif religieux, ces discriminations prennent place à

l'école ou à l'université (contre 18 % des chrétiens ou présumés tels et 29 % en moyenne, pour les personnes déclarant des discriminations pour motif religieux). C'est également le cas de 9 % des jeunes de 18-24 ans qui pensent être perçus comme « arabes ». Ces résultats reflètent la confrontation de certains groupes sociaux, dès leur jeune âge, à des comportements et des représentations perçus comme hostiles en raison de leur appartenance réelle ou supposée à une religion donnée.

L'analyse des circonstances des discriminations fondées sur la religion rapportées montre ainsi une situation spécifique. Si le monde professionnel est un domaine où ces discriminations sont nombreuses, comme c'est le cas pour d'autres motifs déclarés (âge, sexe, handicap, etc.), les relations avec les services publics⁸ sont en revanche ici plus fréquemment citées.

Seules 12 % des personnes déclarant avoir été discriminées en raison de la religion engagent des recours pour faire reconnaître cette situation. Ce taux est comparable au taux de recours en cas de discrimination fondée sur l'origine ou à la couleur de peau. Ce sont les taux les plus faibles en matière de discrimination.

Affiliation religieuse et stigmatisation sociale

Au-delà des expériences de discrimination qualifiée comme telles par les personnes interrogées, l'appartenance religieuse des individus peut avoir des conséquences sur leur vie sociale. L'enquête « Accès aux droits » explore un certain nombre de situations où l'appartenance religieuse, mais aussi le sexe, l'orientation sexuelle, l'origine ou encore la couleur de peau des individus sont susceptibles d'avoir des conséquences négatives, qu'il s'agisse de la vie professionnelle ou de la liberté d'aller et venir.

L'enquête « Accès aux droits » s'intéresse au harcèlement au travail au travers de propos et comportements sexistes, homophobes, racistes ou en lien avec l'appartenance religieuse⁹ survenus dans le cadre de relations professionnelles. Concernant la religion, 5 % des personnes actives déclarent avoir été exposées à des propos ou comportements hostiles liés à leur religion au travail. Si cette proportion est de 3 % pour les personnes de confession chrétienne ou présumées telles, elle atteint 22 % pour leurs homologues musulmans.

Ces difficultés ne se limitent pas à la sphère professionnelle. Dans l'enquête « Accès aux droits », les personnes interrogées ayant passé un entretien d'embauche ou d'évaluation ou encore un concours dans les cinq dernières années ont été invitées à préciser si des éléments relatifs à la sphère privée avaient été évoqués lors de cet entretien. En moyenne, 2 % des personnes ayant passé un entretien disent avoir été interrogées sur leur religion. Cette proportion est plus de trois fois plus importante pour les personnes de confession musulmane (7 %).

8. Pour rappel, l'article 2, alinéa 3, de la loi du 27 mai 2008 précise : « Toute discrimination directe ou indirecte fondée sur un motif mentionné à l'article 1^{er} est interdite en matière de protection sociale, de santé, d'avantages sociaux, d'éducation, d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services ».

9. Le harcèlement moral fondé sur la religion, réelle ou supposée, constitue en droit, comme pour les autres motifs, une forme de discrimination ; ce qui n'est pas toujours bien connu et mérite donc d'être précisé.

Cette évocation de la religion concerne également 8 % des personnes ayant passé un entretien qui pensent être perçues comme « arabes », mais déclarant n'avoir aucune religion. En entretien ou lors d'un examen oral, à la différence d'autres confessions, la religion musulmane, réelle ou présumée en lien avec l'apparence physique des candidats et candidates, semble plus évoquée par les examinateurs et recruteurs.

Parmi les personnes qui ont été interrogées sur leur religion, 63 % l'ont également été au sujet de leurs origines, alors que cela ne concerne en moyenne que 7 % des personnes ayant passé un entretien. Ces résultats soulignent l'imbrication des appartenances ethnoraciales et religieuses dans les représentations des recruteurs ou examinateurs.

Pour autant, seule une personne sur quatre déclarant avoir été interrogée sur sa religion lors d'un entretien rapporte avoir été confrontée à une discrimination fondée sur la religion dans ce cadre, ce qui constitue l'indice d'une probable sous-estimation de ces discriminations dans l'accès à l'emploi. L'employeur ou le jury d'examen qui pose des questions intrusives concernant la religion ou la pratique religieuse d'un candidat méconnaît le droit au respect de la vie privée car ces questions sont en principe sans lien avec le contrat de travail ou les compétences du candidat. Ces pratiques, interdites par le code du travail, sont arbitraires et à l'origine de dérives discriminatoires.

L'ensemble de ces résultats met en évidence des contextes professionnels plus souvent défavorables à l'égard des personnes musulmanes ou perçues comme « arabes » que pour le reste de la population. Cela peut avoir une incidence sur leur perspective professionnelle : 7 % des personnes de religion musulmane (ou présumées par autrui comme telles) indiquent avoir déjà renoncé à postuler, du fait de leur religion, à une offre d'emploi qui correspondait à leurs compétences (contre 0,1 % de celles de religion chrétienne). Cette renonciation concerne notamment 23 % des femmes musulmanes déclarant porter « parfois » ou « toujours » un signe religieux.

CONCLUSION

Les données présentées dans cet article portent sur les discriminations perçues. Si les situations rapportées ne sont pas nécessairement des discriminations au sens juridique du terme, les personnes doivent être encouragées à solliciter des professionnels afin de déterminer la nature juridique de leur problème, identifier les solutions éventuelles et, le cas échéant, engager un recours pour faire valoir leurs droits.

À l'instar d'autres études [Beauchemin 2015], l'enquête « Accès aux droits » permet tout d'abord de rendre compte des liens marqués entre origine et discriminations fondées sur la religion réelle ou supposée, comme le relève également un récent rapport de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne [Fra 2017]. L'enquête met ainsi en avant l'importance des assignations identitaires, en fonction de la couleur de peau, de l'origine ou encore de l'expérience migratoire, comme source de discriminations en raison de la religion.

L'enquête rend explicitement compte des discriminations fondées sur la religion rencontrées par certaines catégories de la population, à savoir les populations de confession musulmane ou perçues comme telles et, dans une moindre mesure, les personnes de confession juive ou bouddhiste ou perçues comme telles. La taille de son échantillon ne permet pas de disposer de données représentatives permettant d'étudier de manière plus approfondie les discriminations qui concernent ces dernières, non que ces discriminations n'existent pas, comme le montrent les données de l'enquête et celles de l'enquête TeO (Ined-Insee), mais parce que ces populations sont statistiquement peu représentées au sein de la population française. Pour améliorer la connaissance des discriminations qu'elles rencontrent, il serait nécessaire de compléter les analyses présentées ici en recueillant des données sur un échantillon beaucoup plus conséquent, ou par d'autres méthodes d'enquête.

De par ses champs de compétence, le Défenseur des droits est amené à instruire des réclamations mettant en cause soit une atteinte à la liberté de religion, soit une discrimination fondée sur la religion dans les différents domaines reconnus par la loi (emploi, éducation, logement, etc.).

Parmi les réclamations traitées par le Défenseur des droits invoquant une discrimination en raison de la religion, la religion musulmane est fréquemment évoquée. Les situations discriminatoires instruites par le Défenseur des droits font état de situations d'exclusion de femmes portant un foulard de l'accès à un certain nombre de biens et services privés, en plus de certains emplois. Au sein de ces dossiers, les femmes apparaissent ainsi comme les principales concernées par les discriminations en raison de la religion. Ce constat confirme un autre résultat de l'enquête qui met en avant le lien entre le port d'un signe religieux distinctif et les discriminations en raison de la religion.

Si certaines réclamations portées à la connaissance du Défenseur des droits permettent la reconnaissance d'actes discriminatoires fondés sur la religion, l'enquête « Accès aux droits » démontre un décalage conséquent entre les discriminations ressenties ou vécues et les recours engagés auprès de la police, de la justice ou encore du Défenseur des droits. Parmi les personnes ayant déclaré avoir été confrontées à une discrimination fondée sur la religion dans les cinq dernières années, seules 12 % ont entrepris une démarche pour faire reconnaître cette situation. Cette proportion apparaît plus faible que celles constatées pour les autres motifs de discrimination puisque 20 % des personnes confrontées à une discrimination quel qu'en soit le motif (origine, handicap, sexe, etc.) ont entamé une démarche en saisissant une instance de recours.

RACISME ET HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Patrick Simon et Haley McAvay

Introduction

Si les discriminations sont définies comme des traitements défavorables injustifiés fondés sur des critères illégitimes, le racisme couvre un spectre plus large d'expériences comprenant les interactions négatives fondées sur l'origine ethnique ou raciale, voire la religion. Ces interactions vont des moqueries, comportements et attitudes dépréciatives, de dénigrement, de mise à l'écart, jusqu'aux violences verbales et/ou physiques¹. En pratique la distinction entre discriminations et racisme n'est pas toujours très tranchée², mais les réponses des enquêtés montrent qu'ils n'assimilent pas toujours les unes à l'autre. C'était du moins l'un des résultats de l'enquête « Trajectoires et origines » (TeO) de 2008. Qu'en est-il dans l'enquête « Accès aux droits » ? Quel espace d'expérience du racisme peut être construit à partir des réponses ?

L'approche par le racisme est complétée par une autre dimension associée aux discriminations, qui est celle du harcèlement. Formellement reconnu par la loi de 2008³, le harcèlement est défini dans son article 1^{er} comme « Tout agissement lié à [un motif prohibé], subi par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ». Si la notion de répétition des actes n'est pas nécessaire pour caractériser juridiquement le harcèlement, il est certain que l'interprétation commune tend à considérer que ce sont des comportements offensants répétés qui justifient de parler de harcèlement. L'écart entre compréhension profane et définition juridique est susceptible d'influencer les réponses, mais il est difficile de savoir ce que les personnes enquêtées ont compris du concept lorsque les questions leur ont été posées.

La frontière entre harcèlement et racisme ou sexisme est plus que poreuse et les situations qui signent le harcèlement ethnoracial sont constitutives également du racisme. L'enquête n'utilise du reste pas explicitement le terme de harcèlement pour décrire des situations qui seront ensuite classées dans la rubrique du

1. Sur les insultes et violences, voir [Scherr 2017].

2. Voir [Primon, à paraître] pour une discussion sur les distinctions conceptuelles et opérationnelles entre racisme et discrimination.

3. Loi n°2008-496 du 27 mai 2008.

harcèlement. On peut considérer que les formes de dénigrement, de surcharge de travail ou d'attribution de tâches dégradantes qui sont spécifiquement attachées à l'origine ethnique et raciale relèvent explicitement du racisme tout autant que du harcèlement discriminatoire. Simplement le harcèlement concerne tous les motifs et pas seulement celui de l'origine ethnoraciale. Dans l'enquête, le harcèlement n'est abordé que dans le cadre du travail et apporte des informations complémentaires à l'expérience des discriminations et du racisme.

L'expérience du racisme

Les incidences de racisme sont revenues dans l'actualité politique et médiatique après une certaine éclipse pendant les années 1980 et 1990. La résurgence de l'expression raciste intervient alors que la prise de conscience des discriminations ethnoraciales et leur mise sur agenda politique se sont développées. Que nous apprend l'enquête sur l'espace et l'expérience du racisme ?

Tableau 1
Expérience du racisme au cours des cinq dernières années (en %) selon le sexe et différents groupes exposés

	Hommes	Femmes	Total
Population majoritaire	12	9	11
Non visible G1	10	14	12
Non visible G2	7	9	8
Visible G1	25	36	30
Visible G2	46	42	44
Noir	39	51	44
Arabe	39	45	42
Blanc	11	9	10
Sans religion	15	12	13
Chrétien	12	10	11
Musulman	34	43	38
Total	16	13	14

Champ : Échantillon total.

Lecture : 44 % des individus qui se considèrent comme noirs ont été victime du racisme dans les cinq dernières années, 51 % chez les femmes et 39 % chez les hommes.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Il faut tout d'abord revenir sur la mesure du racisme en population générale puisque, de façon prévisible, c'est une expérience attachée aux populations racialisées. Cependant l'émergence d'un débat sur le « racisme antiblanc » est venue remettre en question ce lien ontologique, d'autant plus que, dans l'enquête TeO, 18 % des personnes de la population majoritaire âgés de 18 à 50 ans déclarait avoir vécu du racisme au cours de la vie [Hamel 2015]. Des analyses plus détaillées ont montré que plus de la moitié de ces majoritaires avaient des caractéristiques personnelles d'origine ethnique ou religieuse minoritaires, ou vivaient

en couple avec des personnes racialisées. Reste que des personnes racialisées comme blanches peuvent aussi rapporter des expériences qu'elles qualifient de racistes, à charge pour les chercheurs et chercheuses de les interpréter différemment d'un point de vue théorique car le racisme prend sens dans un système de domination et le groupe majoritaire ne subit pas les mêmes formes de stigmatisation, qui n'ont par ailleurs pas les mêmes incidences en termes de participation à la société et d'accès aux droits et services. Dans l'enquête « Accès aux droits », sur les cinq dernières années, l'expérience du racisme est rapportée par 11 % de la population majoritaire et 10 % des personnes se considérant comme blanches, mais par 30 % des immigrés de minorités visibles et 44 % des descendants d'immigrés des minorités visibles (tableau 1). Parmi les minorités visibles⁴, les femmes déclarent plus d'expériences racistes que les hommes, en particulier les femmes noires. La situation est inverse de celle des discriminations, qui étaient plus souvent rapportées par les hommes. Cette inversion concerne également les musulmanes, qui rapportent un plus haut niveau d'expérience du racisme que les musulmans. La place qu'occupe l'expérience raciste pour les personnes de religion musulmane valide une nouvelle fois l'hypothèse d'une racialisation de la religion, l'expérience de stigmatisations quotidiennes étant signifiée tout autant en termes de racisme que d'islamophobie. Ou du moins, pour les personnes concernées, l'islamophobie est ressentie comme un racisme.

Tableau 2
Interaction entre expérience du racisme et de la discrimination ethnoraciale (en %)

	Ni racisme ni discrimination	Racisme sans discrimination	Discrimination sans racisme	Discrimination et racisme
Total	81	8	4	7
Population majoritaire	88	8	2	3
Non visible G1	81	11	7	1
Non visible G2	91	7	1	1
Visible G1	56	10	15	19
Visible G2	47	21	9	23
Noir	37	11	19	33
Arabe	47	21	11	21
Blanc	89	8	1	2
Sans religion	83	8	3	6
Chrétien	85	7	4	4
Musulman	46	12	16	26

Champ : Échantillon total.

Lecture : 37 % des individus qui se considèrent noirs n'ont vécu ni discrimination ethnoraciale, ni racisme dans les cinq dernières années, 11 % rapportent une expérience de racisme mais pas de discrimination, 19 % ont vécu une discrimination mais pas de racisme et 33 % ont vécu une discrimination et du racisme. Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

4. Pour une définition des minorités visibles/non visibles de première/deuxième génération, voir encadré p. 105.

Pour approfondir le contenu de l'expérience du racisme, nous avons croisé les réponses avec celles concernant les discriminations ethnoraciales, aboutissant à quatre combinaisons possibles (tableau 2). Les 4/5 de l'ensemble de la population ne déclarent ni discrimination ethnoraciale ni racisme et la moitié environ de ceux qui déclarent du racisme ont vécu également une discrimination (15% déclarent du racisme, dont 7% avec une expérience de discrimination). La catégorie qui parle de racisme sans discrimination est intéressante car elle signale des attitudes ou comportements vécus dans les interactions sociales qui ne se traduisent pas – du point de vue des victimes – par des discriminations, c'est-à-dire des traitements défavorables qui produisent des conséquences sur les chances d'accès à des positions ou des ressources. Ces situations de racisme sans discrimination peuvent être qualifiées de microagressions et sont produites par les frictions racialisées de la vie quotidienne. Il est frappant de voir que l'essentiel du racisme déclaré par les Blancs ne s'accompagne pas de discrimination (pour 80% des cas) alors que cela ne concerne que le quart des expériences racistes des Noirs et la moitié de celles des Arabes.

À l'inverse, les expériences de discrimination sans racisme renvoient aux situations d'expression feutrée et non explicite de racisme qui ne se traduisent pas par des comportements ou des propos clairement identifiables mais engagent malgré tout des traitements défavorables. Elles renvoient aux formes plus systémiques, impersonnelles et institutionnelles du racisme. Ces expériences occupent un espace plus conséquent pour les minorités visibles.

La situation des musulmans est comparable à celle des minorités visibles de seconde génération et aux personnes se considérant comme arabes, ratifiant l'effet prépondérant de l'intersection entre origine et religion. On peut néanmoins relever la plus grande importance de la discrimination systémique (discrimination sans racisme) dans leur cas, ce qui signale l'extension d'un contexte négatif de traitement institutionnel.

La dimension relationnelle du racisme est bien reflétée par les lieux où les expériences se sont produites (tableau 3). Hormis le lieu de travail, qui est fréquemment cité, c'est principalement dans les espaces publics que le racisme se manifeste. Ainsi 52% des enquêtés déclarant une expérience de racisme l'ont vécue dans la rue, 16% dans un commerce et 14% dans un transport. Les immigrés visibles citent relativement plus que les autres groupes les commerces et les transports, signalant que leur altérité les expose plus dans ces espaces à des interactions négatives que les descendants d'immigrés ne relèvent pas autant. En revanche les descendants d'immigrés visibles évoquent plus que les autres l'école ou l'université et surtout les commissariats comme des espaces d'expérience du racisme. Il y a un évident effet d'âge, les descendants d'immigrés visibles étant plus jeunes que la moyenne et donc plus confrontés à l'institution scolaire ainsi qu'aux contrôles de police. Les musulmans signalent également plus souvent les commerces, une administration et la rue comme lieux d'expérience du racisme, confirmant une forme spécifique de racisme d'interactions aux guichets et dans l'espace public. On sait qu'une part importante des plaintes pour islamophobie relevées par le Collectif contre l'islamophobie en France (CCIF) concerne des femmes voilées

dans l'espace public, mais les données ici montrent au contraire une surreprésentation des hommes (56 % *versus* 50 % pour les femmes) citant la rue comme lieu d'expérience.

La comparaison entre lieux doit tenir compte des expositions différenciées au risque. Compte tenu du pas de temps de cinq ans, l'école ou l'université sont essentiellement citées par les moins de 25 ans et ce à un niveau, relativement élevé, de 33 %. Le lieu de travail est essentiellement évoqué par les actifs occupés ou chômeurs, pour qui le taux atteint 39 % des répondants.

Tableau 3
Lieux de l'expérience du racisme (en %)

	Total	Population majoritaire	G1 visible	G2 visible	Musulman
Au travail	29	26	47	30	32
À l'école ou l'université	8	6	6	15	9
Un commerce	16	13	23	16	22
La rue	52	58	38	46	53
Les transports	14	12	24	14	15
Un commissariat	6	2	9	13	16
Une administration	4	2	2	9	11
Au sport	3	2	6	3	2

Champ : Personnes ayant vécu du racisme dans les cinq dernières années.

Lecture : 52 % des individus ayant subi un traitement raciste déclarent que cela s'est passé dans la rue.

Note : Les faibles effectifs d'immigrés et descendants d'immigrés non visibles ayant fait l'expérience du racisme ne permettent pas de présenter leurs lieux d'expérience.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Comme pour les discriminations, les réactions à ces expériences de racisme se traduisent peu souvent par des démarches pour faire reconnaître la situation et consistent pour l'essentiel à trouver des ressources auprès des proches et, dans une moindre mesure, à protester. Les femmes se montrent plus réactives que les hommes, les écarts de genre étant même encore plus prononcés pour les minorités visibles, en particulier pour les immigrées, qui sont nettement plus nombreuses que les hommes à protester. Contrairement aux discriminations, les musulmans se montrent plus réactifs que les chrétiens ou les personnes sans religion face au racisme, et s'ils ne cherchent toujours pas à faire reconnaître la situation, ils protestent et en parlent à leurs proches un peu plus souvent que les autres groupes.

Tableau 4
Réactions au racisme selon le sexe, l'origine, la catégorie ethn raciale
et la religion déclarée des répondants (en %)

	Protesté	Parlé aux proches	Faire reconnaître	Rien de tout cela
Hommes	49	60	15	25
Femmes	60	72	14	14
Population majoritaire	56	67	15	18
G1 visible	49	68	14	23
G2 visible	52	67	14	20
Noir	41	63	14	26
Arabe	62	75	15	12
Sans religion	53	64	16	18
Chrétien	55	66	15	22
Musulman	57	71	10	16
Total	54	66	15	20

Champ : Les personnes qui ont subi un traitement raciste au moins une fois dans les cinq dernières années.
Lecture : 54 % des enquêtés qui ont subi du racisme ont protesté sur le moment.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Le harcèlement au travail

Le harcèlement au travail prend des formes multiples, qui vont des expressions et interactions verbales, comme les plaisanteries et remarques déplacées ou l'évitement et l'ostracisme, aux modes d'organisation du travail dans lequel les employés sont maltraités, en passant par les jugements professionnels péjoratifs de façon non justifiée. C'est un ensemble difficile à circonscrire et à identifier pour les victimes mêmes, et encore plus difficile à faire reconnaître lorsque le harcèlement est perçu⁵. L'approche retenue dans l'enquête « Accès aux droits » consiste à citer des situations constitutives du harcèlement pour déterminer l'exposition différenciée entre les répondants. Ne sont interrogées que les personnes en emploi ou au chômage, c'est-à-dire ayant occupé précédemment un emploi.

L'incidence des expériences de harcèlement varie selon les types considérés : voir ses compétences sous-estimées est plus fréquent que se faire attribuer des tâches ingrates ou dévalorisantes. On pouvait s'attendre à des écarts de genre assez significatifs, mais ce n'est pas le cas (tableau 5). Les réponses des femmes et des hommes sont pratiquement toujours identiques, à la réserve près que les hommes, et non les femmes, sont plus nombreux à dire qu'ils doivent en faire plus pour être reconnus. Ce résultat inattendu est reconduit entre groupes d'origine et ne peut donc s'expliquer par un effet de composition : les hommes de la population majoritaire comme ceux des minorités invisibles ou visibles sont 5 points de plus que les femmes à dire devoir en faire plus.

5. Sur le racisme et le harcèlement racial en entreprise, voir [Coulon 2018; Motta 2016].

Si le sexe intervient peu dans les quatre types d'expérience du harcèlement présentées ici, ce n'est pas le cas des caractéristiques d'origine ou de catégories professionnelles. Les minorités visibles, surtout les secondes générations, présentent un plus haut niveau d'expérience quel que soit le type considéré, ce qui se retrouve dans les catégories ethnoraciales autodéclarées, où les personnes se considérant noires rapportent systématiquement les plus hauts niveaux. On ne retrouve pas de tels écarts pour la religion, où les musulmans témoignent de niveaux comparables aux chrétiens et sans religion, sauf dans la nécessité d'en faire plus, où ils retrouvent les taux observés pour les minorités visibles. Ce ne serait donc pas le sexe, mais l'origine ethnoraciale ou la religion qui seraient les plus opérantes dans cette exigence de performance compensatrice du stigmaté.

Tableau 5

Harcèlement au travail dans les cinq dernières années en quatre types d'expériences, selon différentes caractéristiques personnelles (en %)

	Travail dévalorisé	Compétences sous-estimées	En faire plus pour être reconnu	Tâches ingrates
Hommes	32	38	37	19
Femmes	32	38	32	19
Population majoritaire	32	38	32	18
Non visible G1	16	33	38	18
Non visible G2	30	36	28	17
Visible G1	32	36	49	25
Visible G2	39	46	45	25
Noir	37	43	46	29
Arabe	35	36	48	21
Blanc	30	3	33	17
Ceux qui se disent discriminés	47	53	44	30
Artisan, commerçant	26	30	27	21
Cadre	29	34	28	13
Profession intermédiaire	35	42	35	17
Employé	33	39	32	21
Ouvrier	32	40	43	21
Total	32	38	34	19

Champ : Actifs ou chômeurs

Lecture : 32 % des hommes considèrent que leur travail est dévalorisé.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Les exigences professionnelles et l'organisation du travail varient beaucoup selon la profession occupée et tous les groupes professionnels ne sont pas également exposés aux risques de harcèlement, ou du moins le harcèlement ne se traduit pas de la même façon selon ces professions. Par exemple on conçoit que la notion de tâche ingrate soit plus adaptée à des activités d'exécution qu'aux positions de responsabilité, mais que les employés à compétences élevées peuvent être plus sensibles à la dévalorisation de leur travail. Ce n'est pas

exactement ce que l'on observe ici, les cadres rapportant le moins de situations de harcèlement, avec cependant des écarts plus faibles sur l'item de la dévalorisation du travail, lui-même étant cité le plus souvent par les professions intermédiaires. D'une façon générale, les professions intermédiaires et les ouvriers rapportent plus de situations de harcèlement que les autres groupes professionnels. On anticipe des effets d'interaction entre l'origine, le sexe et la profession occupée qui gagneraient à être finement mesurés, mais les effectifs ne permettent pas d'aller beaucoup plus loin dans les analyses.

La corrélation entre l'expérience de la discrimination et le harcèlement au travail est prévisible et observée : les personnes qui ont déclaré avoir été discriminées rapportent plus de harcèlement. Cependant le harcèlement n'est pas synonyme de discrimination. En effet, de 25 % à 39 % des personnes ayant rapporté un type de harcèlement ne se disent pas discriminés, ce qui signifie qu'ils n'identifient pas ce type de harcèlement à une discrimination. C'est en particulier le cas de la situation de devoir en faire plus, qui ne relève pas de la discrimination pour 39 % des enquêtés. Les personnes qui sont dans ce cas sont plus fréquemment des hommes (à 63 %), ouvriers, de la population majoritaire.

Le harcèlement se traduit également souvent par des propos offensants – insultes ou dénigrements – ainsi que par des comportements plus ou moins dégradants sexistes, homophobes, racistes, validistes ou anti-religion. Ce type d'expérience n'est pas si fréquent sur le lieu de travail, sauf pour certains groupes plus particulièrement exposés (tableau 6). C'est le cas de 23 % de femmes qui ont l'expérience de propos ou comportements sexistes, mais seules 4 % disent que cela leur arrive souvent. Les expériences de sexisme au travail sont nettement plus évoquées par les femmes cadres (40 %) que celles qui occupent une profession intermédiaire (25 %), sont employées (27 %) ou ouvrières (19 %). De même, les comportements ou propos racistes affectent principalement les immigrés et descendants d'immigrés des minorités visibles (respectivement 27 % et 29 %, mais là encore seuls 9 % disent que cela s'est souvent produit). Parmi les minorités visibles, le racisme au travail est plus souvent dénoncé par les employés et ouvriers (31 %) que par les cadres ou professions intermédiaires (23 %). Les personnes en situation de handicap ou à la santé altérée sont les seules à faire état de validisme (19 %), mais elles sont également très nombreuses à évoquer le sexisme. L'intersection entre sexe et situation de handicap renforce l'expérience du sexisme chez les femmes et, dans une moindre mesure, pour les hommes. Le genre est également moteur dans l'expérience de l'homophobie, les hommes déclarant deux fois plus d'expérience (4 %) que les femmes (2 %). Les effectifs des personnes se déclarant gays ou lesbiennes étant très réduits, il est délicat de conduire des analyses spécifiques sur ces groupes, mais, à titre indicatif, 36 % des personnes se déclarant homosexuelles rapportent des expériences d'homophobie au travail (14 % pour les personnes se déclarant bisexuelles).

L'intersectionnalité s'observe pour les secondes générations des minorités visibles, qui déclarent également le plus haut niveau de sexisme, surdéclaration qui concerne les femmes (30 %, par rapport à une moyenne de 23 %) et les hommes (12 %, par rapport à 6 %). L'intersection entre origine et religion est plus attendue, dans la mesure où les minorités visibles regroupent l'essentiel

des personnes se déclarant musulmanes. La religion est un motif de propos ou comportements péjoratifs uniquement pour les musulmans, qui rapportent également un niveau élevé de racisme. La racialisation de la religion trouve ici une expression sensible.

Tableau 6

Victimes de propos ou de comportements péjoratifs ou violents sur le lieu de travail, selon le sexe, l'état de santé, l'origine ou la religion des répondants

	Sexistes	Homophobes	Racistes	Liés à l'état de santé ou handicap	Liés à la religion
Total	14	3	9	5	5
Hommes	6	4	10	5	5
Femmes	23	2	8	6	4
Population majoritaire	14	2	6	5	2
Non visible G1	7	0	9	3	1
Non visible G2	14	4	9	7	4
Visible G1	8	6	27	4	13
Visible G2	21	6	29	8	21
Sans religion	15	2	7	5	3
Chrétien	13	3	8	6	3
Musulman	13	7	26	4	22
En situation de handicap	22	3	13	19	6

Champ : Population active.

Lecture : 14 % des répondants ont vécu des propos ou comportements sexistes au travail.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Le rôle de la visibilité dans l'exposition au harcèlement est mis en évidence si l'on compare l'expérience du racisme et de l'islamophobie telles que rapportée par les personnes se déclarant musulmanes et par les personnes qui pensent qu'elles sont vues comme musulmanes. Si les premières sont 26 % à faire l'expérience de propos ou comportements racistes et 22 % islamophobes, les secondes sont respectivement 39 % et 32 % dans ce cas. On peut détailler les combinaisons de la religion déclarée et de la religion attribuée : 4 % de la population se dit musulmane mais ne pense pas qu'on lui attribue spécialement une religion, 3 % se dit musulmane et considère qu'on la voit comme musulmane, que l'on qualifiera de « musulmans visibles », et 3 % ne se considère pas comme musulmane mais pense qu'elle est vue comme telle, que l'on qualifiera de « musulmans par assignation ». Ce dernier cas de disjonction concerne principalement des minorités visibles (69 %) et, pour 27 %, la population majoritaire. L'expérience de l'islamophobie est bien plus fréquente chez les musulmans visibles (34 %) et les musulmans par assignation (30 %) que pour les musulmans qui se sentent invisibles (14 %). Ces écarts témoignent du rôle prépondérant de la visibilité dans l'exposition aux préjugés et à leurs conséquences. L'expérience de la discrimination religieuse évoquée dans le chapitre précédent ne fonctionne pas sur le

même mode car cette fois on observe bien une surexposition des musulmans visibles (51 % déclarent avoir vécu une discrimination religieuse dans les cinq dernières années), mais les deux autres groupes se situent au même niveau de 16 %. Cela signifie malgré tout que les musulmans par assignation déclarent autant de discrimination religieuse que les musulmans qui se pensent invisibles.

Tableau 7
Réactions au harcèlement au travail (tous motifs confondus) par groupes exposés (en %)

	Harcèlement (%)		Réactions (%)		
	Au moins une fois	Protesté	Parlé aux proches	Faire reconnaître	Rien fait
Total	25	66	66	23	17
Hommes	20	58	54	20	27
Femmes	30	71	73	24	10
Population majoritaire	22	69	69	23	14
Non visible G1	14	–	–	–	–
Non visible G2	25	72	64	31	12
Visible G1	36	46	57	19	28
Visible G2	41	63	57	20	24
Noir	42	52	60	19	26
Arabe	48	63	66	22	19
Blanc	22	69	68	24	14
Handicap	40	68	71	29	14
Sans religion	23	69	69	24	14
Chrétien	24	66	65	22	17
Musulman	36	55	57	20	24
Hétérosexuel	24	67	67	22	16
Homosexuel ou bisexuel	37	74	75	36	2
Ne se définit pas	30	51	51	19	26

Champ : Population active.

Lecture : 30 % des femmes ont vécu un harcèlement au travail et, parmi elles, 71 % ont protesté et 24 % ont cherché à faire reconnaître cette situation de harcèlement.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

Quelles réactions les employés opposent-ils à ces expériences de harcèlement ? Les résultats montrent une distribution relativement semblable à celle observée pour les discriminations, avec néanmoins un plus haut niveau de protestation. Le contexte du travail se prête mieux à l'expression de protestation dans la mesure où le collectif de travail, l'existence d'une chaîne hiérarchique et, plus largement, un environnement institutionnel rend possible cette forme de réaction. En revanche, on aurait pu penser que les démarches de reconnaissance de la situation, voire de dépôt de plainte ou de recherche de médiation seraient plus fréquentes que lorsque les discriminations se produisent dans la vie quotidienne ou dans des espaces moins organisés. Le fait que seules 23 % des victimes aient cherché à faire reconnaître la situation prouve que le contexte

institutionnel de l'entreprise n'est pas encore réceptif à la remontée des expériences de discrimination ou de harcèlement⁶. De fait les trois quarts de ceux qui ont cherché à faire reconnaître la situation de harcèlement ont contacté leur direction des ressources humaines (DRH) ou un supérieur hiérarchique, qui constituent le premier recours ; 31 % ont contacté un représentant du personnel (ou un syndicat). Les autres recours sont quasiment inexistantes, seuls 4 % portant plainte et 5 % contactant un avocat.

Les recours sont plus fréquents en cas d'homophobie vécue par des personnes se déclarant homosexuelles (35 %) ou d'atteintes vécues par des personnes en situation de handicap (36 %) et plus rares lorsque le harcèlement concerne la religion (17 %). D'une façon générale, le harcèlement lié à la religion (pour l'essentiel de l'islamophobie) suscite moins de réactions des victimes : 23 % ne font rien et les autres types de réactions sont de 5 points inférieurs à la moyenne. On constate un décalage entre ces plus faibles réactions et la surexposition aux situations de harcèlement des musulmans (42 %, pour 25 % des chrétiens et 23 % des sans religion). La surexposition au harcèlement se retrouve pour les femmes, les minorités visibles, en particulier les personnes se considérant arabes ou maghrébines, les personnes en situation de handicap et les homosexuels et bisexuels.

CONCLUSION

Les expériences du racisme et du harcèlement diffèrent un peu de celles de la discrimination. Si l'amplitude du racisme peut être comparée à celle de la discrimination ethnoraciale pour les groupes exposés (minorités visibles et musulmans), le profil des victimes présente des variations qui signalent que les deux phénomènes ne sont pas perçus de la même façon. En croisant les déclarations, on identifie des formes d'exposition à un racisme sans conséquences discriminatoires et inversement de discriminations qui se produisent sans manifestation de racisme explicite. Entre le quart et le tiers des groupes les plus exposés (minorités visibles et musulmans) rapportent ces types d'expérience, et entre 20 % et 33 % cumulent racisme et discrimination. Ce qui est commun également est la faiblesse des démarches pour faire reconnaître les atteintes subies en matière de racisme. On aurait pu attendre un plus haut niveau de contentieux, eu égard aux formes plus explicites prises le plus souvent par les actes racistes et la violence exercée sur les victimes. L'ancienneté du cadre de répression pénale pourrait donner des garanties aux victimes, mais cela ne semble pas être le cas. On notera du reste que l'expérience du racisme est associée à une plus grande défiance envers la justice et la police.

Plus de 40 % des personnes se considérant noires, arabes ou musulmanes rapportent une expérience de racisme dans les cinq dernières années : ce niveau extrêmement élevé doit alerter sur la gravité de la situation française. Le caractère endémique des faits de racisme est perceptible avec les données sur le

6. C'est du reste l'un des principaux enseignements de l'enquête conduite par l'AFMD [Coulon 2018].

harcèlement au travail. Si le harcèlement ne concerne pas uniquement le racisme, on relève que près de 30 % des minorités visibles et des musulmans disent avoir été exposés à des propos ou attitudes racistes. L'homophobie est cependant le type de stigmatisation et d'atteinte le plus rapporté par les personnes exposées, celles se considérant comme homosexuelles. La fréquence de ces expériences est comparable pour le harcèlement sexiste déclaré par les femmes ou en relation avec la religion pour les musulmans et l'état de santé pour les personnes en situation de handicap. Elles décrivent un environnement professionnel où les stigmatisations au quotidien restent prégnantes et pénalisent la vie au travail d'une proportion très significative (entre le cinquième et le tiers) des salariés des groupes exposés. Là encore, les recours sont très limités, alors même que le monde de l'entreprise devrait être mieux préparé à prendre en compte ces situations de harcèlement.

PARTIE 4

**RELATIONS
ENTRE LES PROFESSIONNELS
DE LA SÉCURITÉ
ET LES POPULATIONS :
LE RESPECT
DE LA DÉONTOLOGIE**

RELATIONS ENTRE LES PROFESSIONNELS DE LA SÉCURITÉ ET LES POPULATIONS : LE RESPECT DE LA DÉONTOLOGIE

Les règles de déontologie qui encadrent les activités des professionnels de la sécurité publique et privée sont fixées dans différents codes et chartes : secret et discrétion professionnels, probité, discernement, impartialité, respect de la population, règles d'usage de la force... En France, le Défenseur des droits est l'autorité chargée de veiller au respect de ces règles de bonne conduite. En 2018, il a reçu plus de 1 700 réclamations concernant la déontologie de la sécurité : dans 6 cas sur 10, l'acteur mis en cause est la police nationale, suivis dans 18 % des cas de l'administration pénitentiaire et dans 16 % des cas de la gendarmerie nationale. Les actes de violence restent les principaux actes invoqués, suivis par les refus de plainte, le non-respect des procédures et les propos déplacés.

Les contrôles d'identité sont une des modalités importantes des relations entre les forces de l'ordre et les populations qu'elles servent. Plusieurs millions de contrôles d'identité sont réalisés chaque année en France¹. En l'absence de dispositif de traçabilité des contrôles, aucune donnée officielle d'activité ne permet d'évaluer les pratiques, et notamment leur répartition au sein de la population. L'absence de traçabilité rend difficile l'établissement des faits et l'identification des fonctionnaires concernés : le Défenseur des droits, saisi plus de 200 fois depuis 2011 pour des faits en rapport avec des contrôles d'identité, se heurte parfois à ce manque d'information dans l'instruction de ces réclamations.

Le cadre juridique des contrôles d'identité

Un contrôle d'identité est une demande faite à une personne par un agent de la force publique, fonctionnaire de police ou militaire de la gendarmerie, de justifier son identité par tout moyen. Il est obligatoire de répondre à cette demande, qui implique une immobilisation temporaire des personnes contrôlées. La vérification de l'identité des personnes peut donner lieu à une mesure de rétention ne pouvant excéder 4 heures.

Les contrôles d'identité sont encadrés par l'article 78-2 du code de procédure pénale. En

¹. Rapport n° 598 du sénateur A. Marc, sur la proposition de loi visant à lutter contre les contrôles d'identité abusifs, 11 mai 2016.

dehors des contrôles de véhicule, des dispositions douanières et des réquisitions liées directement à des enquêtes et à la lutte contre le terrorisme, trois types de contrôles sont susceptibles de se produire dans l'espace public :

- 1. Les contrôles d'identité peuvent être exercés à l'encontre d'une personne à l'égard de laquelle il existe « une ou plusieurs raisons plausibles de soupçonner » qu'elle a commis ou tenté de commettre une infraction, qu'elle se prépare à commettre un crime ou un délit, qu'elle est susceptible de fournir des renseignements utiles à l'enquête en cas de crime ou de délit ou qu'elle a fait l'objet de recherches ordonnées par l'autorité judiciaire.
- 2. Des contrôles d'identité peuvent être exercés dans un objectif de surveillance générale sur réquisition du procureur de la République : dans une zone géographique et en un temps précisés par ses soins, toute personne peut être contrôlée par les forces de sécurité sans motif particulier.
- 3. Les contrôles d'identité peuvent être exercés à l'égard de toute personne, quel que soit son comportement, en vue de prévenir une atteinte à l'ordre public, notamment à la sécurité des personnes ou des biens. Si ce type de contrôle administratif ne nécessite pas de justifications dans l'article du code, le Conseil constitutionnel a précisé, dans sa décision n° 93-323 DC du 5 août 1993, que les autorités procédant au contrôle doivent « justifier, dans tous les cas, des circonstances particulières établissant le risque d'atteinte à l'ordre public qui a motivé le contrôle ».

Du fait de sa dimension contraignante, le contrôle d'identité doit répondre aux exigences de nécessité et de proportionnalité et ne pas porter atteinte à la dignité des personnes.

L'enquête « Accès aux droits » permet de prendre la mesure des expériences de l'ensemble de la population vivant en France métropolitaine en matière de contrôles d'identité et d'analyser les pratiques.

Les résultats mettent en évidence que le contrôle d'identité apparaît comme une situation rarement expérimentée : **voir son identité contrôlée dans l'espace public par des forces de l'ordre au cours des cinq dernières années n'est un phénomène rapporté que par 16% des personnes interrogées.** La fréquence des relations entre les forces de l'ordre et la population varie toutefois selon le lieu d'habitation : les personnes résidant dans l'agglomération parisienne et dans les villes de 100 000 habitants et plus déclarent ainsi plus souvent avoir été contrôlées. Elles rapportent également plus de contrôles fréquents : 5,5% des habitants de l'agglomération parisienne déclarent avoir été contrôlés plus de 5 fois dans les cinq dernières années, contre 0,6% des personnes résidant en zone rurale. Au-delà de la taille de l'agglomération, les personnes qui résident dans une cité ou un grand ensemble déclarent beaucoup plus de contrôles d'identité que les autres : 26,7% des personnes résidant dans une cité ou un grand ensemble déclarent avoir été contrôlées au moins une fois dans les cinq dernières années, contre une personne sur six résidant dans un quartier calme/résidentiel et une personne sur huit résidant à la campagne. **Les contrôles fréquents sont, par ailleurs, trois fois plus souvent rapportés par les personnes vivant dans une cité.**

Certains groupes spécifiques de personnes rapportent des expériences plus contrastées. Les hommes sont plus souvent contrôlés que les femmes (23 %

contre 10%) et indiquent aussi davantage l'avoir été fréquemment (4 % des hommes contre 1 % des femmes déclarent avoir été contrôlés plus de 5 fois). Les jeunes de 18-25 ans déclarent 7 fois plus de contrôles que l'ensemble de la population et les hommes perçus comme noirs ou arabes apparaissent 5 fois plus concernés par des contrôles fréquents². Si l'on combine ces deux critères, **80% des personnes correspondant au profil de « jeune homme perçu comme noir ou arabe » déclarent avoir été contrôlées dans les cinq dernières années** (contre 16 % pour le reste des personnes enquêtées). **Toutes choses égales par ailleurs**, ces profils ont ainsi une probabilité 20 fois plus élevée que les autres d'être contrôlés.

Ainsi, les très fortes disparités observées entre les expériences rapportées par les hommes jeunes relevant de la population minoritaire et celles de l'ensemble de la population française suggèrent un ciblage des contrôles d'identité sur des hommes jeunes, perçus comme noirs ou arabes/maghrébins, résidant en zone urbaine, particulièrement dans des cités ou grands ensembles.

Cette population spécifique témoigne également de relations plus dégradées avec les forces de l'ordre. Elle rapporte davantage avoir été tutoyée (40 % contre 16 % de l'ensemble), insultée (21 % contre 7 % de l'ensemble), ou brutalisée (20 % contre 8 % de l'ensemble) lors du dernier contrôle. Ces expériences négatives et la fréquence des contrôles sont associées à un faible niveau de confiance envers les forces de police.

Si la population enquêtée considère très majoritairement (95,7 %) que l'on peut porter plainte lorsque l'on est confronté à des propos ou des gestes constitutifs d'un manquement à la déontologie des forces de l'ordre, **moins de 5 % des personnes confrontées à ces manquements engagent des recours, principalement parce que ces démarches sont considérées par ces personnes comme inutiles**. À cette faible créance dans l'utilité d'un recours (64,4 % indiquent que « ça n'en vaut pas la peine ») s'ajoute une défiance envers les institutions policières et judiciaires (près de 47 % des personnes n'ayant pas engagé de démarches l'expliquent par un manque de confiance envers la police et/ou envers la justice). Près de la moitié des personnes concernées évoque également le manque de preuves comme un frein aux démarches pour faire reconnaître le préjudice qu'elles déclarent avoir subi. Ces résultats suggèrent un renoncement des personnes à faire valoir leurs droits.

Fabien Jobard et Jacques de Maillard approfondissent ces résultats dans leur article intitulé « Les relations police/population au prisme des contrôles d'identité ». À partir d'une contextualisation juridique et scientifique des contrôles d'identité, les auteurs reviennent sur leur spécificité dans le contexte français.

2. C'est-à-dire plus de 5 fois dans les cinq dernières années.

LES RELATIONS POLICE/POPULATION AU PRISME DES CONTRÔLES D'IDENTITÉ

Fabien Jobard et Jacques de Maillard

Les contrôles d'identité sont l'une des formes les moins intrusives de l'action policière. Pourtant, ils sont l'objet de contestations répétées et de l'attention d'un grand nombre d'acteurs sociaux et d'institutions publiques. Il faut dire que ces interventions policières peuvent entraîner des conséquences dramatiques : c'est par crainte d'un contrôle d'identité que deux enfants de Clichy-sous-Bois trouvèrent la mort en se cachant dans un transformateur électrique, en octobre 2005, déclenchant un mouvement de révoltes urbaines de plusieurs semaines dans tout le pays¹.

Contrôles d'identité : de quoi s'agit-il ?

La police est une institution urbaine. Au village, où tous se connaissent, ce sont les relations interpersonnelles qui précisent et fixent l'identité d'un nouveau venu. Max Weber définissait la ville comme, au contraire, le lieu de vie commune de personnes inconnues les unes aux autres, et c'est justement le développement urbain qui a favorisé la création de polices professionnelles, appelées à s'assurer de la coexistence pacifique et ordonnée d'individus ne se connaissant pas – en plus, bien sûr, de domestiquer les masses ouvrières [Jobard 2015]. Le policier a donc toujours été cet agent public, fondé à interroger le passant sur son identité ou sa qualité et ce avant même la généralisation de la carte d'identité sous le régime de Vichy [Piazza 2006]. Nouveau, en revanche, est la juridicisation du contrôle d'identité d'une personne [Tchen 2006] : ce n'est qu'en 1981 que la loi « sécurité et libertés » du 2 février vient légiférer cet acte, ordonné jusque lors par la tradition et, depuis le début des années 1970, par une jurisprudence encore assez vague (arrêt Friedel de 1973 de la Cour de cassation). Il faut cependant souligner qu'un type de contrôle est resté constant : celui qui consiste, pour un policier, à s'enquérir de l'identité d'un individu qui vient de commettre une infraction ou sur lequel pèsent des soupçons concordants qu'il

¹. Pour une synthèse sur la question des contrôles à l'échelle internationale (leur cadre réglementaire, leurs cibles, leurs déroulements, leurs effets, la politisation qu'ils génèrent), voir [Maillard 2019].

vient de commettre une infraction². Le contrôle d'identité que visent tant l'arrêt Friedel que la loi sécurité et liberté, d'un côté, et les discussions publiques, de l'autre, sont les contrôles qui se produisent sans infraction ou soupçon étayé d'infraction préalable. Ces contrôles sont dits « administratifs » ou « préventifs », par opposition aux contrôles « judiciaires » ou « répressifs ». Ils relèvent de la police administrative, cette partie du travail policier qui consiste à s'assurer que rien ne vient ni ne viendra troubler la paix et l'ordre publics. La formulation est vague et inquiétante : le domaine de l'intervention policière est alors potentiellement sans limite et la faculté des fonctionnaires de police d'appréciation sur ce qu'est l'ordre public, leur pouvoir discrétionnaire, immense [Napoli 2003] – si bien que la démarcation entre les types de contrôles est souvent difficile à établir, ce que les juristes ont depuis longtemps établi [Mayer 1993 ; Picard 1994]. À ces contrôles judiciaires et préventifs, il faut ajouter les contrôles de réglementation, lorsqu'il s'agit de s'assurer qu'une personne, en raison du métier qu'elle exerce ou de l'activité à laquelle elle se livre, est bien en possession d'un certain nombre d'éléments d'identification et d'attestation (permis de chasse ou de pêche, permis d'exercer, permis de conduire, carte grise...). Enfin, des dispositions dérogatoires du droit commun autorisent les contrôles. Ainsi la convention dite « Schengen » permet le contrôle d'identité dans les gares et aéroports ouverts au trafic international et sur une bande de 20 km le long des frontières intérieures et extérieures (alinéa 4 de l'art. 78-2 CPP). Par ailleurs, la loi de juillet 2016 prolongeant l'état d'urgence à la suite de l'attentat de Nice a offert la possibilité de contrôles préventifs généralisés requis par le préfet, assortis d'une obligation d'enregistrement par les autorités publiques. Saisi par la Ligue des droits de l'homme, le Conseil constitutionnel censura cette disposition en décembre 2017 (décision n° 2017-677 QPC).

Lorsqu'il est question de « contrôle d'identité » dans l'esprit public, par exemple lorsque l'on parle de « contrôles au faciès », ce sont bien les contrôles de police administrative qui sont visés ; ce qui, comme on le verra, impose des protocoles d'enquête rigoureux. Les contrôles préventifs ont fait l'objet de définitions légales et jurisprudentielles, depuis 1973-1981, toujours plus raffinées, tout en assurant aux policiers une marge d'appréciation considérable dans le choix de contrôler ou de ne pas contrôler [Thévenin 2016].

Le contrôle d'identité est principalement régi par le chapitre III du code de procédure pénale (CPP), « Des contrôles, des vérifications et des relevés d'identité » (art. 78-1 à 78-6 CPP). L'article 78-2 est celui qui prévoit les contrôles administratifs, lesquels sont possibles lorsque des « raisons plausibles » amènent l'agent à soupçonner que la personne est recherchée par la justice ou a rompu des obligations liées à une peine, a commis un délit, se prépare à en commettre un ou peut offrir des renseignements utiles à une enquête. Mais une personne peut aussi, dans les mêmes conditions, et « quel que soit son comportement », être contrôlée pour prévenir une atteinte à l'ordre public, par exemple à la sécurité

2. Cette disposition a une conséquence : dans les recherches sur les contrôles d'identité, il importe avant tout de déterminer s'il est raisonnable de penser que le contrôlé a commis une infraction, ce qui, en matière contraventionnelle, suppose des dispositifs d'enquête particulièrement raffinés.

des personnes et des biens – ce qui couvre un champ des possibles particulièrement vaste. Par ailleurs, un alinéa 2 a introduit les contrôles préventifs sur réquisition du procureur de la République : celui-ci peut requérir les policiers, sur un temps et un périmètre donnés, de procéder à des contrôles, là encore quel que soit le comportement de la personne, aux fins de rechercher telles et telles infractions explicitement précisées. Mais, dans la pratique, le catalogue d'infractions est tel qu'il recouvre toute la palette de la délinquance de voie publique, parmi laquelle les infractions au séjour des étrangers, permettant ainsi sans restriction le contrôle d'identité des étrangers.

Le Conseil constitutionnel, dans une décision de 1993, a souhaité limiter la formulation plutôt lâche de la loi en posant que « la pratique de contrôles d'identité généralisés et discrétionnaires est incompatible avec le respect de la liberté individuelle » (n° 93-323 DC)³. Alors même que le contrôle d'identité est l'un des rares actes d'une autorité publique qui ne fait l'objet d'aucun acte administratif (sauf bien sûr s'il y a découverte d'une infraction et procédure incidente au contrôle), le Conseil constitutionnel estime qu'en cas de contestation du contrôle, l'agent doit être en mesure de justifier devant le juge judiciaire des « circonstances » qui ont amené le contrôle. Le Conseil appelle alors le juge à veiller au respect des principes jurisprudentiels établis par la Cour de cassation, pour laquelle les éléments qui autorisent le contrôle doivent être extérieurs à la personne : la seule apparence de la personne, par exemple le fait qu'elle semble de nationalité étrangère, son extranéité supposée, ne constitue pas un motif recevable de contrôle (C. cass. 23 avril 1985).

Les contrôles d'identité de l'article 78-2 CPP se situent dans un incontestable flou juridique. Les policiers sont appelés, parfois requis, à contrôler la régularité d'une personne sur le territoire français, mais ne peuvent le faire sur de seuls critères d'apparence physique. L'autorité judiciaire est l'instance de contrôle des contrôles, mais ceux-ci ne laissant aucune trace écrite comme un procès-verbal, il est difficile pour le requérant potentiel de faire valoir ses griefs. Souhaitant briser cette impuissance du droit à se réaliser, un collectif secondé par des juristes spécialistes de droit du travail et, ainsi, de droit de la discrimination, a porté 13 cas de contrôles devant les juridictions civiles, avec un succès relatif. L'originalité de la démarche consistait à mobiliser le droit de la discrimination, de source européenne, et non plus le droit pénal (rechercher l'intention de discriminer) ou le droit administratif (rechercher la faute de l'État) pour faire valoir les droits de personnes s'étant estimées lésées par des contrôles d'identité [Gauthier 2018a].

La cour d'appel de Paris a rendu le 24 juin 2015 treize arrêts par lesquels, suivant en cela les recommandations du Défenseur des droits sollicité dans cette procédure (décision MSP-MDS-MLD-2015-021), elle a dans une certaine mesure infléchi le droit des contrôles d'identité. Estimant que ceux-ci relèvent du droit

3. À l'occasion d'une question prioritaire de constitutionnalité (QPC), le Conseil a rappelé, le 24 janvier 2017 « que la mise en œuvre des contrôles d'identité confiés par la loi à des autorités de police judiciaire doit s'opérer en se fondant exclusivement sur des critères excluant toute discrimination de quelque nature que ce soit entre les personnes ».

de la discrimination, la Cour a aménagé la preuve de la faute : il ne s'agit plus pour le requérant de démontrer l'intention discriminatoire de l'État ou de l'agent, mais d'apporter des éléments laissant présumer une discrimination, obligeant alors l'administration à démontrer devant le juge qu'il n'y a pas discrimination. Il ne s'agit pas à proprement parler d'un renversement de la charge de la preuve, mais d'un aménagement de celle-ci : le requérant doit, concrètement, apporter le témoignage d'un tiers qui corrobore son soupçon de contrôle discriminatoire. La décision de la cour d'appel, confirmée le 9 novembre 2016 par l'arrêt n° 1244 de la Cour de cassation, marque bien une inflexion notable dans l'histoire de la discrétionnarité du contrôle administratif.

Il ne s'agit pour autant pas d'un renversement de jurisprudence [Dumortier 2015]. Tout d'abord, la Cour prend certes en considération les éléments de démonstration scientifique, par exemple statistique, de la discrimination policière (elle évoque bien la recherche [Jobard et al. 2012], apportée au dossier), mais elle ne les retient pas comme éléments attestant le soupçon, à la différence par exemple de ce qui est pratiqué aux États-Unis. Le témoignage de tiers crédibles est requis, ce qui, dans un certain nombre de circonstances (contrôles de nuit ou dans des zones peu fréquentées par des personnes extérieures au quartier), accroît la difficulté du requérant à faire valoir ses droits. Ensuite, la Cour reste fidèle à la jurisprudence de la chambre criminelle de la Cour de cassation et considère les quartiers « notoirement touchés par la délinquance » comme des territoires satisfaisant aux conditions permettant le contrôle d'identité quel que soit le comportement de la personne. Au final, l'exigence de tiers neutres et impartiaux et la partition territoriale de l'action policière limitent, notamment pour les jeunes vivant dans les banlieues des grandes agglomérations françaises, la possibilité de faire valoir le droit de la discrimination, si bien que le contrôle d'identité préventif accorde toujours au policier qui l'exerce un large pouvoir discrétionnaire quant à son déclenchement.

Connaître les contrôles : les dispositifs d'enquête

Les enquêtes se sont multipliées depuis quelques années en France afin de déterminer, en l'absence notamment d'information administrative sur la question, qui est contrôlé et à quelle fréquence. Ces enquêtes répondent le plus souvent aux discussions publiques et aux mobilisations engagées depuis le début des années 1980 autour du contrôle « au faciès », c'est-à-dire au contrôle déclenché par la seule extranéité apparente de l'individu contrôlé. Il s'agit donc des contrôles à strictement parler préventifs, puisque les contrôles judiciaires visent des individus qui viennent de se rendre coupables d'une infraction, si bien qu'établir une statistique sur ces contrôles reviendrait d'abord à mettre en place une statistique sur les auteurs de délits, voire de contravention. La distinction entre préventif et judiciaire ne saurait cependant empêcher la recherche, d'une part en raison, on l'a vu, du caractère flou de la notion de soupçon, et d'autre part en raison du fait que ; même à l'intérieur d'une population d'auteurs d'infractions, les policiers peuvent être amenés à sélectionner celles et ceux qu'ils souhaitent contrôler – il en est de même, du reste, des contrôles

réglementaires du type contrôles routiers. La complexité et la confusion inhérente au contrôle d'identité imposent donc des protocoles rigoureux d'enquête. Il faut distinguer, en la matière, les statistiques administratives, les observations ethnographiques, les observations standardisées et les enquêtes par sondage.

Les statistiques administratives sont, par définition, les données constituées par les autorités qui effectuent les contrôles. On a vu qu'en France le contrôle d'identité ne donnant pas lieu à la production de quelque document que ce soit, l'administration elle-même ignore le volume de contrôles effectués par les agents habilités. Cela ne signifie pas pour autant que les voies de l'administration restent totalement obscures. Un dépouillement aléatoire de procédures judiciaires pourrait par exemple donner un aperçu de la proportion de dossiers transmis au parquet qui procèdent de contrôles d'identité, compte tenu notamment du fait qu'en droit français toute infraction découverte à l'occasion d'un contrôle peut donner lieu à poursuites. De temps à autres, des statistiques émergent. La loi du 26 juillet 2016 prolongeant l'état d'urgence avait introduit des contrôles d'identité sur initiative du préfet, assortis d'un enregistrement obligatoire. Selon les données transmises au Parlement par le ministère de l'Intérieur, un peu moins de 4 000 de ces contrôles avaient été effectués dans ce cadre. Ce nombre est ridiculement inférieur au nombre de contrôles régulièrement effectués sous le régime de l'article 78-2, puisque par exemple un million de contrôles avaient été effectués au premier semestre 1993 par la seule police nationale (rapport Sénat n° 381, cité *in* [Tchen 2006], n. 8). Par ailleurs, ces statistiques agrégées ne donnent pas d'information sur la nature des personnes contrôlées, à la différence par exemple de la Grande-Bretagne, où les forces de police sont tenues de publier, par exemple, les données relatives au sexe, à l'âge et à l'ethnie, pour reprendre le terme anglais, des personnes contrôlées.

Les enquêtes par sondage sont assimilables aux enquêtes de victimation : à un échantillon représentatif de répondants est demandé s'ils ont subi un contrôle d'identité durant, le plus souvent, les deux années écoulées. Ce dispositif est commun aux enquêtes « Trajectoires et origines » (TeO) de l'Ined⁴ [Beauchemin 2016] ou à l'enquête « Accès aux droits » du Défenseur des droits⁵ [Défenseur des droits 2017], dont nous présenterons les résultats ici. À l'image des enquêtes de victimation, ce dispositif présente la difficulté que le contrôle n'étant pas, pour la plus grande partie de la population, un événement fréquent, l'échantillon doit être de taille substantielle pour enregistrer une masse critique d'occurrences. Par ailleurs, les contrôles étant, comme on le verra, surtout fréquents chez les jeunes hommes de faible condition sociale ou issus de l'immigration, population traditionnellement rétive au sondage, l'échantillonnage appelle une grande attention et, parfois, la recherche de sur-échantillons tirés des jeunes avec ascendants immigrés ou étrangers, comme dans l'enquête TeO ou l'enquête CSA⁶ [CSA 2009]. On perd alors bien sûr, faute de statistiques

4. 22 000 personnes interrogées.

5. 5 117 personnes interrogées.

6. Échantillon représentatif de 1 006 personnes, plus 493 personnes « déclarant appartenir à une minorité visible ».

administratives sur ce point, la représentativité de l'échantillon à la population générale, mais on gagne en populations plus fréquemment concernées par ce que l'on cherche. Les enquêtes européennes EU-Midis de l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne [Fra 2017] reposent elles aussi sur des sondages menés dans différents pays de l'Union, qui privilégient la représentation des minorités et des personnes issues de l'immigration (25 000 entretiens auprès d'elles en 2016). Des sondages peuvent être menés auprès de segments particuliers de populations : les étudiants franciliens dans l'enquête de Jounin⁷ [Jounin 2015] et l'enquête de de Maillard et Gautier [Gautier 2019]⁸, les jeunes de 18 ans participant à la « journée défense et citoyenneté » dans l'enquête « Escapad »⁹ du ministère de la Défense et de l'OFDT [Peaucellier 2016], ou encore des lycéens allemands et français dans l'enquête « Polis » d'Oberwittler *et al.* [Oberwittler 2018].

À côté de ces enquêtes par sondage, qui constituent le gros de la production de savoir sur les contrôles d'identité, on dispose des enquêtes par observation du travail policier, de deux types. Les premières sont de nature ethnographique : elles ne permettent pas de saisir le volume des contrôles, mais de comprendre les motivations policières, le déroulement des contrôles, leur environnement, etc. Les secondes sont de nature standardisée : à partir d'un nombre beaucoup plus limité d'indicateurs, il s'agit de saisir des informations quantifiées sur les contrôles (notamment leur fréquence et les populations visées). L'enquête par observation standardisée est longue et coûteuse : elle appelle, nous l'avons dit, l'observation d'un nombre suffisant de contrôles pour obtenir une masse critique destinée à l'analyse statistique. Elle suppose également que les observateurs ne perturbent pas la chose observée, ainsi que les policiers travaillent dans l'ignorance qu'ils sont observés. Une telle enquête a été menée à Paris de 2007 à 2008, concentrée sur la gare du Nord et le centre (Châtelet-Les-Halles et la fontaine des Innocents [Jobard 2012]). Le dispositif consistait à disposer des observateurs à l'entrée de périmètres donnés, et de relever les caractéristiques de la population entrante, ce qui livrait ainsi la population disponible au contrôle. Ces mêmes observateurs, durant la même période, suivaient les policiers à leur insu, relevait les caractéristiques des personnes contrôlées puis, lorsque l'occasion s'y prêtait, administraient un court questionnaire aux personnes qui venaient de faire l'objet d'un contrôle.

Les populations objets de contrôles d'identité

Les enquêtes se sont multipliées, ces dernières années, qui permettent de mieux savoir, en France, quelles sont les populations objets des contrôles d'identité. Elles sont de deux types : enquêtes par observation standardisée, enquêtes par sondage. L'enquête du Défenseur des droits fait partie des secondes, nous allons commencer par présenter les résultats auxquelles arrivent les premières.

7. 2 363 étudiants interrogés en 2012.

8. 1 535 étudiants interrogés fin 2016.

9. 5 432 jeunes interrogés sur le volet parisien en 2010.

Dans l'enquête conduite par observation standardisée à Paris, cinq caractéristiques ont été retenues, enregistrées par les observateurs¹⁰ : sexe, âge (jeunes, non-jeunes), origine (Blancs, Noirs, Nord-Africains, Indo-Pakistanaïens, autres), sac éventuel (pas de sac, sac, gros sac), accoutrement (jeune, business, sans signe particulier). Les caractéristiques de 38 000 personnes ont été relevées, comparées aux caractéristiques des 525 contrôles observés. De cette comparaison, il ressort un sur-contrôle (au regard de la population disponible) des jeunes hommes ne portant pas de sac (ce qui dans des espaces Vigipirate pouvait surprendre) : pour ne prendre que deux exemples, alors que ceux-ci représentent 1,6 % de la population de gare du Nord, ils forment 14,6 % des contrôles qui s'y déroulent ; alors qu'ils représentent 7 % de la population à la fontaine des Innocents, ils y représentent 56,6 % des contrôles. L'une des difficultés consistait alors, dans cette enquête, à saisir le poids exact des différentes caractéristiques portées par les individus. Toutes choses égales par ailleurs, c'est à dire au terme d'une analyse par régression logistique, il était clair que le fait d'être vu comme Noir ou Nord-Africain multipliait les risques d'être contrôlé (entre 3,2 et 9,1 fois pour les premiers, entre 3,6 et 14,5 pour les seconds) – mais d'autres facteurs étaient également très prédictifs, toutes choses égales par ailleurs (être un homme, être jeune, ne porter aucun sac, être habillé jeune). Toutes ces variables étant par ailleurs liées entre elles (par exemple, deux tiers des « habillés jeunes » étaient vus comme Noirs ou Nord-Africains), il était difficile de déterminer avec exactitude si telle ou telle variable était déterminante en soi et pour soi. Par exemple, « jeunes non blancs habillés sans signe distinctif » et « jeunes blancs habillés jeunes » ne se distinguaient pas les uns des autres avec netteté au regard du risque d'être contrôlés.

Les enquêtes par sondages offrent un autre point de vue sur les fréquences de contrôles selon les populations. L'enquête TeO (voir plus haut) montre ainsi que les populations minoritaires se distinguent de la population majoritaire non pas quant au risque d'être contrôlé (à peu près identique), mais quant à l'expérience de contrôles multiples, en l'espèce au cours de l'année : 13 % de la population majoritaire ont été contrôlés plusieurs fois dans l'année, plus de 20 % parmi les deuxièmes générations d'origine maghrébine ou turque, 27 % parmi les deuxièmes générations d'origine africaine sub-saharienne [Tiberj 2010]. Une analyse toutes choses égales par ailleurs montre que, parmi les jeunes hommes âgés de 20 à 25 ans, les descendants d'Africains et de Maghrébins relatent 1,5 fois plus de contrôles multiples que les autres.

L'enquête de Jounin auprès des étudiants franciliens montre également une différence non-significative entre Blancs et Non-Blancs quant à la probabilité d'avoir été contrôlé dans l'année, mais une différence significative quant au contrôle multiple (56 % *versus* 41,4 %) [Jounin 2015]. Jounin a pu montrer le caractère décisif de variables descriptives et comportementales. Lui aussi a mis en avant le rôle de l'accoutrement : 76 % des porteurs de casquette ont dit avoir été contrôlés (42 % chez les non-porteurs de casquette), les proportions sont de 58,5 % et 41,5 % pour les porteurs de jogging, 53 % et 42,5 % chez les porteurs

10. Les observateurs furent eux-mêmes sélectionnés sur leur aptitude à ne pas formuler des jugements aberrants sur les personnes, lors de tests préalables – *inter-reliability tests*.

de capuche, et là encore les Non-Blancs sont plus souvent porteurs de ces attributs que les Blancs (65,5 % contre 51,5 % un seul attribut, 19 % contre 11 % plusieurs). Seules les variables comportementales contrebalancent les effets des variables de couleur de peau et d'accoutrement : les Blancs font plus usage, notamment festif, des espaces publics que les Non-Blancs, si bien qu'ils s'exposent plus que les Non-Blancs au contrôle ponctuel. Ils sont par ailleurs plus souvent en possession de cannabis dans l'espace public. Cet usage différencié des espaces publics est aussi un effet des contrôles policiers : les Non-Blancs sont plus nombreux que les Blancs à dire aux enquêteurs qu'ils changent de trajet, de comportement ou d'accoutrement en raison des risques de contrôle de police, ce qui souligne l'aspect disciplinaire différencié de ces derniers. Au final, si l'on contrôle les variables de sexe, de look et de styles de vie, les hommes non blancs sont « davantage la cible » toutes choses égales par ailleurs, des contrôles policiers [Jounin 2015].

Une analyse concentrée sur l'enquête parisienne « Escapad » menée en 2010 (voir plus haut) montre là encore une prévalence annuelle élevée de contrôle (28 % des Parisiens de 17 ans ont été contrôlés), là encore très différenciée (41 % des hommes, 47 et 48 % des jeunes déscolarisés et en alternance ou en apprentissage, 18 % des résidents de quartiers favorisés, etc.). Elle montre aussi l'importance de variables comportementales : deux tiers de ceux ayant participé à une bagarre rapportent un contrôle dans l'année, trois quarts des consommateurs réguliers de cannabis. Une analyse multivariée par correspondances multiples fait établir deux classes de jeunes Parisiens plus fréquemment contrôlés (méthode de classification ascendante hiérarchique [Peaucellier 2016]). Ces deux groupes de jeunes contrôlés partagent des caractéristiques communes, sociales d'abord (plus souvent redoublants, beaucoup plus souvent apprentis ou alternants), liées au style de vie ensuite (leurs parents exercent moins souvent un contrôle sur leurs sorties, les auteurs de menaces ou d'agressions y sont beaucoup plus fréquents) mais aussi à la santé (les jeunes estimant que leur état de santé est peu ou pas satisfaisant sont surreprésentés dans ces deux groupes).

Ces jeunes Parisiens significativement plus contrôlés que l'ensemble des jeunes Parisiens se distinguent toutefois en deux groupes. Un premier groupe (un cinquième de l'ensemble des jeunes Parisiens) sont des « épicuriens défiants » : il réunit des jeunes, principalement masculins, qui tous sortent au moins une fois par semaine, dans toutes sortes de lieux, le plus souvent inconnus de leurs parents. Ce sont pour deux tiers d'entre eux des enfants de cadres, fiers de leurs quartiers, 4 fois plus fréquemment consommateurs de cannabis que l'ensemble des jeunes Parisiens, 3 fois plus fréquemment consommateurs d'alcool. Le second groupe (un peu plus du dixième de l'ensemble des Parisiens de 17 ans) réunit également des jeunes surexposés au contrôle, que nous avons cette fois appelés « les reclus des quartiers pauvres ». Ils vivent pour trois quarts d'entre eux dans des quartiers populaires, estiment plus fréquemment que les autres que leur quartier a mauvaise réputation et déclarent peu d'amis. La très grande majorité d'entre eux ne consomment ni alcool, ni cannabis, ils sortent peu – mais sont malgré tout cela plus souvent contrôlés (1,6 fois plus) que l'ensemble des Parisiens de 17 ans.

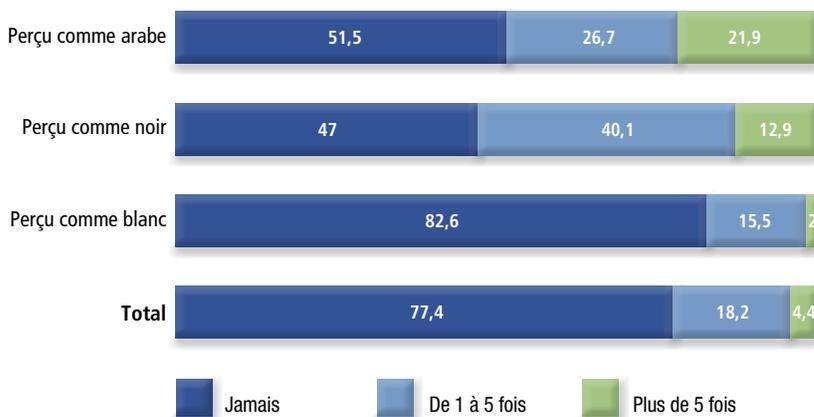
L'enquête du Défenseur des droits livre des résultats très proches de ceux établis par les enquêtes antérieures, notamment quant au surcontrôle des hommes et des jeunes, sur fond de probabilité d'être contrôlé moindre que celle relevée dans l'enquête TeO¹¹. Là encore, le cumul de facteurs est prédictif d'une prévalence beaucoup plus élevée qu'en population générale :

- 51,5% des jeunes hommes de 18-24 ans disent avoir été contrôlés (trois fois plus que l'ensemble de la population), 16,2% plus de cinq fois (sept fois plus que l'ensemble de la population) ;
- 39% des hommes résidents de cités ou grands ensembles déclarent au moins un contrôle (contre 16% en population générale), 15% en déclarent plus de cinq (contre 2,5% en population générale) ;
- 51,5% des hommes perçus comme maghrébins et 47% des hommes perçus comme noirs déclarent avoir été contrôlés au moins une fois (17,5% des hommes en population générale) et ils sont 6 à 11 fois plus concernés par des contrôles fréquents (plus de cinq fois au cours des cinq dernières années) que le reste de la population masculine (graphique 1).

Graphique 1 :

Fréquence des contrôles d'identité dans les cinq dernières années selon le fait d'être perçu comme arabe/maghrébin, blanc ou noir (hommes)

« Au cours des 5 dernières années, combien de fois avez-vous eu personnellement un contrôle d'identité par la police ou la gendarmerie ? » (%)



Champ : Ensemble de la population masculine (n = 2 422).

Lecture : Dans les cinq dernières années, 2 % des hommes perçus comme blancs déclarent avoir été contrôlés plus de 5 fois, contre 12,9 % des hommes perçus comme noirs.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

11. L'enquête TeO porte sur l'année écoulée, l'enquête du Défenseur des droits sur les cinq dernières années, mais les deux enquêtes donnent une fréquence de 15% en population majoritaire pour la première et de 16% en population générale pour la seconde, en dépit d'une période de référence 5 fois plus longue. L'écart est plus grand encore concernant les contrôles multiples (environ 15% et 2,5%).

La combinaison de ces différents facteurs se traduit par des disparités fortes : 80 % des hommes perçus comme noirs ou maghrébins âgés de moins de 25 ans disent avoir été contrôlés au moins une fois (16 % en population générale), un tiers plus de cinq fois (4,4 %). Toutes choses égales par ailleurs, c'est à dire une fois contrôlés le lieu de résidence, le niveau de diplôme et la situation financière déclarée, les jeunes hommes perçus comme maghrébins ou africains ont 20 fois plus de chances que les autres de déclarer un contrôle.

L'enquête du Défenseur des droits identifie également une population contrôlée fréquemment, rejoignant les résultats de l'enquête TeO. C'est ainsi que les contrôles fréquents (plus de cinq fois) sont liés au sexe (cinq fois plus de contrôles fréquents), à l'âge (sept fois plus de contrôles fréquents pour les 18-24 ans) et au fait d'être perçus noir ou arabe (cinq fois plus de contrôles fréquents).

Le déroulement et l'issue des contrôles

Les enquêtes sont moins nombreuses concernant les modalités du contrôle. Au-delà de l'interaction verbale entre policiers et contrôlés, les contrôles peuvent consister en une simple présentation des documents d'identité, mais aussi en une palpation ou une fouille. Ils peuvent également donner lieu à des mesures de sécurité, telles que le fait de se placer jambes écartées contre le mur, dos aux policiers.

L'enquête du Défenseur des droits délivre sur ce point de précieux renseignements, puisqu'elle montre que les fouilles concernent 1,5 fois plus souvent les hommes que les femmes (qui ne peuvent être fouillées par des policiers masculins), ou les 18-24 ans que les 25-44 ans contrôlés, 2 fois plus les hommes perçus arabes/maghrébins que les autres hommes. Le cumul de facteurs est encore une fois ici très prédictif : 80 % des jeunes hommes perçus comme noirs ou arabes/maghrébins disent avoir fait l'objet d'une fouille (28 % des jeunes hommes en population générale).

Quant aux interactions avec les policiers, les enquêtes, pourtant de nature différente, convergent. Les contrôles sont généralement courtois, mais les raisons du contrôle sont peu souvent expliquées. Dans l'enquête par observation à Paris, les trois quarts des 175 contrôlés interrogés immédiatement après le contrôle rapportaient que les fonctionnaires avaient été « neutres », sans expression particulière, 6 % les jugeaient « polis, respectueux ». Trois cinquièmes indiquaient ne pas avoir été informés de l'objet du contrôle. C'est la même proportion que l'on retrouve dans l'enquête du Défenseur des droits auprès des 753 personnes ayant vécu un contrôle dans les cinq années passées. Significativement, les personnes qui se sont vu signifier la raison du contrôle sont plus nombreuses à penser que le contrôle était justifié (72 %) que les autres (53 %). Dans l'enquête Jounin auprès des étudiants franciliens, en revanche, la proportion des contrôlés qui se sont vu expliquer la raison du contrôle est bien moindre : 50 % chez les hommes blancs, 35,4 % chez les hommes non blancs, 26,4 % chez les femmes non blanches.

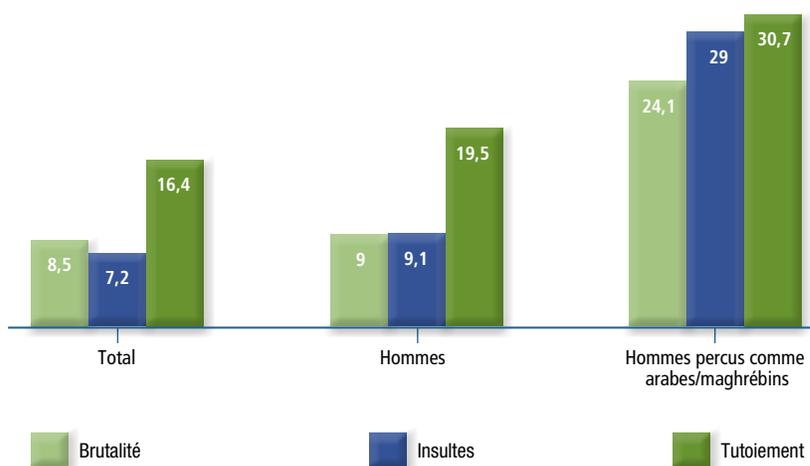
Par ailleurs, dans cette même enquête, 71 % des contrôlés estiment que les policiers (ou les gendarmes) furent « polis ». Cette proportion est toutefois sérieusement segmentée selon les catégories de contrôlés : les 18-24 ans sont moins nombreux qui estiment les policiers « polis » (63,3 %), les contrôlés perçus comme

arabes également (54,7%). Un autre aspect est la justification du contrôle : 41 % des personnes interviewées déclarent avoir bénéficié d'une explication quant aux raisons du contrôle. Les hommes (37 % contre 46,6 % pour les femmes), les personnes habitant en agglomération parisienne (31,4 % contre 50 % pour les personnes en zone rurale) et les personnes perçues comme maghrébines (28,5 % contre 44,5 % pour les personnes perçues comme blanches) ont moins fréquemment bénéficié d'explications. L'enquête « Polis », passée auprès de lycéens allemands et français, laisse de ce point de vue entrevoir un différentiel entre policiers français et allemands : les policiers allemands ont donné les raisons du contrôle dans 66 % des cas pour les « natifs » et 57,5 % des cas pour les jeunes d'origine turque, tandis que leurs collègues français l'ont fait pour 53,6 % des natifs et environ 44 % des jeunes d'origine maghrébine en France [Oberwittler 2018].

Graphique 2 :

Proportion des personnes contrôlées déclarant que les policiers ont été brutaux, les ont insultés ou tutoyés lors du dernier contrôle selon le sexe et l'appartenance à une minorité (en %)

« Comment se sont comporté-e-s les policier-e-s, les gendarmes, lors de ce contrôle ? »



Champ : Ensemble de la population déclarant avoir été contrôlée au moins une fois dans les cinq dernières années (n = 753).

Lecture : 16,4 % des personnes ayant été contrôlées dans les cinq dernières années déclarent avoir été tutoyées lors du dernier contrôle d'identité.

Source : Enquête « Accès aux droits », Défenseur des droits, 2016.

L'enquête du Défenseur des droits précise même que 8 % des contrôlés déclarent avoir été brutalisés lors du dernier contrôle, 7,1 % insultés, 16,3 % tutoyés¹². Chez

12. La question sur le comportement policier était dans l'enquête des plus simples : « Comment se sont comportés les policiers, les gendarmes, lors de ce contrôle ? ». Parmi les réponses possibles : « Ils ont été brutaux », « Ils vous ont tutoyé », « Ils vous ont provoqué, insulté ».

les hommes, ces proportions sont plus hautes, et plus hautes encore chez les hommes minoritaires : respectivement 8,2 % ; 9,1 %, 19,5 % et 24,1 %, 29,0 % et 30,7 %¹³ (graphique 2).

Un autre résultat de l'enquête du Défenseur des droits est la forte variation de ces différentes dimensions (politesse, justification, comportement non déontologique) en fonction des individus. Les individus contrôlés plus de cinq fois témoignent de contrôles de nature singulière : ils sont plus fréquemment l'objet de contrôles dont ils disent qu'ils n'ont pas été justifiés (76,5 %, contre 59 % de l'ensemble de la population contrôlée), ils estiment plus fréquemment les contrôles assortis d'un comportement impoli et rendent compte plus fréquemment d'un relâchement des normes professionnelles (40,3 % disent avoir été tutoyés, 20,3 % avoir été brutalisés, 21,4 % insultés). L'enquête Jounin signale également des modalités différentes de contrôle selon les individus contrôlés. Cependant, les étudiants franciliens auprès desquels il a enquêté ne signalent pas de différence de déroulement de contrôle selon les origines déclarées. Ce sont le sexe et les attributs cumulés de « look » qui semblent prédictif de « formes intrusives, voire agressives » de contrôle [Jounin 2015]¹⁴. L'origine déclarée marque des écarts nets en termes de violence subie, mais les faibles proportions en jeu (3,7 % de violence chez les hommes blancs, 6,7 % chez les hommes non blancs)¹⁵ ne permettent pas ici de parler de différence significative.

Les effets du contrôle

L'un des premiers aspects des contrôles concerne la dimension judiciaire : quelle est la part des contrôles ayant des conséquences judiciaires (interpellation, etc.) ? Les enquêtes le mesurent toujours approximativement. Les quelques données produites par la direction générale de la police nationale à l'occasion d'expérimentation suggèrent qu'environ 95 % des contrôles n'ont aucune suite (cité dans [Gauthier 2018b]). L'enquête de Jobard *et al.* relevait quant à elle que 22 % ont été amenés au poste (sans que l'on connaisse les conséquences de cette conduite au poste) [Jobard 2012]. L'enquête du Défenseur des droits vient confirmer ces données : seules 5,9 % des personnes contrôlées ont été emmenés au poste de police suite au dernier contrôle.

Rejoignant les enquêtes internationales (voir par exemple [Bradford 2017 ; Epp 2014]), l'enquête du Défenseur des droits souligne à quel point les contrôles, et plus encore les contrôles non justifiés, sont associés à une confiance plus faible : plus de la moitié des personnes (56,3 %) déclarant avoir été contrôlées

13. À Chicago, en 2015, 23 % des personnes ayant été contrôlés ont rapporté avoir eu des commandements criés, que 13 % ont été menacés d'usage de la force, que les policiers ont sorti leur arme dans 10 % des cas, et que les enquêtés ont été bousculés dans 10 % des cas. Les Blancs sont deux fois moins l'objet d'utilisation de la force que les Noirs (38 %) ou les Hispaniques (33 %) [Skogan 2018].

14. Les questions portaient alors sur la palpation, l'injonction à vider poches et sacs, la fouille de véhicule, le tutoiement, les insultes, les violences.

15. Ces taux sont à peu près le double de ceux rapportés dans l'enquête du Défenseur des droits.

plus de 5 fois dans les cinq dernières années ne font pas confiance à la police, contre 18 % de l'ensemble de la population ; 59,1 % des personnes ayant bénéficié d'explications lors du dernier contrôle font plutôt confiance à la police, contre 47,3 % des personnes pour lesquelles les raisons n'ont pas été explicitées.

S'il est un aspect des contrôles d'identité qui est le plus différencié selon les groupes sociaux, c'est bien celui des perceptions qu'ils génèrent chez les contrôlés. Dans l'enquête auprès des personnes qui venaient de faire l'objet d'un contrôle [Jobard 2012], nous avons remarqué que si la grande majorité des contrôles avaient été jugés « neutres, respectueux ou polis », 23 % des Maghrébins et 36 % des Noirs se disaient « énervés » ou « très énervés » d'avoir été l'objet d'un contrôle quelques minutes auparavant – soit respectivement 1,5 et 2 fois plus fréquemment que les Blancs (15 %). L'enquête du Défenseur des droits rappelle que les effets de ces expériences négatives ne se limitent pas aux seuls individus concernés : par exemple, 59,9 % des personnes déclarant avoir été tutoyées et/ou brutalisées et/ou insultées lors du dernier contrôle d'identité en ont parlé à leurs proches.

À partir des données TeO, M. Terrasse s'est intéressée pour sa part aux effets sur l'autoperception et sur l'alloperception de soi parmi deux populations [Terrasse 2016] : les personnes ayant déclaré un contrôle dans l'année et celles qui n'en avaient pas déclaré. De l'enquête TeO, il ressort que 92,7 à 96,7 % des secondes générations disent se percevoir comme français, mais seulement 62,8 à 77,6 % d'entre eux rapportent qu'on les perçoit tels. Se sentir français ou se sentir perçu comme français n'est (toutes choses égales par ailleurs) pas déterminé par l'occurrence d'un contrôle (la différence est non significative). Ces deux perceptions sont en revanche impactées par des contrôles multiples (2 ou plus), toutes choses égales par ailleurs¹⁶ de manière significative mais modérée (5 % en moins disent se sentir français, 7,5 % disent qu'ils sont perçus comme français). L'impact sur le sentiment d'être perçu augmente fortement chez les secondes générations, toutes origines confondues, aussi bien que chez les descendants de Français résidents des départements et territoires d'outre-mer : le sentiment d'être perçus comme français par les autres est significativement affecté, toutes choses égales par ailleurs, de – 15 % (chez les Maghrébins de seconde génération) à – 20 % (chez les Asiatiques de seconde génération). Seuls les descendants d'Européens ne rapportent aucune modification significative dans la façon dont ils se sentent perçus. Ainsi les contrôles d'identité, dès lors qu'ils ont été multiples dans l'année, n'affectent pas la manière dont les Français issus de migrants se perçoivent, mais la manière dont ils perçoivent que les autres les qualifient. Tous ces groupes de seconde génération de migrants témoignent d'une augmentation d'une identification au pays d'origine de leurs ascendants, mais cette différence est, toutes choses égales par ailleurs non significative.

L'enquête du Défenseur des droits vient alimenter cette problématique de l'autoperception et de l'alloperception ; en lui donnant une dimension politique.

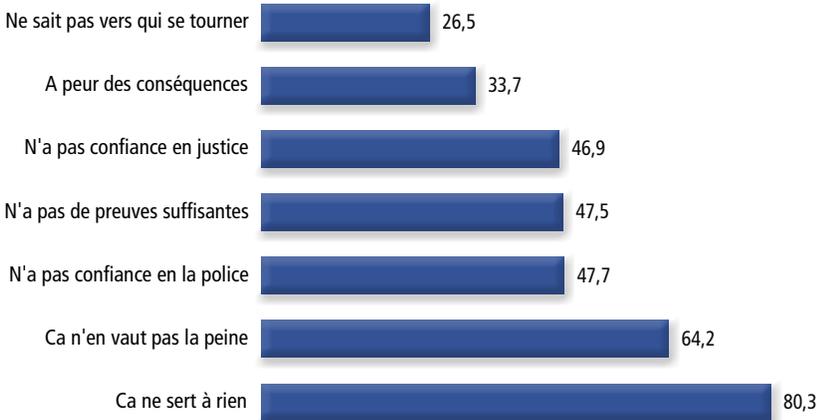
16. En l'espèce, une fois les effets de variables d'âge, de situation d'emploi, de diplôme et de quartier contrôlés.

D'abord, les résultats mettent en évidence une association entre le fait d'être contrôlé et une conception plus critique de la citoyenneté : 45,8 % des personnes déclarant avoir été contrôlées plus de cinq fois dans les cinq dernières années pensent que les citoyens français ne sont pas égaux devant la loi. Cette conception critique de la citoyenneté est liée à une expérience des discriminations : 59,1 % des personnes qui rapportent des contrôles fréquents considèrent par ailleurs avoir été discriminées lors d'un contrôle de police dans les cinq dernières années. Ensuite, l'enquête du Défenseur des droits attire l'attention sur les raisons pour lesquelles les individus s'estimant victimes de manques déontologiques n'ont pas enclenché de démarches : 80,3 % des personnes déclarant avoir été tutoyées et/ou brutalisées et/ou insultées lors du dernier contrôle d'identité n'ont pas entamé de démarches parce qu'elles estiment que « ça ne sert à rien », 47,7 % parce qu'elles n'ont pas confiance dans la police, 46,9 % parce qu'elles n'ont pas confiance dans la justice (graphique 3).

Graphique 3 :

Raisons pour lesquelles les personnes déclarant un manquement à la déontologie des forces de l'ordre lors du dernier contrôle n'ont pas cherché à faire reconnaître le problème. (en %) (Plusieurs réponses possibles)

« Ya-t-il des raisons particulières qui font que vous n'avez pas entrepris de démarches ? »



Champ : Personnes déclarant avoir été tutoyées, brutalisées et/ou insultées lors du dernier contrôle d'identité et n'ayant pas entrepris de démarches pour faire reconnaître le problème (n = 146).

Lecture : 80,3 % des personnes déclarant avoir été tutoyées, brutalisées et/ou insultées lors du dernier contrôle d'identité n'ont pas entamé de démarches pour faire reconnaître le problème parce qu'elles estiment que ça ne sert à rien.

Source : Enquête "Accès aux droits", Défenseur des droits, 2016.

CONCLUSION

Un certain nombre de traits communs émergent des enquêtes standardisées menées en France sur les contrôles de police. La prévalence des contrôles en population générale est plus élevée que dans la plupart des pays européens. Le style de police promu par de nombreux policiers français, enclins à croire dans les bienfaits des contrôles (dans la lutte contre la criminalité et pour assurer leur autorité) sans nécessairement prendre en compte les conséquences négatives (susciter de la défiance, générer des interactions conflictuelles), tend à favoriser cette prévalence [Maillard 2016]. Par ailleurs, une partie substantielle de ces contrôles se concentrent sur des populations très précises, formées de jeunes hommes le plus souvent avec ascendants étrangers. Ces trois caractéristiques peuvent être assorties de critères plus nombreux, selon le protocole des enquêtes : critères sociaux (leur niveau de diplôme est plus bas, de même que la catégorie socio-professionnelle de leurs parents, ils vivent plus souvent dans des quartiers populaires ou à mauvaise réputation), critères de style de vie (ils ont des accoutrements typiquement jeunes, ils sortent souvent, prennent part à des bagarres, consomment de l'alcool, du tabac et du cannabis). Un point est ici crucial : tous ces critères ne sont pas cumulables. En effet, sortir souvent et vivre dans des quartiers relégués sont deux critères plus souvent exclusifs que cumulables. Il semble ainsi que deux populations de contrôlés fréquents se dessinent : les jeunes fréquemment contrôlés en raison de leur appropriation festive, voire de leur simple fréquentation des espaces publics ; les jeunes fréquemment contrôlés en dépit de leur présence durable (subie ou souhaitée) sur leur quartier, lui-même le plus souvent relégué. C'est cette combinaison de critères exclusifs ou cumulables qui atténue la systématisme souvent supposée des contrôles dits « au faciès ».

Un second volet des enquêtes sur les contrôles d'identité concerne les effets de ces contrôles. On sait de la plupart des enquêtes qu'ils ne débouchent dans la très grande majorité des cas (au moins 85 %) sur aucune mesure de police, ne serait-ce qu'une conduite au poste pour vérification approfondie des documents d'identité. De leur côté, les multicontrôlés ressentent par ces contrôles le sentiment que les autres les perçoivent de manière injuste et développent une hostilité marquée à l'égard de la police. L'effet des contrôles sur la population générale, celle qui est occasionnellement, voire, le plus souvent, pas contrôlée, est bien plus difficile à apprécier. L'un des traits les plus caractéristiques de l'opinion publique française à l'égard de ses polices est un soutien marqué (certes moins fort que dans la plupart des autres démocraties ouest-européennes, mais tout de même élevé), doublé du sentiment, plus fréquent que dans les autres pays ouest-européens, que la police ne traite pas les personnes de manière égale ou équitable. Savoir si la population générale a une bonne appréciation de la police en dépit des pratiques discriminatoires ou du fait de ces pratiques discriminatoires reste à déterminer. Cet indicateur pèse à coup sûr lorsqu'il s'agit, pour le gouvernement en place, de songer à réformer l'absence même de l'article 78-2 du code de procédure pénale.

A large, stylized, light blue letter 'D' is centered on the page, serving as a background graphic. The letter is composed of a vertical bar on the left and a semi-circular shape on the right. The word 'ANNEXES' is written in white, uppercase letters across the middle of the 'D'.

ANNEXES

ANNEXE 1

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE « ACCÈS AUX DROITS »

Afin de disposer de connaissances fiables sur les situations qui relèvent de ses compétences (discriminations, droits de l'enfant, déontologie des forces de sécurité, relations avec les services publics), le Défenseur des droits a lancé une grande enquête, dénommée « Accès aux droits », qui vise à établir un état des lieux des situations qui relèvent de ses missions. Elle collecte des informations sur le profil social et démographique des personnes afin de mieux caractériser les groupes sociaux concernés par ces différentes situations.

Pour chaque thème, face aux situations de manquements aux droits, il est demandé aux personnes interrogées si elles connaissent les recours et si, selon elles, ce type d'atteinte aux droits est fréquent dans la société française. Avant de recueillir leur expérience propre, il leur est également demandé si personnellement elles ont déjà été témoins de tels comportements. Pour chaque expérience individuelle rapportée, l'enquête recueille enfin des éléments sur les recours au droit mobilisés (ou non) face aux situations vécues.

Méthodologie

L'enquête s'adresse aux personnes âgées de 18 à 79 ans résidant en France métropolitaine. L'échantillon a été constitué de manière aléatoire pour pouvoir établir des estimateurs représentatifs de cette population.

La sélection de l'individu interrogé repose sur un sondage aléatoire à deux degrés. Au premier degré, le tirage d'une base de numéros de téléphones filaires et mobiles, correspondant à la population des ménages en France métropolitaine est effectué¹. Il s'agit de réaliser un tirage de numéros de téléphone, garantissant la représentativité et la dispersion géographique. Au second degré, l'enquête procède à l'interrogation d'un individu par ménage dont le numéro de téléphone a été tiré aléatoirement. La personne à interroger est sélectionnée de façon aléatoire parmi les individus éligibles dans le ménage (méthode Kish).

Les effectifs présentés sont les effectifs bruts qui correspondent au nombre de personnes ayant répondu à l'enquête. Les analyses (pourcentages et régressions logistiques) sont pondérées afin de tenir compte du plan de sondage complexe de l'enquête ainsi que du redressement de l'échantillon sur les caractéristiques sociodémographiques de la population française issues du recensement. Seules les différences statistiquement significatives sont signalées dans la présentation des résultats.

1. Afin de disposer d'effectifs suffisants pour réaliser des analyses fines sur les expériences d'inégalités de traitement, un suréchantillonnage basé sur les départements de résidence où les taux d'inégalités sont les plus élevés a été effectué. Les tailles d'échantillon sont de 3 000 individus âgés de 18 à 79 ans représentatifs de la population résidant en France métropolitaine et de 2 000 individus âgés de 18 à 64 ans représentatifs des régions de l'Île-de-France, de Provence-Alpes-Côte d'Azur, de Rhône-Alpes, de Languedoc-Roussillon et d'Alsace, avec 50 % des interviews réalisées sur fixe et 50 % sur mobile.

Dans certains cas des analyses avec un modèle de régression logistique ont été menées. Ces modèles consistent à égaliser toutes les conditions de la comparaison pour mesurer séparément l'incidence de chaque facteur sur la probabilité de survenue d'un événement (par exemple : la probabilité de déclarer des expériences de discrimination). Ainsi l'effet d'une variable s'apprécie « toutes choses égales par ailleurs » en neutralisant toutes les autres différences possibles (sexe, âge, diplôme, etc.).

Le questionnaire

Organisé autour de plusieurs blocs thématiques dans le format d'un entretien de 30 à 40 minutes, le questionnaire de l'enquête collecte les caractéristiques sociales et démographiques habituelles des individus (âge, sexe, situation de famille, niveau d'éducation, activité professionnelle, type de quartier habité, situation financière...). Afin de mieux caractériser certains groupes sociaux, le questionnaire collecte également des informations sur l'origine, appréhendée par le pays de naissance et la nationalité des parents, la religion autodéclarée ou perçue, la sexualité, la situation de santé ou de handicap.

Le questionnaire explore ensuite plusieurs thématiques (connaissance des droits et notoriété des institutions, droits de l'enfant, inégalités de traitement et discriminations, harcèlement au travail, racisme, services publics, rapport police/population).

Chaque bloc thématique cherche à mesurer la fréquence des situations rapportées et collecte des informations qui décrivent les espaces où elles se produisent, leurs circonstances, les éventuelles réactions des personnes concernées et les raisons de leur non-recours aux droits.

Prise en compte de l'origine et de la religion dans l'enquête « Accès aux droits »

L'enquête « Accès aux droits » cherche à vérifier si certains groupes sociaux sont plus exposés que le reste de la population à des situations d'inégalités. Les caractéristiques faisant l'objet d'une protection juridique ont donc fait l'objet de questions spécifiques : le sexe, l'âge, la situation familiale mais aussi la religion et l'origine, réelles ou supposées, sont pris en compte dans l'analyse des expériences de la population dans les domaines de compétence du Défenseur des droits.

Concernant l'origine, le questionnaire propose de saisir les représentations de soi et celles expérimentées dans les relations sociales en demandant aux personnes si elles se considèrent elles-mêmes ou pensent être considérées par les autres comme appartenant à un groupe minoritaire. Si les modalités de réponse proposées ne sauraient revêtir une quelconque connotation biologique ou naturelle, elles permettent, tout comme pour les inégalités de genre ou liées à l'orientation sexuelle par exemple, de mieux caractériser la réalité multidimensionnelle de la stratification sociale. Chaque personne enquêtée a eu la possibilité d'indiquer qu'elle ne se reconnaissait pas dans les catégories proposées.

« Pour conclure sur vos origines, comment pensez-vous que les autres vous voient ? Vous pouvez m'indiquer plusieurs réponses. »

- Blanc ;
- Noir ;
- Arabe ;
- Asiatique ;
- Métis ;
- Maghrébin ;
- (Autre) [précisez] ;
- Vous ne vous reconnaissez pas dans ces catégories ;
- (refus) ;
- Ne sait pas.

« Et vous-même, vous considérez-vous comme... Vous pouvez m'indiquer plusieurs réponses. » (*même liste de réponses*)

À la question « Quelle est votre religion, si vous en avez une ? », le questionnaire propose les modalités de réponse suivantes : sans religion, catholique, protestante, orthodoxe, musulmane, juive, bouddhiste, autre chrétien, autre religion. Il était ensuite proposé aux personnes interrogées d'indiquer la religion qui leur est éventuellement attribuée par des tiers (« Pensez-vous que les personnes qui ne vous connaissent pas vous attribuent une religion ? »), avec les mêmes modalités de réponse.

Si les modalités de réponse proposées permettent de mieux caractériser les groupes sociaux concernés, elles ne sauraient renvoyer à une quelconque essentialisation. Au contraire, le simple fait de poser la question de la religion « attribuée » éventuellement par des tiers, sur la base de signes extérieurs, montre que l'enquête laisse chaque personne déclarer son appartenance religieuse subjective, et l'éventuelle perception de celle-ci (réelle ou supposée) par d'autres personnes. Chaque personne interrogée avait aussi la possibilité d'indiquer qu'elle ne se reconnaissait pas dans les catégories proposées.

Les relations avec les services publics au sein de l'enquête « Accès aux droits »

En abordant les difficultés à accomplir des démarches administratives, les problèmes rencontrés et leurs issues, l'enquête « Accès aux droits » permet de caractériser de façon large « les relations » qu'entretiennent les personnes avec les services publics ou les administrations. Elle donne à voir le parcours de l'usager ou de l'usagère dans sa démarche d'accès aux droits.

En amont d'un questionnement sur les difficultés relevées à l'occasion d'une demande particulière, l'enquête cherche à connaître le degré d'aisance des personnes dans l'accomplissement de leurs démarches administratives (impôts, arrêts maladie, demandes d'allocations...) et si, en cas de besoin, elles sont susceptibles de bénéficier d'un soutien dans leur entourage pour les accomplir.

L'enquête « Accès aux droits » s'appuie ainsi sur une variable à trois modalités, qui englobe les situations de difficultés mais aussi la possibilité ou non d'être aidé dans les démarches :

- 1. N'éprouve pas de difficultés dans ses démarches administratives.

- 2. Éprouve des difficultés mais dispose d'une aide dans son entourage.
- 3. Éprouve des difficultés et n'a personne susceptible de l'aider.

Une question spécifique permet d'étudier l'accessibilité des informations administratives sur Internet.

Le taux d'équipement en connexion Internet des personnes enquêtées est également documenté. Enfin, la connaissance d'un droit au recours, c'est-à-dire la possibilité de contester une décision défavorable d'une administration ou d'un service public, est également explorée.

Enfin, il est demandé aux personnes si elles ont rencontré des difficultés à résoudre un problème avec une administration ou un service public et la fréquence de ces difficultés dans les cinq dernières années.

« La dernière fois que vous avez rencontré des difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public, à quels types de problèmes avez-vous été confrontés (plusieurs réponses possibles) ? ».

- La difficulté à contacter quelqu'un ;
- Le manque d'information ;
- Une mauvaise information ;
- Un dossier perdu ;
- Des demandes répétées de pièces justificatives ;
- Un mauvais accueil ;
- Une absence de réponse.

Il est, ensuite, exploré plus précisément avec quel service public ou administration cette difficulté est survenue et de quelle façon celle-ci s'est matérialisée (difficultés à entrer en communication avec une personne, manque d'information, dossiers égarés, absences de réponse...).

« Plus précisément, la dernière fois, cela concernait quelle collectivité ? »

- Collectivité territoriale ;
- Préfecture ;
- Centre des impôts ;
- Autre administration de l'État ;
- Caf ;
- CPAM ;
- Autre organisme gérant du service public ;
- Pôle emploi ;
- Autres.

Face aux difficultés rapportées, il est demandé aux personnes d'indiquer leur réaction : relance de l'administration ou du service public concerné par téléphone, par courrier ou email, par des visites sur place..., recherche d'appui auprès d'une association, abandon des démarches.

« Face à ce ou ces problèmes, qu'avez-vous fait ? ».

- Vous n'avez pas cherché à recontacter l'administration, vous avez abandonné la démarche ;
- Vous avez contacté une association pour être aidé dans vos démarches ;

- Vous vous êtes adressé directement à l'administration ou au service public concerné».

Suite aux relances engagées, il est demandé si ces dernières ont fini par aboutir. À celles et ceux qui n'ont pas entrepris de démarches pour faire valoir leurs droits, il est demandé les raisons pour lesquelles ils ou elles n'ont pas cherché à faire reconnaître cette situation.

« Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas cherché à contacter ou recontacter l'administration ou le service public en question ? »

- Le problème s'est résolu tout seul ;
- Vous ne connaissez pas les recours possibles ;
- Les démarches sont trop compliquées ;
- Vous avez cherché et trouvé une solution ailleurs ;
- Cela ne sert à rien ;
- Autres.

« Lorsqu'une administration ou un service public prend une décision qui vous est défavorable, à votre avis, peut-on contester cette décision ? ». – Oui – Non

Les droits de l'enfant au sein de l'enquête « Accès aux droits »

Le volet de l'enquête « Accès aux droits » consacré aux droits de l'enfant recueille la connaissance qu'ont les personnes interrogées des droits, les situations de manquement à ces droits constatées et enfin les recours engagés à leur suite (ou les raisons du non-recours).

L'enquête recueille, dans un premier temps, la connaissance spontanée des droits de l'enfant.

À une question ouverte « Quels sont les droits de l'enfant que vous connaissez ? », les répondants et répondantes étaient ainsi libres d'indiquer les droits (ou les domaines où s'exercent ces droits) dont disposent, selon eux, les enfants. Les réponses ont été, lorsque cela était possible, recodées au regard des droits définis par la Convention internationale des droits de l'enfant.

Autre question ouverte proposée aux personnes enquêtées, celle des institutions, corps professionnels ou organismes chargés de défendre des droits de l'enfant en France. Là encore, à la question « Selon vous, qui défend les droits de l'enfant en France ? », les réponses étaient libres. Elles ont également été, lorsque cela était possible, classées au sein d'une typologie définie *a posteriori*.

La population enquêtée étant âgée de 18 ans ou plus, le questionnaire ne permet pas de recueillir directement les expériences des enfants. Il s'attache donc à enregistrer les déclarations des personnes qui ont été témoins de situations où les droits de l'enfant n'ont pas été respectés. Ce dispositif permet, dans une certaine mesure, de proposer une évaluation de la prévalence de ces situations sur le territoire français, telle que rapportée par d'éventuels témoins. Il ne s'agit cependant pas de l'expérience personnelle des personnes interrogées lorsqu'elles étaient enfant, car ce type d'enquête nécessiterait la mise en place de dispositifs spécifiques [Kerivel 2015], même si, dans la mesure où l'enquête porte sur les situations intervenues au cours des cinq dernières années, les personnes âgées de 18 à 23 ans étaient susceptibles

de témoigner d'expériences les ayant directement concernées lorsqu'elles étaient encore mineures.

À la question «Au cours des cinq dernières années, vous est-il arrivé d'être témoin d'une situation où les droits d'un enfant ou d'un mineur n'étaient pas respectés?», était ainsi proposée une échelle de fréquence : «Jamais/Rarement/Parfois/Souvent».

À celles et ceux ayant indiqué avoir été témoins, il était proposé d'indiquer si cette situation concernait leurs propres enfants ou un/des autre(s) enfant(s) ou les deux, puis de la décrire : «La dernière fois que vous avez été témoin, de quoi s'agissait-il?» (*Plusieurs réponses possibles*)

- Une situation de maltraitance ;
- Un problème lié aux conséquences d'un divorce, d'une séparation ;
- Un problème lié au handicap de l'enfant ;
- Un problème de harcèlement à l'école ;
- (Autre) [*Précisez*];
- (Ref) ;
- (NSP).

Pour les situations relevant de la maltraitance, l'enquête permettait enfin de caractériser celle-ci : «De quel type de maltraitance s'agissait-il?» (*Plusieurs réponses possibles*) :

- Physique ;
- Sexuelle ;
- Verbale ;
- Psychologique ;
- (Ref) ;
- (NSP).

Comme pour les autres thématiques de l'enquête, le questionnaire sonde enfin les démarches engagées par les personnes concernées suite aux situations dont elles et ils ont été témoins, et les raisons du non-recours. Il était notamment demandé aux personnes déclarant avoir été témoin d'une situation où les droits de l'enfant n'étaient pas respectés si elles avaient entamé des démarches pour faire reconnaître cette situation, et qui elles avaient contacté.

Perceptions et expériences de discriminations dans l'enquête «Accès aux droits»

L'enquête analyse les situations de discrimination auxquelles les personnes interrogées ont pu être confrontées ou dont elles ont pu être les témoins, étudie les circonstances (relations professionnelles, accès aux services publics, relations de voisinage, etc.) dans lesquelles ces discriminations se sont produites, et enfin analyse les éventuels recours engagés à leur suite.

Le volet sur les discriminations démarre avec 4 propositions de définitions de la discrimination pour lesquelles les personnes devaient se prononcer en répondant par «Oui, tout à fait», «Oui, plutôt», «Non» ou «Ne sait pas». «Aujourd'hui, dans les médias, on parle souvent de discriminations... selon vous, être discriminé c'est : – Être la cible de propos racistes, homophobes (propos insultants

ou humiliants visant les personnes homosexuelles) ou sexistes (propos insultants ou humiliants visant les personnes parce qu'elles sont des femmes/des hommes); – Subir une injustice quelle qu'en soit la raison; – Être traité défavorablement en raison par exemple de son origine pour accéder à un emploi; – Être perçu, dans la vie quotidienne, comme quelqu'un de "différent" des autres».

La perception des discriminations est abordée par la question « Pensez-vous qu'aujourd'hui, en France, des personnes sont traitées défavorablement ou discriminées en raison... ? » suivi de douze motifs : « d'une grossesse ou d'un congé maternité; du fait d'être un homme ou une femme; de votre âge; de vos origines; de votre couleur de peau; de votre religion; de votre état de santé ou situation de handicap; de votre orientation sexuelle; de votre situation familiale; de votre tenue vestimentaire ou de votre look; de votre poids; et de votre quartier ». Les personnes interrogées devaient indiquer la fréquence de la perception sur une échelle de 5 niveaux allant de « jamais » à « très souvent ».

L'expérience de la discrimination est abordée par la question suivante : « Au cours des 5 dernières années, vous est-il arrivé d'être traité(e) défavorablement ou discriminé(e) en raison de... ? » suivi des douze mêmes motifs. Les personnes interrogées devaient indiquer la fréquence de la discrimination sur une échelle de 5 niveaux allant de « jamais » à « très souvent ».

L'enquête détermine pour les personnes ayant déclaré une discrimination en raison des cinq motifs les plus cités (soit l'âge, le sexe, l'origine/la couleur de peau, la religion, la santé/le handicap), les lieux où se sont produits les discriminations en général et plus précisément, pour la dernière discrimination subie, dans une liste de huit contextes différents (proposé de manière aléatoire) : « Lors d'une recherche d'emploi; dans le déroulement de votre carrière professionnelle; lors de la recherche d'un logement; lors d'un contrôle de police; à l'école, l'université ou lors d'une formation; dans vos relations de voisinage; dans les lieux de loisir; dans les relations avec les administrations ou les services publics ».

Enfin, l'enquête permet de mesurer les démarches engagées par les personnes ayant déclaré des discriminations. Le questionnaire propose 4 items de réponses multiples : « Vous avez protesté sur le moment »; « Vous en avez parlé à des proches (famille, amis, collègues) »; « Vous avez cherché à faire reconnaître cette discrimination »; ou « Vous n'avez rien fait de tout cela ».

La déontologie des forces de sécurité au sein de l'enquête « Accès aux droits »

Le questionnaire de l'enquête comprend une série de questions sur les relations entre la police et la population. Il recueille plus particulièrement l'expérience de la population à l'occasion d'un contact avec la police ou la gendarmerie lors d'un contrôle d'identité ou de véhicule.

Avant d'interroger les personnes sur leurs contacts avec la police ou la gendarmerie, une question générale leur a été posée pour savoir si, de leur point de vue, il était possible et aisé de porter plainte lorsque l'on estime que le comportement des forces de sécurité n'a pas été approprié (propos injurieux, gestes déplacés, violences). De plus, des questions générales leur ont été posées pour savoir si la police (mais aussi la justice ou les syndicats), leur inspirait confiance ou non.

Il a ensuite été demandé aux personnes enquêtées si elles avaient été en relation avec la police ou la gendarmerie au cours des cinq dernières années à l'occasion d'un contrôle de véhicule puis d'un contrôle d'identité (expérience et fréquence) et si elles ont considéré que ces derniers étaient justifiés (ou non). Une série de questions a été posée aux personnes ayant fait l'objet d'un contrôle pour obtenir des précisions sur le contexte, l'attitude et les comportements des policiers et policières et des répondants et répondantes.

Enfin, il a été demandé aux personnes ayant expérimenté un comportement perçu comme inapproprié de la part des forces de l'ordre comment elles ont réagi à ces incidents, si elles les ont signalés et dans le cas contraire les raisons pour lesquelles elles n'ont pas souhaité entamer de démarches pour faire reconnaître cette situation.

Le dispositif d'enquête

Une lettre-avis, présentant l'objet de l'enquête et annonçant qu'une personne du foyer serait sélectionnée et interrogée sur l'accès aux droits, a été envoyée quelques jours avant l'enquête. Cette lettre indiquait également que les réponses étaient anonymes, facultatives et précisait qu'un numéro Vert (appel gratuit) était mis à disposition tous les jours de la semaine pour les personnes souhaitant davantage d'informations sur le déroulement de l'enquête.

Le terrain de l'enquête s'est déroulé du 19 février 2016 au 31 mai 2016. Sa réalisation a été confiée à l'institut de sondage Ipsos.

Les numéros de téléphone étaient composés par un automate d'appel de telle sorte que l'enquêteur ne connaissait pas le numéro appelé et dès la première question du questionnaire cette indication était supprimée du fichier des réponses.

En cas d'absence, les numéros de téléphone étaient composés jusqu'à 20 fois tous les jours de la semaine, de 9 h 30 à 21 h 00 du lundi au vendredi. Le samedi, les appels avaient lieu entre 9 h 30 et 16 h 00. D'autres plages horaires étaient prévues pour les personnes les plus difficilement joignables.

Afin de tester le questionnaire, la formulation et la compréhension des questions, leur enchaînement et la durée de passation, un enquête pilote a été préalablement réalisée entre décembre 2015 et janvier 2016 auprès de 88 personnes.

Au total, 5 117 personnes² ont été interrogées par téléphone, dont 442 ne disposant que d'un téléphone mobile. La durée moyenne des entretiens est de 37 minutes.

Pendant toute cette période, pour les problèmes rencontrés pendant le terrain, un document de suivi a été mis en place et tenu à jour avec les éventuelles questions et remarques formulées aux superviseurs.

Les enquêteurs

Une équipe de 56 enquêteurs et 7 superviseurs de l'institut de sondage Ipsos ont été mobilisés pour la réalisation de l'enquête. Repartis en deux groupes,

². Soit 3 037 entretiens pour l'enquête nationale et 2 080 pour le suréchantillon.

les enquêteurs ont tous bénéficié d'une formation d'une durée de deux jours, assurée par l'équipe du Défenseur des droits. Cette formation avait pour objectif de leur présenter les objectifs et la méthodologie de l'enquête, de les informer sur le Défenseur des droits et ses missions et enfin de leur permettre de s'approprier le questionnaire. Elles et ils ont pu se familiariser avec l'enquête au moyen de jeux de rôles et de cas pratiques.

Des échanges avec les enquêteurs, les superviseurs et l'équipe du Défenseur des droits ont été régulièrement organisés pour faire le point sur le déroulement de l'enquête.

Bilan de l'enquête

Le taux de participation à l'enquête est de 48,7% sur la base des ménages contactés et de 57,2% pour les individus sélectionnés.

Parmi les personnes sélectionnées au sein du ménage pour participer à l'enquête, 12,3% ont refusé de répondre. Seules 126 personnes sur 5243 (soit 2,4% des personnes enquêtées) ont interrompu le questionnaire avant d'avoir pu répondre à l'ensemble des questions. Par ailleurs, 87% ont déclaré que l'enquête les avait intéressées.

L'équipe

L'enquête « Accès aux droits » a été menée sous la responsabilité scientifique du Défenseur des droits. Elle a bénéficié des conseils scientifiques de chercheurs et chercheuses de l'Ined et de l'Odenore/Pacte CNRS. L'enquête a été réalisée à l'initiative du Défenseur des droits et financée par l'institution.

Conformément à la loi Informatique et libertés du 8 janvier 1978, cette enquête anonyme a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

ANNEXE 2 : CARACTÉRISTIQUES DE LA POPULATION D'ENQUÊTE

Âge (années)	Femmes	Hommes	Total	
	%	%	%	Effectifs
18-24	10,7	11,9	11,3	468
25-34	16,4	17,7	17,0	784
35-44	18,4	19,0	18,7	956
45-54	18,7	19,1	18,9	1 096
55-64	18,2	17,1	17,7	1 157
65-79	17,6	15,1	16,4	656
Total	100,0	100,0	100,0	5 117
Catégorie socioprofessionnelle				
Agriculteur-rice	1,4	2,0	1,7	70
Artisan, commerçant-e, chef-fe d'entreprise	4,2	7,1	5,6	287
Cadre supérieur-e	11,5	17,0	14,1	1 043
Profession intermédiaire	22,2	21,1	21,6	1 343
Employé-e	26,8	11,5	24,6	1 100
Ouvrier-ère	7,6	30,1	18,5	690
Inactif-ve	16,3	11,3	13,9	584
Total	100,0	100,0	100,0	5 117
Niveau d'études				
Inférieur au bac	50,3	54,2	52,2	1 790
Bac	20,5	18,0	19,3	983
Bac + 2	8,3	8,6	8,4	675
Au moins bac + 3	20,9	19,2	20,1	1 649
Total	100,0	100,0	100,0	5 097
Nationalité				
Française	96,1	92,6	94,4	4 825
Autre	3,9	7,4	5,6	285
Total	100,0	100,0	100,0	5 110
Statut d'activité				
Emploi	56,5	58,1	57,3	3 226
Chômage	6,4	9,6	7,9	349
Retraite	21,4	21,5	21,5	982
Inactivité	15,7	10,8	13,3	560
Total	100,0	100,0	100,0	5 117
Situation financière personnelle				
Vous êtes à l'aise	15,0	16,8	15,8	946
Ça va	41,3	43,2	42,2	2 180
C'est juste	26,5	22,9	24,7	1 195
Vous y arrivez difficilement	13,6	13,0	13,3	592
Vous ne pouvez pas y arriver sans faire de dettes	3,6	4,1	3,9	186
Total	100,0	100,0	100,0	5 099

Origine migratoire				
N'a aucun parent immigré-e	78,5	77,7	78,1	3 893
A un parent immigré-e	8,5	7,2	7,9	408
A deux parents immigré-e.s	9,0	7,6	8,3	462
Immigré-e	4,0	7,5	5,7	285
Total	100,0	100,0	100,0	5 048
Pense être perçu-e comme... <i>(plusieurs réponses possibles)</i>				
Blanc-he exclusivement	95,2	92,7	94,1	3 834
Noir-e	4,8	7,3	5,9	269
Arabe/maghrébin-e	6,7	8,7	7,6	297
Asiatique	1,2	1,3	1,2	56
Total				4 433

BIBLIOGRAPHIE

Chapitre « Relations entre les services publics et leurs usagers et usagères »

- / Aldeghi I, Guisse N, Hoibian S, Jauneau-Cottet P, Maes C. (2016), « Baromètre DJEPVA sur la jeunesse 2016 », *INJEP Notes et rapports/Rapport d'étude*, CREDOC en collaboration avec l'INJEP.
- / Allègre G. (2018), « RSA : un non-recours à 35 %? », *OFCE Le Blog*, janvier.
- / Amadieu J.-F. (2003), « Les discriminations sur l'apparence dans la vie professionnelle et sociale », *Observatoire des discriminations*.
- / Amadieu J.-F. (2005), « L'obèse : "l'incroyable discriminé" », *Observatoire des discriminations*.
- / Baicker K., Congdon W.J., Mullainathan S. (2012), « Health insurance coverage and take-up: lessons from behavioral economics », *Milbank Quarterly*, n° 90, p. 107-134.
- / Beltran G., Revil H. (2019), « Les effets paradoxaux de la CMU C. Enquête auprès de bénéficiaires, Rapport d'étude pour la CPAM du Gard », Odenore.
- / Bertrand M., Belliard D. (2016), « La nouvelle fracture numérique », *Alternatives économiques*, hors-série n° 100, février 2014.
- / Biémouret G., Costes J.-L. (2016), *Rapport d'information sur l'évaluation des politiques en faveur de l'accès aux droits*, Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques de l'Assemblée nationale, p. 172.
- / Brice L., Datsenko R., Guisse N., Hoibian S., Lautié S. (2017), « Baromètre DJEPVA sur la jeunesse 2017 », *INJEP Notes et rapports/Rapport d'étude*, CREDOC en collaboration avec l'INJEP.
- / Brotcorne P., Valenduc G. (2009), « Les compétences numériques et les inégalités dans l'usage d'internet. Comment réduire ces inégalités? », *Les Cahiers du numérique*, volume 5, 2009/1, p. 45-68.
- / Castel R. (1995), *Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard.
- / Catrice-Lorey A. (1976), « Inégalités d'accès aux systèmes de protection sociale et pauvreté culturelle », *Revue française des affaires sociales*, vol. 30, n° 4, p. 127-137.
- / Catrice-Lorey A. (2016), « Postface. Les "pauvres" de la protection sociale, 1955-2016 », in Warin P., *Le Non-recours aux politiques sociales*, Presses Universitaires de Grenoble, p. 181-189.
- / Centre d'analyse stratégique. (2007), *La Société française : entre convergences et nouveaux clivages. Rapport annuel 2006*.
- / Céreq. (2017), « Quand l'école est finie. Premier pas dans la vie active de la génération 2013. Résultats de l'enquête 2016 », *Céreq enquêtes*.
- / Chevalier T. (2018), *La Jeunesse dans tous ses États*, Presses universitaires de France, Paris.
- / Chevalier T. (2017), « Les jeunes, ces citoyens de seconde zone », *La Vie des idées*.
- / Cohen D. (2006), *Trois Leçons sur la société postindustrielle*, Paris, La République des idées/Seuil.

- / Défenseur des droits (2015a), *Accès des étudiants aux soins : leur protection sociale est-elle à la hauteur des enjeux ?*; Rapport.
- / Défenseur des droits, Cour de cassation, Conseil d'État, Conseil national des barreaux. (2015b), *10 Ans de droit à la non-discrimination. Acte de colloque*.
- / Défenseur des droits. (2016a), *Les Droits fondamentaux des étrangers en France*. Rapport.
- / Défenseur des droits, Institut national de la consommation (2016b), *Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics. Résultats d'une enquête mystère*. Rapport d'étude.
- / Défenseur des droits, OIT (2016c), « 9^e édition du Baromètre sur la perception des discriminations dans l'emploi : Le physique de l'emploi », *Études et Résultats*.
- / Défenseur des droits (2017), *Enquête sur l'accès aux droits, Volume 2. Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours*. Rapport d'étude.
- / Défenseur des droits (2019) *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*. Rapport.
- / Delevoye J.-P. (2007), « Préface », in Du Cheyron P., Gelot G. (dir.), *Droit et Pauvreté. Contributions issues du séminaire ONPES | DREES-MIRe*.
- / Dubois H., Ludwinek A. (2015), *Access to Social Benefits: Reducing Non Take-up*, Luxembourg: Publications Office of the European Union (Eurofound).
- / Dulin A. (2015), *Sécuriser les parcours d'insertion des jeunes*, Avis du Conseil économique social et environnemental (CESE).
- / Dulin A. (2012), *Droits formels/droits réels. Améliorer le recours aux droits sociaux des jeunes*, Avis pour le Conseil économique, social et environnemental (CESE).
- / Dulin A., Vérot C. (2017), *Arrêtons de les mettre dans des cases. Pour un choc de simplification en faveur de la jeunesse*, Rapport au Premier ministre.
- / Fondation de France (2016), *Les Solitudes en France*. p. 4
- / Galland O. (2000), « The integration of young people into French society: the two kinds of youth », in Gutton P., Godenne G. (eds.) *Personality and Conduct Disorders, Actes du 5^e congrès de l'International Society for Adolescent Psychiatry*, Paris, Editions GREUPP, p. 493-505
- / Galland O. (2017), *Sociologie de la jeunesse*, Armand Colin, Paris.
- / Gaviria S. (2016), « La génération boomerang : devenir adulte autrement », *Sociologies Théories et recherche*.
- / Gerbaud E., Martenot E., Raynoard F (2005) *La Ville intelligente dans les quartiers prioritaires de la Métropole de Lyon*, étude co-pilotée par la Métropole intelligente et la direction du pilotage urbain, Grand Lyon, décembre.
- / Hélardot V. (2005), « Précarisation du travail et de l'emploi : quelles résonances dans la construction des expériences sociales? », *Empan*, n° 60, p. 30-37.
- / Hirrien Y. (2016), « Moderniser la relation de service, un enjeu d'inclusion sociale et numérique », *Informations sociales*, n° 93, 2016-02, p. 66-72.
- / Korff-Sausse S. (2005), « Un exclu pas comme les autres. Handicap et exclusion, » *Cliniques méditerranéennes*, n° 72, p. 133-146.
- / Kornig C. (2016), « La précarité de l'emploi peut-elle être un projet de société? », *Working paper*, LEST-CNRS.
- / Labadie F. (2012), *Inégalités entre jeunes sur fond de crise : rapport de l'observatoire de la jeunesse*, INJEP.

- / Lanni J. (2012), *Discrimination pour origine sociale*, *Revue Quart Monde*.
- / Le Guel F. (2004), « Comment pourrait-on mesurer la double "fracture numérique" ? », *Réseaux*, vol. 22, n° 127-128, p. 55-82.
- / Le Queau P., Olm C. (1999) « La construction sociale de la perception de la santé », *Actualités de santé publique*, n° 26.
- / L'Horty Y. (2016), *Les Discriminations dans l'accès à l'emploi public*, Rapport au Premier ministre.
- / Mathieu Y. (2016), *Accès aux droits et aux services publics en Guyane – Compte rendu du déplacement du Défenseur des droits en octobre 2016*.
- / Matta J et al. (2017), « Prévalence du surpoids, de l'obésité et des facteurs à risques cardio-métaboliques dans la cohorte Constances », *BEH*, n° 35-36, p. 640-646.
- / Mazet P. (2017), « Conditionnalités implicites et productions inégalités : les coûts cachés de la dématérialisation administrative », *Revue française de service social*, 264-1, p. 41-47.
- / Mazet P., Revil H. (2018), « Vivre en situation de non-recours frictionnel. Enquête dans trois caisses d'allocation familiales », *Revue des politiques sociales et familiales*, 128, p. 51-58.
- / Muniglia V., Rothé C. (2013), « Parcours de jeunes en grande difficulté : à l'interaction des logiques d'intervention professionnelles et des usages juvéniles de l'aide sociale », *Lien social et politiques*, n° 70, p. 153-169.
- / Muniglia V., Rothé C. (2012), « Jeunes vulnérables : quels usages des dispositifs d'aide ? », *Agora débats/jeunesses*, n° 62, p. 65-79.
- / Observatoire national des aides humaines (2017), « Diversité des fonctionnements MDPH : un accès à l'aide humaine à géométrie variable », *Baromètre thématique*, n° 2.
- / Papinot C. (2016), Le « "chômage-intérim" en début de vie active. Quelle socialisation salariale ? Quel accès à l'indépendance ? », *Informations sociales*, n° 195, 2016, p. 16-25.
- / Peugny C. (2013), *Le Destin au berceau. Inégalités et reproduction sociale*, La République des idées, Paris.
- / Pierret R. (2013), « Qu'est-ce que la précarité ? », *Socio*, n° 2.
- / Pluricité, Odenore, VizGet (2016) *Évaluation du non-recours aux minima sociaux et aux soins des personnes en situation de précarité sociale*, Rapport pour l'Assemblée nationale, septembre 2016.
- / Portela M., Dezenaire F. (2014), « Quitter le foyer familial. Les jeunes adultes confrontés à la crise », *DREES, Études et résultats*, n° 887.
- / POSRA (2013), « Décrochage et non-recours aux droits ». *Portrait social 2013*
- / Revil H., Olm C. (2019), « Différences d'accès et d'usage du numérique, inégalités, et conditions de mise en œuvre de la relation de service aux publics », chapitre dans ouvrage à paraître, 2019.
- / Rode A., Revil H. (2018), *Les Effets pour leurs bénéficiaires des plateformes d'intervention pour l'accès aux soins et à la santé (PFIDASS)*, Rapport pour la CNAMTS, Odenore, août 2018.
- / Schurmans M.-N. (2003), *Les Solitudes*, Paris, PUF, collection « Sociologie d'aujourd'hui ».
- / Simon M.-O. (2000), « Le non recours aux aides personnelles au logement : l'exemple de la Caf du Havre ». *Recherches et prévision*, 62, p. 13-18
- / Van de Velde C. (2008), *Devenir adulte. Sociologie comparée de la jeunesse en Europe*, Presses universitaires de France, Paris.

- / Vendramin P., Valenduc G. (2006), « Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations », *Terminal*, n° 95-96, 2006, p. 137-154.
- / Vial B. (2018), « Le non-recours des jeunes adultes à l'aide publique. Revue de littérature », *Injep Notes et Rapports/Revue de littérature*.
- / Vial B. (2017), « Agir sur le non-recours aux droits. Le travail d'accueil d'une association de lutte contre le décrochage scolaire », *Diversité*, p. 111-116.
- / Vial B. (2016), « Ne pas se sentir concerné par ses droits. Une analyse du non-recours dans les parcours sociaux juvéniles », *Agora débats/jeunesses*, n° 74, p. 77-88.
- / Voutat B., Knüsel B. (1997), « La question des minorités. Une perspective de sociologie politique », *Politix*, vol. 10, no 38, p. 136-149
- / Warin P. (2002), *Les Dépanneurs de justice. Les « petits fonctionnaires » entre qualité et équité*, Paris, LGDJ, coll. « Droit et société », n° 33.
- / Warin P. (2007), « La campagne pour les élections présidentielles jugées par des personnes en difficultés d'accès aux droits », programme de recherche « Formation du jugement politique », Sciences Po Grenoble.
- / Warin P. (2010), « Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ? », *La Vie des idées*.
- / Warin P. (2012), « Le non-recours aux droits. Question en expansion, catégorie en construction, possible changement de paradigme dans la construction des politiques publiques », *Sociologies*.
- / Warin P. (2016), *Le Non-recours aux politiques sociales*, Presses Universitaires de Grenoble, p. 90-94.
- / Warin P. (2018), « Les aides sociales qui ne sont pas demandées », *La Vie des idées*.
- / Warin P., Olm C. (2019), « Des citoyens en difficulté avec les administrations et les services publics », chapitre dans ouvrage à paraître.
- / Wirth L. (1964), « The Problem of Minority Groups », in Louis Wirth (ed.), *On Cities and Social Life*, Chicago, University of Chicago Press, p. 245.

Chapitre « Protection des droits de l'enfant »

- / Blais, M. (2002), « Une libération problématique », *Le Débat*, 121 (2002/4), p. 140-148, p. 146.
- / de Becker E. (2008), « Transmission, loyautés et maltraitance à enfants », *La Psychiatrie de l'enfant*, vol. 51, (1), p 43-72, p. 53.
- / Défenseur des droits (2015a), *Handicap et protection de l'enfance : des droits pour des enfants invisibles*.
- / Défenseur des droits (2015b), *Rapport du Défenseur des droits au Comité des droits de l'enfant des Nations unies*, Défenseur des droits, 27 février 2015.
- / Défenseur des droits (2016), *Rapport annuel consacré aux droits de l'enfant : Droit fondamental à l'éducation : une école pour tous, un droit pour chacun*.
- / Défenseur des droits (2017a), *Enquête sur l'accès aux droits, – volume 4, Place et défense des droits de l'enfant en France*, 30 pages.
- / Défenseur des droits (2017b) *Rapport annuel d'activité 2016*.
- / Défenseur des droits (2018), *De la naissance à 6 ans : au commencement des droits. Rapport consacré aux droits de l'enfant*. 83 pages.

- / Govindama Y. (2014), « Un état des lieux de la maltraitance des jeunes enfants en France. Les enjeux psychiques dans la relation mère-enfant », *Devenir*, 4 (26), p. 261-290
- / Gros G. (2010), « Philippe Ariès : naissance et postérité d'un modèle interprétatif de l'enfance », *Histoire de l'éducation*, 125, p. 49-72.
- / Kerivel A. (2015), « Recueillir l'expérience d'enfants : de la théorisation enracinée à l'innovation méthodologique. Violence, harcèlement et empathie du point de vue d'élèves de 9 à 12 ans », *Approches inductives : Travail intellectuel et construction des connaissances*, 2015, 2(2), p. 95-128.
- / Lahaye W. (2005a), « La bienveillance d'une génération à l'autre. Changement de culture, stabilité de structure », chapitre 6, dans *Culture et bienveillance* (p. 91-106). Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur, p.96
- / Lahaye W. (2005b), « La place de l'enfant d'une génération à l'autre », dans *L'Enfant, acteur et/ou sujet au sein de la famille*, ERES, 2005, p. 163-168, p. 165
- / Pascoal S., Poeschl G. (2004), « Représentations sociales de la violence envers les enfants », *Les Cahiers internationaux de psychologie sociale*, n° 64 (4), p. 21-34, p. 29.
- / Rouyer M. (2011) n « Psychopathologie de l'enfant maltraité et de sa famille », *Médecine thérapeutique pédiatrie*, vol. 14(1), p. 24-30, p. 25.
- / Segalen, M. (2010), *A qui appartiennent les enfants ?* Paris : Tallandier.
- / Séraphin G. (2014), « Pour une autre politique de l'enfance et de la famille. Lecture de quatre rapports récents », *Esprit*, 12 (décembre), p. 91-106.
- / Vellut N., Cook J., Tursz A. (2017), « Qui sont les parents auteurs de secouements à enfants ? », *Recherches familiales*, vol. 14, n° 1, 2017, p. 135-148.
- / Vigarello G. (2002), « Les paradigmes d'une histoire de l'enfance », *Le Débat*, n° 121 (2002/4), p. 154-157, p. 155.
- / Youf D. (2002), « Construire un droit de l'enfance », *Le Débat*, n° 121 (2002/4), p. 158.

Chapitre « Perceptions et expériences de discriminations »

- / Beauchemin C., Hamel C., Simon P. (2015), *Trajectoires et origines. Enquête sur la diversité des populations en France*, Paris, Ined
- / Benveniste A. (2010), « Ethnisation, racialisation de la religion », in Azria R., Hervieu-Léger D. (dir.), *Dictionnaire des faits religieux*, PUF, p. 344-350.
- / Blank R., Dabady M., Citro C. (2004), *Measuring racial discrimination*, National Research Council of the National Academies, Washington DC, National Academies Press.
- / Cagnet M., Eberhard M. (2013), « Composer avec le racisme : Postures stratégiques de jeunes adultes descendants de migrants », *Migrations Société*, n° 147-148, p. 221-234.
- / Coulon A., Prud'homme D., Simon P. (2018), *Le Racisme et la discrimination raciale au travail*, Paris, Éditions AFMD
- / CNCDH (2017), *Rapport 2016 sur la lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie*, mai 2017
- / Cutarello P. (2011), « Différences dans la diversité : le ressenti des discriminations par les jeunes hommes d'origine maghrébine », *Revue des migrations internationales*, vol. 27, n° 3, p. 103-130.
- / Dares (2016), « Discriminations à l'embauche selon l'origine : que nous apprend le testing auprès de grandes entreprises ? », *Dares analyses*.

- / Défenseur des droits (2015), « 8^e Baromètre sur la perception des discriminations dans l'emploi », *Études et résultats*.
- / Défenseur des droits (2016), « Accès à l'emploi et discriminations liées aux origines. Résultats des témoignages », *Études et résultats*.
- / Défenseur des droits (2017a), « 10^e Baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi », *Études et résultats*, mars 2017 (volume 3).
- / Défenseur des droits (2017b), *Enquête sur l'accès aux droits*, volume 5, *Les Discriminations dans l'accès au logement*, décembre 2017.
- / Dubet F., Cousin O., Mace E., Rui S. (2013), *Pourquoi moi ? L'expérience des discriminations*, Paris, Le Seuil.
- / Eberhard M., Simon P. (2016), *Expériences et perceptions des discriminations en Île-de-France*, Paris, Ardis-CGET-DDD.
- / Fra (2017), *Second European Union Minorities and Discrimination Survey (EU-MIDIS II) : Muslims – Selected findings*, septembre 2017
- / Green N. L. (2002), « Religion et ethnicité. De la comparaison spatiale et temporelle », *Annales. Histoire, Sciences Sociales*, vol. 57, n° 1, 2002, p. 26.
- / Hamel C., Lesné M. et Primon J.-L. (2015), « La place du racisme dans l'étude des discriminations », in Beauchemin C., Hamel C., Simon P. (dir.), *Trajectoires et Origines. Enquête sur la diversité des populations en France*, Paris, Ined, p. 443-470.
- / Heath A., Liebig T., Simon P. (2013), « Discrimination against immigrants – Measurement, incidence and policy instruments », in *International Migration Outlook 2013*, OCDE, p. 191-230.
- / Hervieu-Léger D., Azria R. (2010), *Dictionnaire des faits religieux*, Paris, PUF, p. 344-350.
- / Krieger N., Smith K., Naishadham D., Hartman C., Barbeau E. (2005), « Experiences of discrimination: validity and reliability of a self-report measure for population health research on racism and health », *Social Science and Medicine*, vol. 61, p. 1576-1596.
- / Krieger N., Carney D., Lancaster K., Waterman P., Kosheleva A., Banaji M. (2010), « Combining explicit and implicit measures of racial discrimination in health research », *American Journal of Public Health*, Vol. 100, n° 8, p. 1485-1492.
- / Lamont M., Moraes Silva G., Welburn J., Guetzkow J., Mizrahi N., Herzog H., Reis E. (2017), *Getting respect: Responding to Stigma and Discrimination in the United States, Brazil and Israel*, Princeton, Princeton University Press.
- / Lesné M., Simon P. (2015), « La mesure des discriminations dans l'enquête TeO », in Beauchemin C., Hamel C., Simon P., *Trajectoires et origines : enquête sur la diversité des populations en France*, Paris, INED, cColl. « Grandes Enquêtes », p. 383-412.
- / Mirna S., Patrick S. (2014), « La mesure des discriminations ethniques et raciales : représentations, expériences subjectives et situations vécues », *Économie et statistiques*, n° 464-465-466, p. 245-275
- / Motta A. (2016), *Discriminations et carrières. Entretiens sur des parcours de noir-e-s et d'arabes*, Paris, L'Harmattan.
- / Onzus (2012), « Le sentiment de discrimination des habitants des Zus », in *Rapport Onzus 2012*, p. 189-210.
- / Petit P., Duguet E., L'Horty Y., du Parquet L., Sari F. (2011), « Discriminations à l'embauche des jeunes franciliens et intersectionnalité du sexe et de l'origine : les résultats d'un testing », *Document de travail CEE*, n° 141.

- / Primon J.-L., Simon P. (à paraître), « Mesurer le racisme ? L'apport des enquêtes quantitatives à la sociologie du racisme », *Sociologie et sociétés*, vol. 50.
- / Safi M., Simon P. (2014), « La mesure des discriminations ethniques et raciales : représentations, expériences subjectives et situations vécues », *Économie et statistiques*, no 464-465-466, p. 245-275.
- / Scherr M, Amous N. (2017), « Les injures à caractère raciste, antisémite ou xénophobe. Une exploitation réalisée à partir des enquêtes Cadre de vie et sécurité », *Grand Angle*, n° 41, ONDRP.
- / Veenman J. (2010), « Measuring labor market discrimination: an overview of methods and their characteristics », *American Behavioral Scientist*, 53:12, p. 1806-1823.
- / Williams D., Mohammed S. (2009), « Discrimination and racial disparities in health: evidence and needed research », *J. Behav. Med.*, vol. 32, p. 20-47.

Chapitre « Relations entre les professionnels de la sécurité et les populations : le respect de la déontologie »

- / Acat (2016), *L'Ordre et la force : Enquête sur l'usage de la force par les représentants de la loi en France*, rapport.
- / Amnesty International. (2005) *France, pour une véritable justice. Mettre fin à l'impunité de fait des agents de la force publique*, rapport.
- / Arenas García L., García España E. (2016), « Police stops and racial profiling in Spain. Evaluation of a program for their reduction », *Boletín criminológico*, 163, p. 1-9.
- / Beauchemin C., Hamel C., Simon P. (2016), *Trajectoires et origines. Enquête sur la diversité des populations en Franc.*, Paris: Ined.
- / Bradford B. (2017), *Stop and Search and police legitimacy*, Abingdon, Routledge.
- / Collectif contre le contrôle au faciès (2016), *Les Maux du déni – Cinq ans de contrôles abusifs rapportés par les victimes et leurs familles*.
- / CNCDH (2016), *Prévention des pratiques de contrôle d'identité discriminatoires et/ou abusive*. Avis du 8 novembre 2016.
- / CSA (2009), *Les Français, les minorités visibles et les discriminations*, Paris : CSA.
- / Défenseur des droits (2012), *Rapport relatif aux relations police/citoyens et aux contrôles d'identité*.
- / Défenseur des droits (2014), *Relations police-citoyens et contrôles d'identité*.
- / Défenseur des droits. (2017), *Enquête sur l'accès aux droits. vol. 1, Relation police/ population : le cas des contrôles d'identité*, Paris, Défenseur des droits.
- / de Maillard J., Hunold D., Roché S., Oberwittler D., Zagrodzki M. (2016), « Les logiques professionnelles et politiques du contrôle – Des styles de police différents en France et en Allemagne », *Revue française de science politique*, Vol. 66, p. 271-293.
- / de Maillard J. (2019), « Les contrôles d'identité, entre politiques policières, pratiques professionnelles et effets sociaux. Un état critique des connaissances », *Champ pénal/ Penal field*.
- / Dumortier T. (2015), « Les "contrôles au faciès" saisis par la justice », *Revue des droits de l'homme*, Actualités Droits-Libertés.
- / Ecri. (2007), General Policy Recommendation no. 11 on Combating Racism and Racial Discrimination in Policing.

- / Epp C., Maynard-Moody S., Haider-Markel D. (2014), *Pulled Over*, Chicago, Chicago University Press.
- / Fra (2010a), *Enquête EU-MIDIS Enquête de l'Union européenne sur les minorités et la discrimination, Données en bref 4 : Contrôles de police et minorités*.
- / Fra (2010b), *Towards more effective Policing – Understanding and Preventing Discriminatory Ethnic Profiling: a Guide*.
- / Fra (2010c), *EU-Midis : Contrôles de police et minorités*, Luxembourg : Publications Office of the EU.
- / Fra (2017), *EU-Midis II: Second European Union Minorities and Discrimination Survey. Muslims. Selected Findings*, Luxembourg Publication Office of the EU.
- / Gauthier J. (2015), « Origines contrôlées – Police et minorités en France et en Allemagne », *Sociétés contemporaines*, vol. 1, n° 97, p. 101-127.
- / Gauthier J. (2018a), « Le contrôle au faciès devant le tribunal. Entretien avec Slim ben Achour », in Gauthier, Jérémie, Jobard, Fabien (dir.), *Police. Questions sensibles*. Paris : PUF, p. 65-76.
- / Gauthier J. (2018b), « Un art français de la violence policière », in J. Gauthier, F. Jobard (dir.), *Police : questions sensibles*, Paris, PUF, p. 51-64.
- / Gauthier J., de Maillard, J., Peaucellier, S. (2019), « Représentations et expériences de la police. Une enquête auprès des étudiants », *Questions pénales*, 32, 1, p. 1-4.
- / Her Majesty's Inspectorate of Constabulary. (2015), *Stop and search Powers 2. Are the police Using Them Effectively and Fairly?*
- / Heymann P.B. (2000), « The New Policing », *Fordham Urban Law Journal*, vol. 28, n° 2, p. 407-456.
- / Hickman M., Piquero A.R., Garner J.H. (2008), « Toward a national estimate of police use of non-lethal force », *Criminology and Public Policy*, 7(4), p. 563-604.
- / Human Rights Watch (2012), *La Base de l'humiliation. Les contrôles d'identité abusifs en France*, rapport.
- / Jobard F. (2007), « L'usage de la force par la police », In Cusson M., Dupont B., Lemieux F.. *Traité de sécurité intérieure*, HMH, p. 530-540.
- / Jobard F., Lévy R., Lamberth J., Névanen S. (2012), « Mesurer les discriminations selon l'apparence. Une observation standardisée des contrôles d'identité à Paris », *Population*, 67, 3, p. 423-452.
- / Jobard F., de Maillard J. (2015), *Sociologie de la police. Organisation politique réforme*. Paris : Armand Colin.
- /ounin N. et al. (2015) « Le faciès du contrôle. Contrôles d'identité, apparence et modes de vie des étudiant(e) s en Île-de-France », *Déviance et société*, 39, 1, 2015, p. 3-29.
- / Mayer D. (1993), « Prévention et répression en matière de contrôle d'identité : une distinction trompeuse », *Dalloz*, p. 273.
- / Napoli P. (2003), *Naissance de la police moderne. Pouvoir, normes, société*. La Découverte.
- / Névanen S. (2011), *Escapad 2008*, Guyancourt : CESDIP, non publié.
- / Oberwittler D., Roché S. (2018), « Ethnic disparities in police-initiated contacts of adolescents and attitudes towards the police in France and Germany », in Oberwittler D., Roché S. (eds.), *Police-citizen relations across the world. Comparing sources and contexts of trust and legitimacy*, Abingdon, Routledge, p. 73-107.

- / OSJI (2009), *Police et minorités visibles : les contrôles d'identité à Paris*.
- / OSJI (2009), *Addressing Ethnic Profiling by Police – A Report on the Strategies for Effective Police Stop and Search Project*.
- / Peaucellier S., Spilka S., Jobard F., Lévy R. (2016), « Les contrôles d'identité et les jeunes Parisiens. Une exploitation du volet parisien de l'enquête Escapad 2010 », *Questions pénales*, 29, 2, p. 1-4.
- / Piazza P. (2006), « La "carte d'identité de Français" sous Vichy », in Crettiez X., Piazza P.; *Du papier à la biométrie. Identifier les individus*, Paris : Les Presses Science Po, p. 51-69.
- / Picard E. (1994), « Les contrôles d'identité au regard des droits fondamentaux », *Revue française de droit administratif*, 5, p. 981.
- / Skogan W. (2018), « Stop-and-frisk and trust in police in Chicago », in Oberwittler D., Roché S. (eds.), *Police-citizen relations across the world. Comparing sources and contexts of trust and legitimacy*, Abingdon, Routledge, p. 247-265.
- / Tchen V. (2006), « Encartement et contrôle d'identité », in Crettiez X., Piazza P.; *Du papier à la biométrie. Identifier les individus*, Paris : Les Presses Science Po, p. 139-168.
- / Terrasse M. (2019); « Dimensions of belongings. Relationships between police identity checks and national identity », *Journal of Ethnic and Migration Studies*, p. 1-22 .
- / Thévenin P. (2016), « Le droit hors de compte. L'aiguillage managérial de la discrétion policière », *Déviance et Société*, 40, p. 165-186.
- / Tiberj V., Simon P. (2010), « Vie citoyenne et participation politique », in *Trajectoires et origines. Enquête sur la diversité des populations en Franc.*: Paris : Ined, document de travail 168, p. 117-122.
- / Waddington P.A.J., Stenson K., Don D. (2004), « In proportion race, and police stop and search », *British Journal of Criminology*, 44, 6, p. 889-914.

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

