Septembre 2019

Études&Résultats

Appel à témoignages
auprès des résidents d'outre-mer.

Les outre-mer face aux défis de l'accès aux droits.

Les enjeux de l'égalité devant les services publics et de la non-discrimination.

Face au droit, nous sommes tous égaux

Défenseurdesdroits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Études&Résultats

Appel à témoignages
auprès des résidents d'outre-mer.

Les outre-mer face aux défis de l'accès aux droits.

Les enjeux de l'égalité devant les services publics et de la non-discrimination

Septembre 2019

Résumé

A l'occasion de l'opération « Place aux droits ! » aux Antilles le 26 novembre 2018, le Défenseur des droits a lancé un appel à témoignages auprès des résidentes et des résidents d'outre-mer afin de mieux connaître leurs difficultés d'accès aux services publics ainsi que les discriminations dont elles et ils pourraient être victimes dans ces territoires. En parallèle, une enquête téléphonique a été réalisée par l'institut de sondage Ipsos dans les départements de La Réunion, de la Guadeloupe et de la Martinique.

Les résultats de ces deux études mettent en lumière des inégalités de traitement persistantes entre les outre-mer et la métropole, ainsi que de fortes disparités entre les différents territoires ultramarins. Les habitantes et les habitants des outre-mer rapportent être confrontés dans leur vie quotidienne à d'importantes difficultés économiques et sociales, à un accès inégal aux services publics et à de nombreuses discriminations, ce qui interroge les objectifs d'égalité réelle consacrés par la loi de programmation du 28 février 2017. Les résultats présentés ci-dessous ont non seulement pour objet de mieux saisir les perceptions et les expériences des populations ultramarines mais également d'appréhender les contextes d'émergence, les formes et les conséquences des difficultés ou discriminations ressenties afin de contribuer à l'identification de pistes concrètes d'évolution.

Introduction

Présents sur trois continents, les outre-mer comptent aujourd'hui une population de plus de 2,7 millions de personnes, soit 4 % de la population française [1]. Au-delà de leurs spécificités géographiques et institutionnelles, ces territoires se caractérisent par une population particulièrement jeune et des taux de chômage et de précarité plus importants qu'en métropole [2]. Les mouvements contre la vie chère qui ont traversé les outre-mer depuis 2006 soulignent la persistance, voire l'aggravation, de fragilités économiques et sociales dans les territoires ultramarins, ainsi que des inégalités plus marquées que sur le reste du territoire national [3].

Par ses interventions en faveur de l'accès aux droits, le Défenseur des droits contribue à ce que l'égalité revienne au cœur du projet républicain, afin que nul n'en soit exclu. Son action s'appuie sur un réseau national de plus de 500 délégués et déléguées qui constitue un service de proximité sur l'ensemble du territoire national, en zone urbaine, mais également en zone péri-urbaine et rurale, dans plus 870 points d'accueils, 28 délégués étant présents en outre-mer. Ces derniers assurent des permanences dans 32 lieux (préfectures, mairies, maisons du droit et de la justice), dont 12 établissements pénitentiaires. En 2018, l'institution a ainsi reçu plus de 3 200 demandes de personnes résidant sur un territoire d'outre-mer. La très large majorité de ces réclamations concernent les relations avec les services publics (83,6 %) et près d'une réclamation sur 10 (9,6 %) concerne la lutte contre les discriminations.

Dès lors, le Défenseur des droits a souhaité mieux connaître les préoccupations des populations ultramarines et documenter leurs inégalités d'accès aux services publics et les éventuelles discriminations dont elles sont victimes.

Méthodologie

De novembre 2018 à mai 2019, le Défenseur des droits a recueilli les témoignages des résidentes et résidents ultramarins. Un questionnaire destiné à l'ensemble de la population résidant ou ayant résidé au moins un an au cours des cinq dernières années dans un territoire d'outre-mer a donc été élaboré et diffusé par les délégués du Défenseur des droits, les partenaires associatifs et les institutions présents sur ces territoires.

Au total, 975 témoignages ont été recueillis. L'analyse ci-dessous porte uniquement sur les témoignages des personnes ayant déclaré résider aux Antilles, en Guyane, à la Réunion ou à Mayotte. Si les résultats permettent d'illustrer la diversité des manquements aux droits auxquels est confrontée la population ultramarine, ils doivent être considérés avec précaution, dans la mesure où ils ne sont pas représentatifs de l'ensemble des résidents de ces départements. Parmi les personnes ayant répondu au questionnaire, l'âge moyen est de 42,6 ans, 62,7 % sont des femmes et 65 % sont des actifs.

Parallèlement, une enquête téléphonique représentative de la population des départements de Martinique, Guadeloupe et de La Réunion (enquête Omnibus) a été réalisée entre le 10 décembre 2018 et le 24 février 2019. 1 508 personnes ont été interrogées dans ce cadre, l'enquête s'adressant à toute personne âgée d'au moins 16 ans. La collecte des données a été réalisée par l'institut de sondage Ipsos et l'analyse des données par l'équipe du Défenseur des droits.

Quels enjeux prioritaires pour la population ultramarine ?

La lutte contre le chômage : première priorité dans les départements d'outre-mer

Selon les personnes interrogées, la lutte contre le chômage constitue le premier enjeu à relever dans les départements d'outre-mer [graphique 1]. Plus de la moitié des répondantes et des répondants l'ont cité parmi les 3 principales priorités à traiter par les pouvoirs publics, ce quelle que soit la population interrogée (enquête téléphonique ou appel à témoignages).

L'emploi représente une question sociale prioritaire pour les ultramarines et les ultramarins, confrontés à un « chômage structurel de masse » depuis de nombreuses décennies [4]. Depuis la crise mondiale de 2008, les taux de chômage et de pauvreté se sont substantiellement accrus. En 2017, le taux de chômage se situe ainsi entre 18% à 23% selon les départements d'outre-mer (hors Mayotte), contre 9% en métropole [5]. Mayotte est le département français avec le taux de chômage le plus élevé, atteignant 35% en 2018. Au-delà de la crise économique, les territoires des outre-mer sont fragilisés par des difficultés spécifiques pour créer de l'emploi, notamment en raison de « l'éloignement du marché européen et de l'impossibilité d'effectuer des économies d'échelle » dans un espace insulaire [6]. Des retards structurels en matière d'éducation, de formation et de transport entravent aussi l'accès des ultramarins à l'emploi. Faute de dispositifs de formation ou d'offres d'emplois adaptés, les personnes plus diplômées partent souvent étudier ou travailler en métropole. Selon l'Insee, 51 000 jeunes âgés de 15 à 29 ans, originaires de Guadeloupe, sont ainsi venus s'installer en métropole en 2015, le taux de chômage en Guadeloupe atteignant alors presque 23% [7]. Les jeunes restés vivre dans les territoires ultramarins sont quant à eux confrontés à une insertion professionnelle plus difficile et davantage touchés par des formes d'emploi précaires, partielles ou déqualifiées.

« Il serait dans notre avantage de pouvoir accompagner les jeunes [vers] l'emploi, tout en favorisant l'emploi local afin de lutter contre l'accroissement du chômage sur un territoire en développement. »

La Réunion

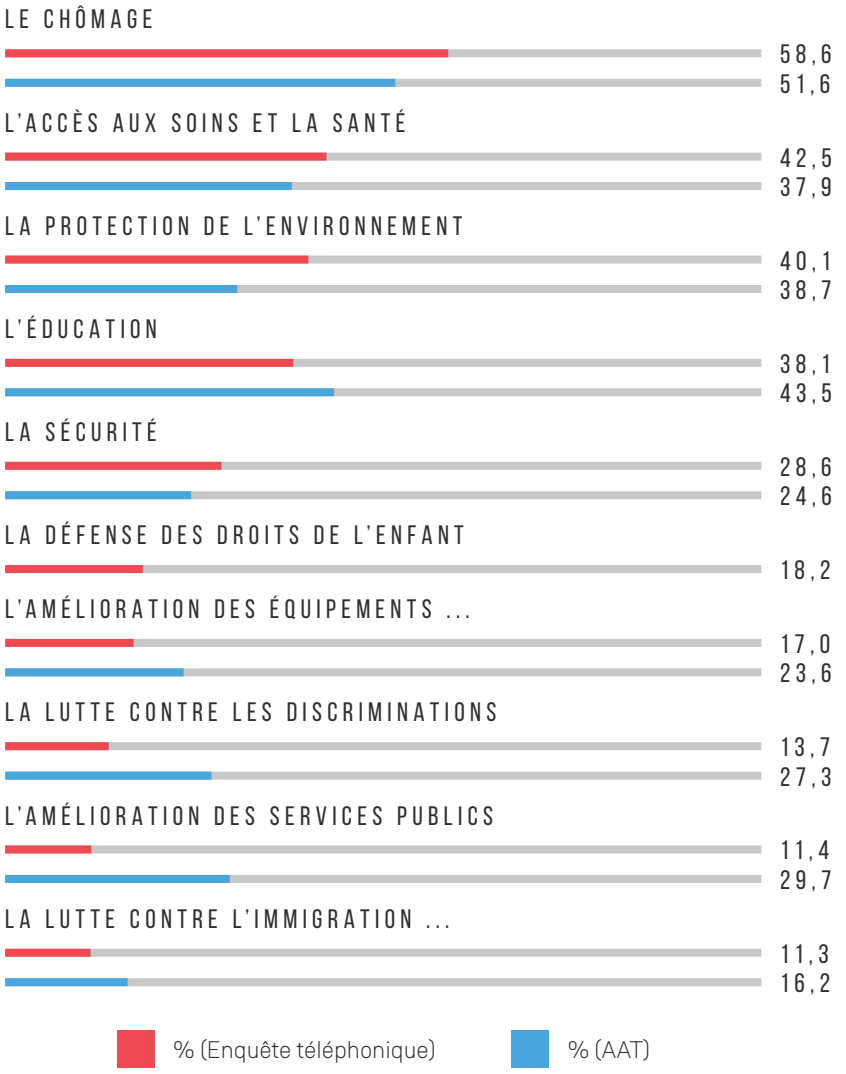
« Grandes difficultés pour insérer un jeune en démarche d'insertion. Face à tous les freins sociaux : transport, hébergement (absence de foyers d'hébergement, formations des jeunes non rémunérées depuis plusieurs années, bref…). »

Guyane

Parmi les répondants, les habitants de la Réunion sont les plus préoccupés par la question du chômage, deux tiers d'entre eux le considérant comme un enjeu prioritaire. Selon l'Insee, la situation de l'emploi à La Réunion s'est récemment dégradée, le taux de chômage atteignant 24% en 2018. Les jeunes réunionnaises et réunionnais sont les plus touchés par ces difficultés d'accès à l'emploi : « En 2018, les jeunes sans emploi mais qui souhaitent travailler sont plus nombreux que les jeunes en emploi (53 000 contre 43 000) » [8]. Les jeunes, notamment les moins diplômés, se retrouvent aussi davantage dans le « halo » du chômage, zone grise comprenant les personnes sans emploi qui souhaiteraient travailler mais qui, découragées par des refus successifs, ne recherchent plus activement un emploi. Comptabilisés en tant qu'inactifs et non comme chômeurs par le Bureau International du Travail (BIT), ces jeunes réunionnais constituent une part croissante du « halo » et sont davantage confrontés à la pauvreté et à l'exclusion sociale.

Graphique 1

RÉPARTITION DES PRIORITÉS À TRAITER EN OUTRE-MER, SELON LES ENQUÊTÉ·E·S



Sources : Enquête Omnibus aux Antilles et à La Réunion, et appel à témoignages outre-mer, Défenseur des droits, 2018/2019.

Lecture : Le chômage a été cité comme l'une des 3 priorités à traiter par 58,6 % des personnes interrogées par téléphone et 51,6 % des participants à l'appel à témoignages.

Le droit à la protection de la santé et à un environnement sain : deux défis majeurs à relever dans les territoires ultramarins

L'accès aux soins et à la santé et la protection de l'environnement constituent les deux autres principales priorités des ultramarins, citées par plus de 4 habitants sur 10.

Sans surprise, l'accès à la santé est considéré comme un enjeu majeur dans les outre-mer, malgré certaines disparités qui peuvent être constatées selon les départements et les groupes sociaux concernés. D'après les résultats de l'enquête téléphonique, la population antillaise semble davantage préoccupée par l'accès aux soins et à la santé : 47,3% des guadeloupéennes et des guadeloupéens et 45% des martiniquaises et des martiniquais l'ont cité parmi l'une des trois priorités à traiter contre 35,2% des réunionnaises et des réunionnais. Les femmes sont également plus sensibles à cette question que les hommes (44,8 % des femmes contre 39,6 % des hommes). De façon générale, les habitants des outre-mer se perçoivent en moins bonne santé que ceux de métropole [9]. Les indicateurs de santé présentent en effet des résultats inquiétants, notamment une espérance de vie plus faible qu'en métropole, une surmortalité infantile et maternelle, ainsi qu'une forte prévalence du diabète et des maladies infectieuses et parasitaires. La Réunion, par exemple, est le département le plus touché par le diabète, le taux de prévalence du diabète traité étant plus de deux fois supérieur à la moyenne nationale de (10,2 % contre 4,7 %) [10]. Ces inégalités de santé entre les outre-mer et la métropole traduisent de fortes disparités territoriales et sociales dans l'accès aux soins. L'inégale répartition des dispositifs sanitaires, ainsi que les coûts de santé, favorisent le renoncement aux soins des personnes précaires ou vivant dans des communes isolées. Comme le souligne le Défenseur des droits dans son rapport *Droits de l'enfant en 2017 - Au miroir de la Convention Internationale des droits de l'enfant*, le sous-dimensionnement des centres hospitaliers, et notamment de la protection maternelle et infantile, dans les outre-mer a conduit à une dégradation inquiétante du suivi périnatal et de la protection de la santé des enfants [11].

« Les populations autochtones des villages isolés [...] doivent se rendre sur le littoral (plusieurs heures de pirogue et de route). Pas d'accès à des soins spécifiques (ex: une femme enceinte doit se rendre sur le littoral pour accoucher). »

Guyane

« Les services médicaux (pas l'hôpital) comme les médecins, les dentistes, les radiologues prennent des dépassements d'honoraires non déclarés. Attention pas tous ! Je ne m'en suis pas tout de suite aperçue (je suis arrivée en Guadeloupe il y a 3 ans). On paie 27€ et la feuille de soins indique 24€. [...] De même, j'ai payé un dentiste 85,30€ et le duplicata qu'il m'a fourni car la feuille de soin électronique n'avait pas fonctionné mentionnait 25,30€, feuille de soin éditée par l'ordinateur du médecin ! »

Guadeloupe

Fortement corrélée aux enjeux de santé publique, la protection de l'environnement constitue également une autre priorité pour les résidents des outre-mer, arrivant en 3ème position des priorités à traiter selon l'enquête téléphonique. Les problématiques sont extrêmement diverses selon les territoires (question du chlordécone et problème des sargasses aux Antilles, orpaillage en Guyane, gestion de l'eau potable et de l'assainissement dans l'ensemble des outre-mer) et soulèvent à la fois des défis écologiques et sanitaires [12]. Selon l'agence Santé publique France, 90% des adultes de Martinique et de Guadeloupe sont ainsi contaminés par le chlordécone, pesticide toxique utilisé pendant plus de 20 ans dans les bananeraies antillaises, de 1972 à 1993 [13]. La contamination des aliments et des eaux par le chlordécone est soupçonnée d'être responsable de nombreux problèmes sanitaires graves dans la région, et notamment d'une explosion du nombre de cancers de la prostate. Les populations ultramarines sont également confrontées à un accès inégal à l'eau potable et à un système d'assainissement obsolète. Largement discutée lors des assises des outre-mer qui se sont tenues en 2018, la politique publique de gestion de l'eau ne permet pas de répondre aux besoins fondamentaux des ultramarins, dont une partie reste privée d'eau potable ou d'un approvisionnement continu [14].

« Les guadeloupéens sont très régulièrement privés de l'eau courante (par exemple des écoles sont restées 7 semaines sans avoir d'eau), à cause d'une gestion calamiteuse. Nous avons toute l'année un planning de coupures d'eau (coupures un jour sur trois sur mon secteur) et certaines zones ne sont desservies que la nuit ! »

Guadeloupe

« Pour presque 50% de la population de ma commune, les besoins primaires ne sont pas satisfaits (accès à l'eau potable, à l'électricité, salubrité des logements, assainissement…etc). »

Guyane

« Mépris des autorités face au problème des sargasses qui empoisonnent les habitants, ainsi que le chlordécone non pris en compte par le gouvernement. »

Martinique

L'accès à l'éducation : des inégalités sociales et territoriales persistantes dans les outre-mer

Parmi les priorités des résidents ultramarins, l'enjeu de l'éducation arrive en 4ème position, cité par environ 38% des répondants. L'enquête téléphonique montre que les femmes y sont également plus sensibles que les hommes (41,7 % contre 33,5 %). Par ailleurs, près d'un tiers des répondants de l'appel à témoignages citent l'accès à l'éducation comme l'une des principales difficultés auxquelles sont confrontés les jeunes ultramarins.

L'accès à l'éducation est prioritairement cité par les habitants de Mayotte et de Guyane, préoccupés par la situation alarmante du système éducatif dans leurs territoires (respectivement 73,2 % et 48,4 % d'entre eux contre 28,7 % pour la Guadeloupe, 37,1 % pour la Martinique et 46,3 % pour La Réunion). Dans ces deux départements, l'Education Nationale ne parvient pas à répondre au flux croissant d'enfants scolarisables et à l'engorgement des infrastructures scolaires, souvent détériorées et mal réparties, faute d'investissements publics suffisants [15]. Les enfants et les adolescents des communes isolées sont les premiers à être touchés par la non-scolarisation du fait de l'absence d'établissements scolaires de proximité. Pour poursuivre leur scolarité dans un collège ou un lycée, ils doivent souvent quitter leurs proches et être hébergés en internat ou dans une famille d'accueil, loin de leur commune d'origine. Les témoignages recueillis mettent aussi au jour les discriminations subies par les enfants étrangers privés de scolarisation, du fait de demandes administratives abusives lors de l'inscription ou du manque de place dans les établissements scolaires. L'attention du Défenseur des droit a notamment été appelée sur des refus de scolarisation d'enfants à Mayotte, dont la majorité sont originaires des Comores [16]. Dans la commune de Koungou, ce sont ainsi 13 enfants qui, malgré des dossiers complets, se sont vus opposer des décisions de refus en raison du trop grand nombre d'enfants domiciliés à la même adresse. De nombreuses demandes d'inscriptions ont également été refusées, en raison de l'absence de places disponibles dans les écoles de la commune.

« Prenons la situation concrète et réelle des jeunes collégiens de Trois Saut. Une fois arrivés à l'âge d'intégrer le collège (11 ans et +), ces jeunes doivent quitter leur environnement familial pour [assurer] une continuité scolaire. Sauf que peu de dispositifs existent aujourd'hui pour accueillir ces enfants. Ils se retrouvent ainsi éjectés de leur famille et finissent pour beaucoup en situation d'échec dans des familles d'accueil ou dans un home amérindien. »

Guyane

« De nombreux enfants ne sont pas inscrits à l'école car ils sont d'origine étrangère. En tant qu'enseignant, j'ai vu des personnes empêcher des enfants d'entrer à l'école car ils étaient étrangers. Le Préfet ne fait pas respecter la loi. »

Mayotte

« Difficultés d'inscrire les enfants dans les écoles. Même si cela est rendu obligatoire et [que] la commune le fait, il faudra que la Maire repousse les murs des écoles existantes. »

Mayotte

Les difficultés éprouvées pour recruter du personnel enseignant qualifié ou spécialisé fragilisent également l'accompagnement des élèves, notamment ceux qui sont en difficulté d'apprentissage. Les territoires d'outre-mer affichent ainsi un retard important en matière de maîtrise des savoirs fondamentaux et de réussite scolaire. L'illettrisme concerne 20,2% des jeunes ultramarins de 17 et 18 ans contre seulement 3,6 % en métropole et le taux de décrochage scolaire est bien supérieur à la moyenne nationale [17]. Les performances du système éducatif outre-mer sont ainsi notablement inférieures à la moyenne nationale alors même qu'à Mayotte et en Guyane, la population en âge d'être scolarisée, à l'école ou dans l'enseignement supérieur, représente plus de la moitié de la population [18].

« Au niveau de l'éducation, [on constate] un réel manque de compétences des professeurs et conseillers d'orientation pour guider les élèves dans leur choix de carrière. »

Guadeloupe

« Beaucoup sont des jeunes qui voudraient partir du département pour étudier, mais financièrement c'est extrêmement compliqué. »

La Réunion

Si l'aide à la mobilité encourage les études supérieures dans des territoires proches ou en métropole, les jeunes ultramarins mobiles souffrent toutefois de l'éloignement de leur famille et de fortes contraintes financières. Les témoignages recueillis révèlent également l'ampleur des discriminations subies par les étudiants ultramarins en métropole, que ce soit dans le cadre de leurs démarches administratives, dans leur recherche de logement ou d'emploi, dans le milieu universitaire ou encore dans les rapports avec les forces de l'ordre.

« J'aimerais avant tout parler des discriminations en tant que réunionnais, lorsque je suis arrivé en France hexagonale. Discrimination au logement; discrimination dans un concours (oui je l'affirme); discrimination dans ma formation (je suis diplômé de Science Po); discrimination dans les relations avec la police. Je pourrais raconter des anecdotes classiques comme celle où l'agent immobilier dit au bout de 20 minutes que le logement n'est plus disponible. Ou encore, à l'université, quand la chargée de formation dit que je n'ai pas droit à une bourse parce que mon nom n'est pas français comme "Martin". Ou encore, au cours d'un oral à un concours de catégorie A, un fonctionnaire d'État avec un nom à consonance étrangère se permet de dire que je n'ai pas ma place en France. »

La Réunion

« Lorsque j'étais étudiante en classe préparatoire littéraire, j'ai dû acheter un billet d'avion et assurer les frais de logement en métropole pour pouvoir passer certains concours. Rien n'était pris en charge et le coût du voyage ainsi que la fatigue engendrée rajoutent une pression supplémentaire très importante. Une inégalité criante face à l'accès à l'éducation supérieure pour les ultramarins. »

Mayotte

Délinquance, maltraitances et pauvreté : principaux fléaux auxquels les jeunes sont confrontés selon les habitants des départements d'outre-mer

Les personnes ayant répondu à l'appel à témoignages considèrent que les jeunes ultramarins sont avant tout confrontés aux risques de délinquance (59,1 % des répondants) et de maltraitances qu'elles soient physiques, sexuelles, verbales ou psychologiques (42,1% des répondants) [graphique 2].

Les questions de sécurité représentent un enjeu important dans les départements d'outre-mer, près de 3 habitants sur 10 abordant la thématique lors de l'enquête téléphonique. Les territoires ultramarins sont en effet plus exposés à la délinquance violente qu'en métropole, notamment en ce qui concerne la délinquance des mineurs [19]. Les réalités sont cependant très différentes selon les territoires, le nombre de vols avec violences en 2017 s'échelonnant entre 0,4 pour 1000 habitants en Polynésie française et 7,4 pour la Guyane, tandis que la France métropolitaine affiche une moyenne de 1,5 [20]. La montée de la délinquance, notamment à Mayotte et en Guyane, résulte non seulement du manque de perspectives pour les jeunes, dû au chômage et à la pauvreté, mais également du défaut de prise en charge et d'accompagnement des enfants et adolescents livrés à eux-mêmes ou confrontés à la justice. En raison de la pénurie de structures adaptées et de centres éducatifs, les jeunes sont ainsi massivement placés en familles d'accueil au titre de la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ), tandis que cette pratique reste exceptionnelle en métropole [21].

On remarque par ailleurs un décalage entre les taux de délinquance enregistrés et le sentiment d'insécurité des résidents ultramarins. D'après notre étude, les résidents de la Réunion semblent largement plus sensibles aux questions sécuritaires que ceux des autres départements alors que le taux de prévalence des actes violents est inférieur à celui de la métropole et à ceux des autres DROM. Selon l'enquête Cadre de vie et sécurité de l'Insee, « un tiers des réunionnais ont été victimes de violence en 2009 ou 2010. C'est moins qu'en France métropolitaine, mais le sentiment d'insécurité est plus répandu dans l'île » [22]. Cependant, les violences intrafamiliales ou à caractère sexuel y sont plus fréquentes qu'en métropole. Si l'entrée dans la vie sexuelle se fait en moyenne au même âge, vers 16-17 ans, les jeunes réunionnaises sont plus exposées aux agressions sexuelles ou aux viols lors de leur premier rapport sexuel, 4% déclarant que ce premier rapport était forcé contre 2% en métropole [23].

La protection de l'enfance connaît les mêmes défaillances dans la prévention et la lutte contre les maltraitances physiques et sexuelles, que ce soit dans le cadre familial ou scolaire ou au sein de familles et structures d'accueil.

« La maltraitance intrafamiliale n'est pas prise en compte par les pouvoirs publics. »
La Réunion

« Il y a très longtemps, quand j'étais en maternelle, la maîtresse n'aimait pas les noirs et haïssait les métis, chaque jour elle nous frappait et nous engueulait. La terreur, le désespoir et la souffrance ont été ma première expérience avec cette société. »
La Réunion

« La dénonciation de pratiques de châtiments corporels au sein d'une école maternelle. Si l'autorité municipale est réactive, pas l'autorité académique qui nie la situation du point de vue du corps enseignant. »
Guadeloupe

La pauvreté et l'accès à une alimentation de qualité sont cités par plus d'un tiers des personnes comme l'une des trois principales difficultés auxquelles sont confrontés les enfants et les adolescents d'outre-mer. Les habitants de Mayotte et de La Réunion évoquent le plus fréquemment les problèmes de pauvreté, alors que les questions d'accès à une alimentation saine et équilibrée sont davantage mentionnées par les résidents de La Réunion et des Antilles. D'une façon générale, les taux de pauvreté dans les territoires ultramarins sont largement supérieurs à la moyenne nationale : « En 2011, les taux de pauvreté y variaient entre 48,6% en Martinique et 61,3 % en Guyane, alors que la moyenne française s'élevait à 14,7 % » [24]. Le coût élevé des produits alimentaires et de consommation courante aggravent la situation des familles précaires, plus particulièrement des familles monoparentales, et contribuent au développement de la pauvreté infantile : « en Guadeloupe et en Martinique par exemple, 44% et 45% des enfants vivent au sein d'une famille monoparentale respectivement et (…) les restes à vivre de ces familles peuvent s'avérer très faibles en dépit des prestations sociales » [25]. Les familles les plus précaires sont également confrontées à de mauvaises conditions d'habitat, ainsi qu'à de nombreuses difficultés d'accès ou de maintien dans le logement, faute de revenus suffisants [26].

« Un conseiller de banque m'a dit qu'il fallait fermer le compte parce qu'ils ne veulent plus les gens comme moi à faible revenu. »
La Réunion

« J'ai fait une demande de transfert pour un logement plus petit, ils m'ont répondu que mes revenus sont trop bas. »

Guadeloupe

Selon l'Insee, le taux de pauvreté à La Réunion en 2015 s'élève à 40% et est trois fois supérieur à celui de la métropole : « En 2015, la moitié des réunionnais vivent avec moins de 1190 euros par mois » [27]. De 2010 à 2015, la situation s'est particulièrement dégradée dans les quartiers urbains précaires, qui cumulent un taux de chômage élevé et un habitat surpeuplé. Les enfants de ces quartiers sont les plus exposés à la pauvreté et à l'exclusion sociale : 63% d'entre eux vivent sous le seuil de pauvreté [28].

Graphique 2

DIFFICULTÉS AUXQUELLES SONT CONFRONTÉES LES ENFANTS ET ADOLESCENTS D'OUTRE-MER

Source : Appel à témoignages dans les outre-mer, Défenseur des droits, 2018/2019.

Lecture : 59,1 % des personnes considèrent que l'insécurité et la délinquance sont une des trois principales difficultés auxquelles sont confrontés les enfants et adolescents dans les départements d'outre-mer.

Les services publics dans les départements d'outre-mer : des difficultés d'accès à l'origine de renoncements aux droits

Une très large majorité des personnes interrogées considère que les services publics fonctionnent moins bien, ou beaucoup moins bien, sur leur territoire qu'en métropole (61% des personnes interrogées dans l'enquête téléphonique et 82,1 % des participants à l'appel à témoignages).

Par ailleurs, près de la moitié des personnes (48,1 %) ayant répondu à l'appel à témoignages déclarent qu'elles rencontrent souvent des difficultés dans l'accomplissement de leurs démarches administratives, 31,7 % parfois. Depuis plusieurs années, le Défenseur des droits a ainsi appelé l'attention des pouvoirs publics sur les inégalités d'accès aux services publics dans les outre-mer, notamment en Guyane et à Mayotte [29]. Cette situation préoccupante s'explique, entre autres, par la dématérialisation progressive et le développement insuffisant des services publics, les contraintes afférentes à la mobilité intérieure (manque de transports et coût des déplacements) et la complexité des démarches administratives.

En raison du manque de moyens et de personnel, les services publics ne sont pas en mesure d'accueillir et d'informer convenablement les usagers dans les départements d'outre-mer. Les difficultés éprouvées par les résidents lors de leurs démarches administratives sont liées, dans plus de trois quarts des cas, à un mauvais accueil physique ou téléphonique [graphique 3] et, dans près de 50 % des cas, à la complexité des démarches, comme l'évoquent les témoignages suivants :

« J'insisterai surtout sur l'accueil dans les services publics [...]. En effet, on est peu informé par rapport aux démarches et quand on demande des renseignements, il est rare qu'on nous renseigne correctement sans nous crier [dessus] ou [nous] insulter. [...] Nous faisons des démarches sans être sûrs des procédures à suivre pour que notre demande soit prise en compte. »

Mayotte

« Il est très difficile d'avoir quelqu'un au téléphone de l'Urssaf. Il faut parfois 4 ou 5 appels de plus de 10 minutes à écouter le répondeur sans avoir personne au bout du fil, cela raccroche automatiquement. De plus le service est payant. [...] bilan, pas de réponse à mon problème, après 4 ou 5 appels [...] qui me coûtent plus de 5 €. C'est du vol. »

Mayotte

« À la barrière, on vous crie dessus et une fois à l'intérieur, les questions qu'on vous pose vous mettent mal à l'aise et vous font savoir que vous n'avez aucune chance d'avoir une réponse favorable. Et même pour avoir une simple information, quand on est étranger, il faut toujours prendre cette énorme queue ce qui signifie être obligé de sortir tôt de chez soi. »

Guyane

« J'ai subi une période de chômage pendant 6 mois. J'ai été confronté à Pôle Emploi. Je dis bien "confronté" car ni l'accueil, ni l'orientation, ni l'écoute, n'étaient au rendez-vous. »

La Réunion

Parmi les témoignages recueillis, les personnes évoquent aussi les problèmes d'horaires, de délais d'attente, de délais de traitement de dossier ou des erreurs commises par les services administratifs.

« Il n'est pas normal d'être à 4h du matin devant le CAF pour avoir une chance d'être reçu le matin. »

Guadeloupe

« Le Trésor Public qui ferme à 12h30 mais qui ne reçoit plus à partir de 11h30. Comment faire lorsque l'on travaille ! »

Guadeloupe

« 3 journées de travail perdues pour régler une erreur d'adresse au centre des impôts pour la taxe d'habitation. »

La Réunion

« Cela fait 6 mois que mon mari a fait sa demande de CMUC [Couverture Maladie Universelle Complémentaire]. Il a fourni tous les papiers, ils n'ont pas fait le nécessaire, les ont perdus, et on a dû les refournir à plusieurs reprises. À ce jour, toujours rien de fait. »

Martinique

Les difficultés d'accès aux principaux services de la vie quotidienne s'expliquent aussi par leur répartition très inégale sur les territoires, ainsi que par le développement limité du réseau internet. Parmi les personnes ayant répondu à l'appel à témoignages, 37 % évoquent des difficultés d'accès au guichet et 20,2 % des difficultés d'accès à internet. Le Défenseur des droits a récemment alerté sur les risques d'une dématérialisation « à marche forcée » des services publics, notamment dans les outre-mer, le recours au numérique pouvant induire un « véritable recul de l'accès aux droits » pour les usagers, notamment pour les personnes précaires, peu diplômées ou âgées [30]. L'accès au matériel informatique et à une connexion internet de qualité est plus difficile dans les territoires ultramarins, du fait d'une plus faible couverture du réseau internet et de prix d'abonnement plus élevés qu'en métropole. Seule 50 % de la population domienne est ainsi raccordée à internet alors que la moyenne nationale s'élève à 81 %.

« Personnellement, je suis tenace et je m'en sors. Mais je pense aux personnes qui comme moi, doivent se priver de tout pour se payer internet (opérateurs très chers) et surtout je pense à nos personnes âgées, aux illettrés, aux sans domicile... »

La Réunion

« J'ai mon permis depuis plus 2 ans, je n'arrive toujours pas à faire ma demande sur internet. »

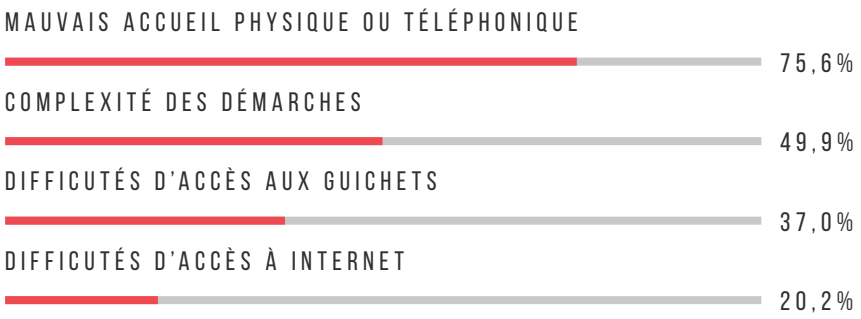
La Réunion

« Je suis professionnel de santé [...]. Nombre de mes patients sont âgés de plus de 60 ans et illettrés - 10% de la population environ- les transports sont difficiles ici- l'accès à la CGSS [Caisse Générale de la Sécurité Sociale] avec la fermeture des bureaux du matin (40.000 personnes à proximité) fragilise encore plus les plus fragiles- ils n'écriront rien ici car ils ne savent même pas comment un pc fonctionne. »
Martinique

A cet égard, le Défenseur des droits a récemment recommandé de maintenir un accès traditionnel aux services publics (par un accueil physique ou téléphonique) dans les outre-mer et de développer les initiatives, comme les bus numériques en Martinique, permettant d'accompagner les personnes isolées ou les plus vulnérables dans l'accomplissement de leurs démarches.

Graphique 3

TYPES DE DIFFICULTÉS RENCONTRÉES LORS DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES



Source : Appel à témoignages dans les outre-mer, Défenseur des droits, 2018/2019.
Champs : Personnes ayant déclaré rencontrer des difficultés lors de leurs démarches administratives (n=856).
Lecture : 75,6 % des personnes déclarent que les difficultés qu'elles rencontrent sont liées à un mauvais accueil physique ou téléphonique.

Selon l'enquête téléphonique, l'hôpital et la Sécurité sociale sont les services publics répondant le moins bien aux attentes des usagers et des usagères, suivis par les services municipaux, de Pôle emploi, du Trésor public ou de la Caisse d'allocations familiales [graphique 4]. Plus d'un quart des répondants évoquent également des difficultés avec les services de l'éducation nationale, de la police, de la gendarmerie ou encore de la justice.

« Je suis rentrée à l'hôpital à 8h parce que j'avais cassé mon poignet, c'est à 18h qu'on vient me voir pour me dire que l'on ne pourra pas m'opérer. »
Martinique

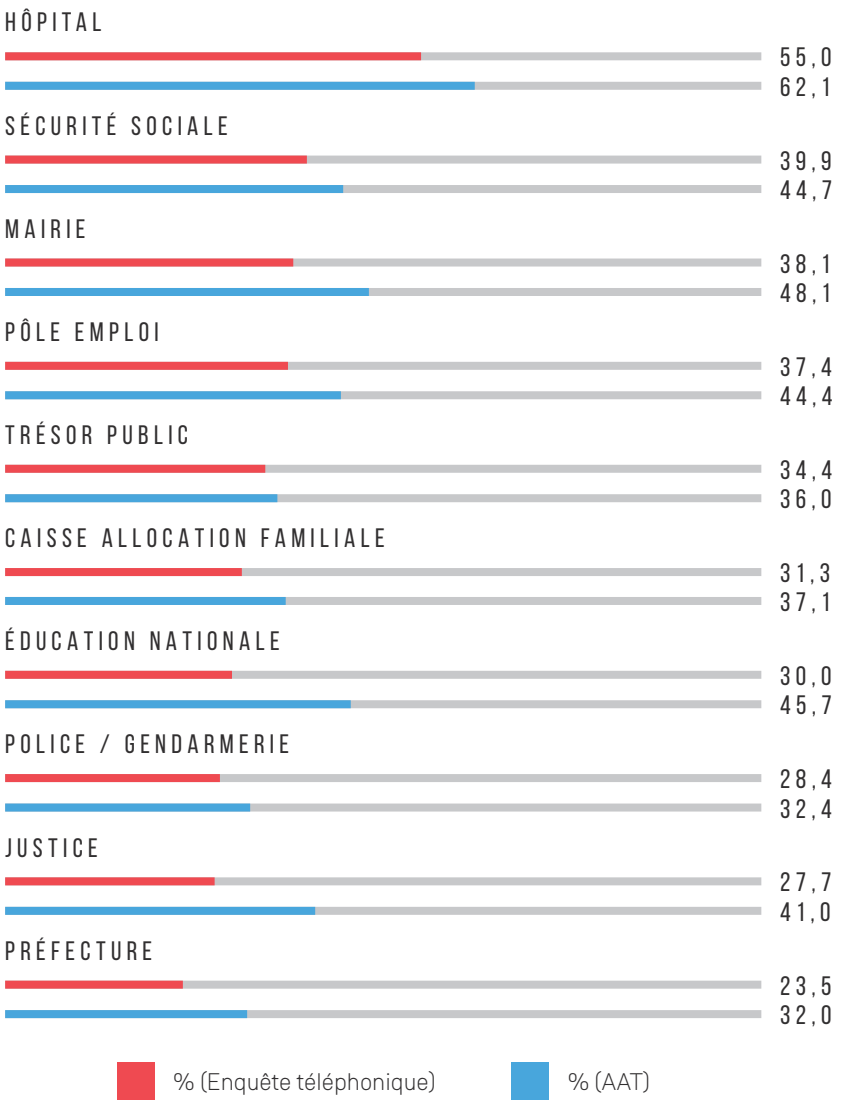
« Arrivée à 7h30 à la Sécurité sociale, il n'y avait plus de tickets [...]. »
Guyane

« Malgré le fait d'avoir réalisé toutes mes démarches administratives, il aura fallu près de 3 ans à la CGSS [Caisse Générale de la Sécurité Sociale] pour qu'elle traite mon dossier et ouvre mes droits à la sécurité sociale. [...] Je ne sais pas s'il s'agit de négligence, de manque de moyens, ou peut-être les deux, mais c'est seulement grâce au Défenseur des droits que j'ai pu enfin obtenir gain de cause. »

Guadeloupe

Graphique 4

SERVICES PUBLICS FONCTIONNANT MOINS BIEN QU'EN MÉTROPOLE SELON LES PERSONNES INTERROGÉES



Sources : Enquête Omnibus aux Antilles et à La Réunion, et appel à témoignages outre-mer, Défenseur des droits, 2018/2019.

Lecture : L'hôpital a été cité par 55 % des personnes interrogées lors de l'enquête téléphonique et 62,1 % des participants à l'appel à témoignages.

Face à ces difficultés, 62 % des répondants ont parfois ou souvent renoncé à leurs démarches administratives. De même, plus de la moitié des répondants (56,5 %) ne savent pas vers qui se tourner en cas de décision défavorable. Les habitants de Mayotte déclarent plus souvent abandonner leurs démarches par rapport aux résidents des autres territoires.

« Il y a un dialogue de sourd quand l'administré fait remarquer le dysfonctionnement. La lenteur des procédures finit par décourager le plus courageux d'entre nous. »

Martinique

« Ma grand-mère a besoin de son avis d'imposition de 2016. Elle l'avait déjà reçu mais juste le recto et pas le verso alors que le service des prestations vieillesse veut absolument avoir le recto/verso. Cela fait plus de 2 mois que je me suis lancée dans cette démarche administrative mais en vain car il n'y a pas d'accès dans les locaux. On nous a donné un numéro de téléphone mais jamais on ne nous répond [...] ça finit par un abandon face à toutes ses difficultés. »

Mayotte

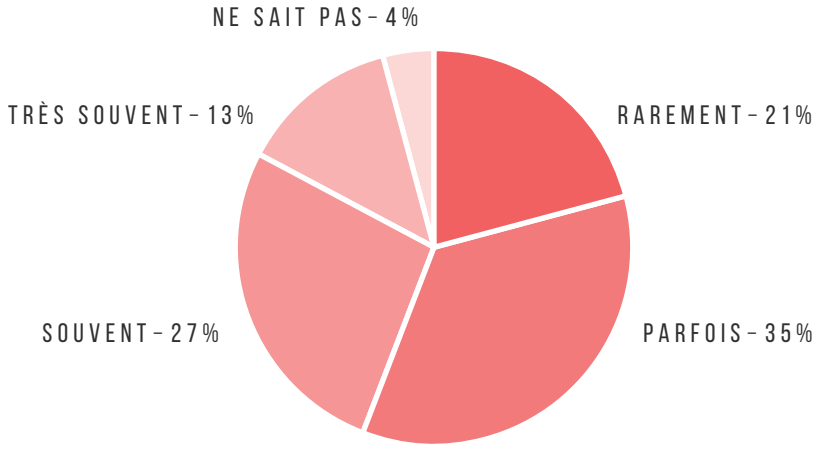
Les discriminations dans les outre-mer

Les résultats de l'appel à témoignages et de l'enquête téléphonique révèlent aussi la prévalence des discriminations dans les outre-mer. Parmi les personnes interrogées lors de l'enquête téléphonique, 40 % pensent que les personnes sont souvent ou très souvent traitées défavorablement ou discriminées dans leur département, 35 % parfois et 21 % rarement [graphique 5].

Par ailleurs, 76,1 % des personnes ayant répondu à l'appel à témoignages déclarent avoir été témoin d'un traitement défavorable ou d'une discrimination et 64,9 % en avoir été eux-mêmes victimes. La Guyane et Mayotte semblent les plus touchés par l'ampleur des discriminations, 78,5% des mahorais et des mahoraises et 81,3% des guyanais et des guyanaises déclarant avoir été souvent ou très souvent discriminées.

Graphique 5

FRÉQUENCES DE DISCRIMINATION DANS LES DOM



Source : Enquête Omnibus aux Antilles et à La Réunion, Défenseur des droits, 2018/2019.
Champs : Ensemble de la population (n=1 508).
Lecture : 27 % des répondants pensent que les personnes sont souvent discriminées dans leur département.

Le critère de discrimination le plus fréquemment cité est l'origine ou la couleur de peau, loin devant l'orientation sexuelle, l'état de santé ou le handicap [graphique 6]. Selon les répondants et les répondantes de l'appel à témoignages, les discriminations liées à l'origine sont en majorité subies dans les relations avec les administrations et les services publics (28,2 %), dans le milieu professionnel (26,6 %), lors de la recherche d'emploi (11,5 %) ou lors d'un contrôle de police (9,3 %). Elles touchent particulièrement les populations autochtones, qui souffrent d'une plus grande précarité sociale

et d'un taux de chômage supérieur à la moyenne du territoire. En Guyane par exemple, l'existence de barrages routiers destinés à contrôler les flux migratoires à l'intérieur du département donnent lieu à des contrôles policiers perçus comme discriminatoires à l'encontre des amérindiens.

« Je suis d'origine amérindienne et plusieurs fois, dans les services publics, j'ai eu le droit à des commentaires du genre "les amérindiens n'ont pas besoin de toucher le RSA car ce sont des fainéants. Retournez dans votre jungle !" »

Guyane

« Lors d'un contrôle de police au niveau du barrage [...] bizarrement aucun des blancs n'a été contrôlé. Quant à moi, noir de peau, il a fallu prouver mon identité pour pouvoir continuer à circuler. »

Guyane

« [Il y a] une augmentation des discriminations basées sur l'origine et l'appartenance supposée à une ethnie. Les français réunionnais de couleur sont moins bien accueillis que les personnes de provenance de métropole [...] des préjugés certainement liés à l'histoire esclavagiste et colonialiste du département de La Réunion 974. J'étais moi-même victime de ces relents racistes, le comportement du fonctionnaire a changé quand je me suis adressé à lui ... Il semblait être étonné que je sois propriétaire de terrain et d'une maison, moi un noir de la République descendant d'esclave... La puissance publique à La Réunion minimise les actes délictueux commis envers les réunionnais de couleur, métisses, etc. »

La Réunion

« À salaire égal, la priorité n'est pas aux noirs pour un logement. »

La Réunion

« Lors d'un contrôle d'identité dans les rues de Pamandzi, j'ai été interpellé au faciès. Toutes les personnes blanches étaient passées et sous prétexte que j'étais noir, je me suis fait arrêter et conduire au CRA [centre de rétention administrative] parce que j'ai fait part de mon mécontentement aux policiers [...]. Je suis resté 12h dans une salle avant qu'on ne laisse ma copine me ramener mon passeport et qu'on me libère. Non au racisme et au contrôle au faciès à Mayotte.
Trop c'est trop, c'est juste insupportable. »

Mayotte

« Le travail [des services publics] ne se fait pas de la même manière en fonction de la couleur de peau, des origines, de la religion. Il y a plus ou moins de facilités. Par conséquent il n'est pas assuré de garantir aux usagers le même traitement, les mêmes chances d'obtenir un logement, un emploi, en fonction du professionnel qui prend en charge son accompagnement social et qui a plus ou moins de possibilités avec son réseau (beaucoup de bouche à oreille, peu de personnes référentes institutionnalisées au sein des administrations mais plus des connaissances personnelles...). L'anormal devient normal en Guyane et cela ne choque plus personne... Il m'est arrivé d'entendre des professionnels dire: "c'est toujours pareil, ils ont qu'à parler français, ils sont en France, ils ne font aucun effort, c'est normal qu'ils ne puissent pas accéder à leurs droits dans ces conditions". »

Guyane

Dans le cadre professionnel, les discriminations liées à l'origine sont rapportées principalement par les ultramarines et les ultramarins de naissance, et dans une moindre mesure par les métropolitaines et les métropolitains venus s'installer en outre-mer. Comme l'illustrent les exemples ci-dessous, l'origine ethnique, indiquée par le faciès, le nom ou le lieu de résidence, ainsi que les préjugés qui lui sont associés, constituent des facteurs importants de discrimination lors d'une procédure d'embauche.

« Je me suis présentée à un recrutement pour un poste de vendeuse. On était 2 réunionnaises métisses parmi des métropolitaines. À un moment, je suis partie aux toilettes et j'ai entendu le recruteur dire "on fait passer les 2 petites créoles en premier, ce sera vite fait" et il a rigolé. [...]
J'ai quand même tenu à passer l'entretien et, à la fin de celui-ci, je lui ai dit que ce n'était pas la peine de me rappeler car la petite créole avait d'autres ambitions. »

La Réunion

« En Martinique, les métropolitains sont recrutés plus facilement que les martiniquais. Tous les postes de direction, justice, éducation, grandes entreprises sont occupés par des métropolitains. »

Martinique

« Toutes les entreprises qui sont dirigées par des personnes blanches n'embauchent jamais de noirs aux postes de direction ou de cadres, ils préfèrent recruter en métropole des personnes blanches également; ces entreprises ne recrutent des noirs qu'aux postes les moins qualifiés et les moins rémunérés. Par exemple, Carrefour, où la majorité des caissières sont guadeloupéennes noires, mais aucun noir au conseil d'administration. Pourtant, nous avons une très bonne université en Guadeloupe, qui dispense une formation de qualité. »

Guadeloupe

« Un de mes amis a préféré donner à son enfant le nom de famille de la mère, soit sa compagne, du fait qu'il ait un nom d'une autre origine. Selon lui, ce nom de famille pourrait représenter un handicap plus tard, notamment dans la recherche de stage/d'emploi, puisqu'il a lui-même déjà été victime de discrimination. »

La Réunion

« Dans une municipalité, un emploi m'a été refusé à cause de mon origine métropolitaine par le conseil municipal au profit d'une personne créole sans qualification. »

La Réunion

« Lors des recrutements, ma candidature était toujours classée 2ème. [...] J'ai demandé à certains recruteurs pourquoi je n'étais pas retenue, voici la réponse : "vous êtes une femme, non martiniquaise, vous ne comprenez pas la langue créole (or c'est faux !) et en qualité de femme, vous ne saurez pas gérer les syndicats". »

Martinique

Dans l'appel à témoignages, la nationalité est le deuxième critère de discrimination le plus fréquemment cité (plus de la moitié des répondants). Il convient de rappeler que certains territoires comme la Guyane ou Mayotte sont confrontés à des flux migratoires, ce qui suscite des tensions très importantes avec les populations locales, comme par exemple les opérations de « décasage » qui ont eu lieu en 2016 à Mayotte. Condamnées par le Défenseur des droits, ces destructions d'habitats d'immigrants comoriens ont mis en évidence la multiplication des propos et des comportements xénophobes sur l'île. Elles ont entraîné l'expulsion des familles de leur habitation, dont certaines ont été entièrement brûlées, ainsi que la déscolarisation des enfants concernés [31]. Parmi les témoignages recueillis, les personnes étrangères sont aussi confrontées à des comportements discriminatoires lors de leurs relations avec les administrations et les services publics, notamment au cours de leurs démarches auprès des préfectures ou lors de leurs relations avec les services de santé publics ou privés.

« À la préfecture, j'ai été refusé toute de suite car je ne parlais pas la langue, personne n'a voulu m'écouter. »

Guyane

« Etant bénévole [...], nous avons des difficultés à présenter des dossiers au Service des étrangers, d'une part par la difficulté à obtenir des RDV pour une 1ere demande, et le respect de ce service qui n'a pas souvent un accueil professionnel. Beaucoup de discriminations également dans des services de santé publics ou privés alors qu'ils ont un titre de séjour. Par exemple, un usager (avec titre de séjour) doit avoir des soins d'un kiné après un accident du travail ; le kiné lui demande de voir son titre, lui dit qu'il ferait mieux de rentrer chez lui (dans son pays d'origine), lui pose des questions indiscrètes sur sa vie privée. »

Guadeloupe

L'orientation sexuelle est aussi un facteur important de discrimination dans les outre-mer, étant citée par plus d'une personne sur trois (enquête téléphonique et appel à témoignages). Les personnes LGBT sont souvent confrontées à des comportements stigmatisants, voire à un climat social hostile à l'homosexualité et à la transidentité, et peinent à sortir de l'isolement, en raison du manque d'associations et de lieux communautaires [32]. Le Défenseur des droits a plusieurs fois alerté les pouvoirs publics sur l'ampleur des discriminations liées à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre et dénoncé le manque d'études sur les LGBTphobies dans les outre-mer. Si les personnes trans commencent à prendre publiquement la parole, notamment à La Réunion avec l'association RIVE, elles restent largement victimes de préjugés à leur égard et sont souvent rejetées par leur entourage. Certaines personnes ayant répondu à l'appel à témoignage expriment également leurs réticences à porter plainte dans un commissariat suite à des violences, faisant part de propos stigmatisants et de refus de dépôts de plainte exprimés par des membres des forces de l'ordre. Au croisement des discriminations liées à l'origine et à la nationalité, les gays et lesbiennes étrangers ayant déposé une demande d'asile font part des fortes suspicions qui pèsent sur la crédibilité de leur allégation quant à leur orientation sexuelle.

« Victime d'homophobie sur mon lieu de travail, j'ai été au commissariat de Cayenne et un policier m'a dit qu'il n'y avait pas de lois pour ça. Je n'ai donc pas pu porter plainte. »

Guyane

« J'ai été mal accueilli une fois à cause de mon homosexualité, rien qu'en arrivant dans le bureau, des regards et des rires de la part des professionnels. »

Guyane

« Manque de formation de l'OFPRA pour les demandeurs d'asile LGBT de nationalité haïtienne : présomption de culpabilité. »

Guyane

L'état de santé est cité par plus de 30% des répondants et l'âge par 25% environ. Les insuffisances des dispositifs sanitaires et les inégalités d'accès à la santé favorisent le renoncement aux soins, ainsi que les discriminations envers les personnes en mauvaise santé, âgées ou en situation de handicap. Le manque d'outils de prévention et de d'évaluation, la pénurie des dispositifs d'accueil et les représentations socio-culturelles négatives sur le handicap favorisent l'isolement des personnes handicapées, ainsi que le manque d'orientation en structure spécialisée [33]. Les discriminations envers les enfants handicapés se traduisent notamment par des retards importants lors de l'inscription à l'école, les délais de traitement des dossiers pour une scolarisation en classe ULIS étant particulièrement longs. Comme le montre l'exemple ci-dessous, même lorsque des dispositifs prioritaires existent, les préjugés sur le handicap peuvent entraver l'accès des personnes handicapées aux biens et services publics.

« En situation de handicap, je me suis présentée à La Poste, au guichet prioritaire pour les personnes handicapées et là, l'employée a fermé son guichet juste devant moi. Elle m'a demandé de m'orienter vers un autre guichet où 6 personnes faisaient la queue. Puis dès que je me suis exécutée, elle a réouvert son guichet. J'ai été écœurée par cette attitude. »

La Réunion

« J'ai dû attendre 7 ans avant que mon fils ait une AESH (Accompagnant d'élèves en situation de handicap). AESH notifié en classe de CE1 obtenu en fin de classe de 3e. »

Guadeloupe

« La discrimination à l'égard des personnes handicapées est quotidienne. [...] chaque jour, des parents [...] se voient refuser la scolarisation de leur enfant parce qu'il est autiste, au mépris de la loi. Les démarches administratives ou l'accès aux soins pour les autistes sont un calvaire. »

Martinique

« Ma nièce est en situation d'handicap (sourde), mais je n'ai pas de solution pour l'amener à l'école car j'ai déjà 6 enfants. Mais personne ne m'a aidé pour trouver un moyen de transport pour qu'elle puisse aller à l'école, parce qu'elle est haïtienne. »

Guyane

La religion et le sexe sont des critères cités par plus de 2 personnes sur 10, tandis que la grossesse est évoquée par moins de 10 % des répondants. Dans les territoires d'outre-mer, les femmes sont particulièrement exposées aux discriminations et aux violences sexistes, du fait à la fois de la prégnance des stéréotypes de genre et des difficultés d'accès à la santé et à la justice. Les jeunes filles sont les plus touchées, étant davantage confrontées aux violences sexuelles et aux grossesses précoces que celles vivant en métropole [34]. Les préjugés sexistes peuvent également entraver l'accès des femmes aux études, à l'emploi ou à une promotion professionnelle, en pénalisant les femmes lors d'un congé maternité ou en les confinant à des fonctions subalternes. Comme le souligne le rapport de la CNCDH, ces discriminations sont aggravées par le manque de structures d'accueil et de garde des enfants dans les outre-mer: « le fait d'être mère, dans des territoires où il y a peu de solutions de garde d'enfants et où la maternité conduit souvent à la cessation des études renforce les risques de déscolarisation et de chômage » [35].

« Lors de ma grossesse en 2016, le médecin du travail avait recommandé un aménagement d'horaire. [...] Mon employeur a prétendu ne pas avoir reçu le courrier puis m'a indiqué qu'il n'y avait aucune obligation pour lui de tenir compte de cet avis. [...]. À mon retour [d'un an de congé parental], mon employeur m'a donné un poste bidon où je ne recevais aucun client et donc ne pouvais prétendre atteindre un chiffre d'affaire pour avoir une prime. »

Martinique

« Lorsque j'ai passé un entretien d'embauche, on m'a demandé si je comptais avoir des enfants car cela serait gênant [...] ou encore on m'a dit qu'on ne pourrait pas me mettre à un poste de recrutement car "vous les réunionnais, si on vous met à un poste clé, vous embauchez toute votre famille". »

La Réunion

« Il existe encore des foyers où l'on pense que la femme ne doit pas travailler mais juste s'occuper des enfants et que c'est l'homme qui doit subvenir aux besoins de la famille. [...] Certains employeurs ne souhaitent pas embaucher des personnes de sexe féminin car elles auront peut-être un congé maternité dans l'avenir ou même tout simplement ont déjà des enfants. »

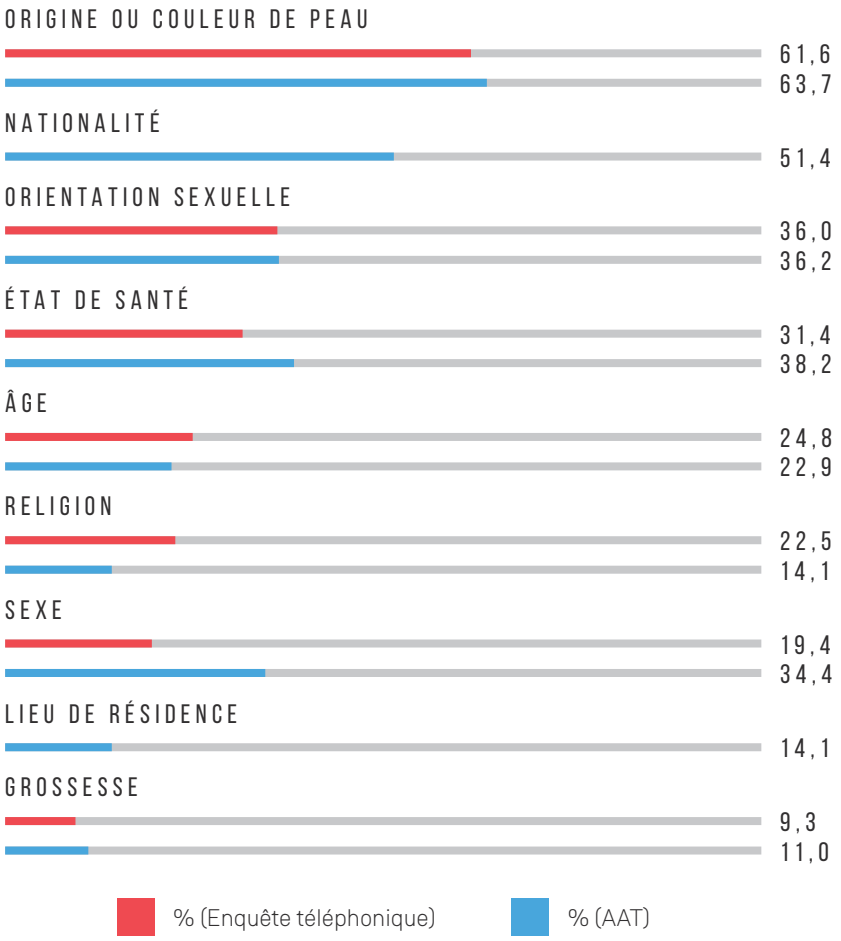
La Réunion

« Toutes les discriminations dont font l'objet particulièrement les femmes guadeloupéennes, de 40/50 ans, diplômées Bac+5 et grandes écoles, qui sont écartées des postes de direction et ce particulièrement dans le secteur public et les collectivités sans oublier le secteur médico-social. »

Guadeloupe

Graphique 6

PRINCIPAUX CRITÈRES DE DISCRIMINATION CITÉS



Sources : Enquête Omnibus aux Antilles et à La Réunion, et Appel à témoignages outre-mer, Défenseur des droits, 2018/2019.

Lecture : 61,6% des personnes contactées lors de l'enquête téléphonique déclarent que les personnes sont discriminées à cause de leur origine ou de leur couleur de peau, 63,7% des participants à l'appel à témoignages.

*La nationalité et le lieu de résidence n'étaient pas des critères proposés dans l'enquête téléphonique.

De façon plus générale, les résultats de l'enquête indiquent que les discriminations sont le plus souvent associées au milieu professionnel [graphique 7]: plus de la moitié des personnes interrogées déclarent l'existence de discriminations dans la recherche d'emploi (54,1 %) ou dans le milieu professionnel (42,1 %). Toutefois, plus de 4 personnes sur 10 considèrent que des discriminations existent également dans le cadre des relations avec les administrations (40,8 %) ou dans le milieu scolaire (37 %) et plus d'un tiers lors de la recherche d'un logement (33,7 %). Un quart de la population évoque aussi les relations avec les forces de l'ordre comme contexte de discrimination. Par comparaison, comme le met en évidence l'*Enquête sur l'accès aux droits (vol. 3). 10ème baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi* réalisée par le Défenseur des droits et l'Organisation Internationale du Travail, en France métropolitaine, près d'une personne sur deux considère que les discriminations se produisent souvent ou très souvent lors des relations avec les forces de l'ordre (50,1%) et lors de la recherche d'un emploi (47%) [36]. Toutefois, les discriminations lors des relations avec les administrations sont perçues comme moins fréquentes que dans les autres domaines. Seulement 20% environ de la population métropolitaine pense que les discriminations se produisent souvent ou très souvent dans le cadre des relations avec les administrations.

Graphique 7

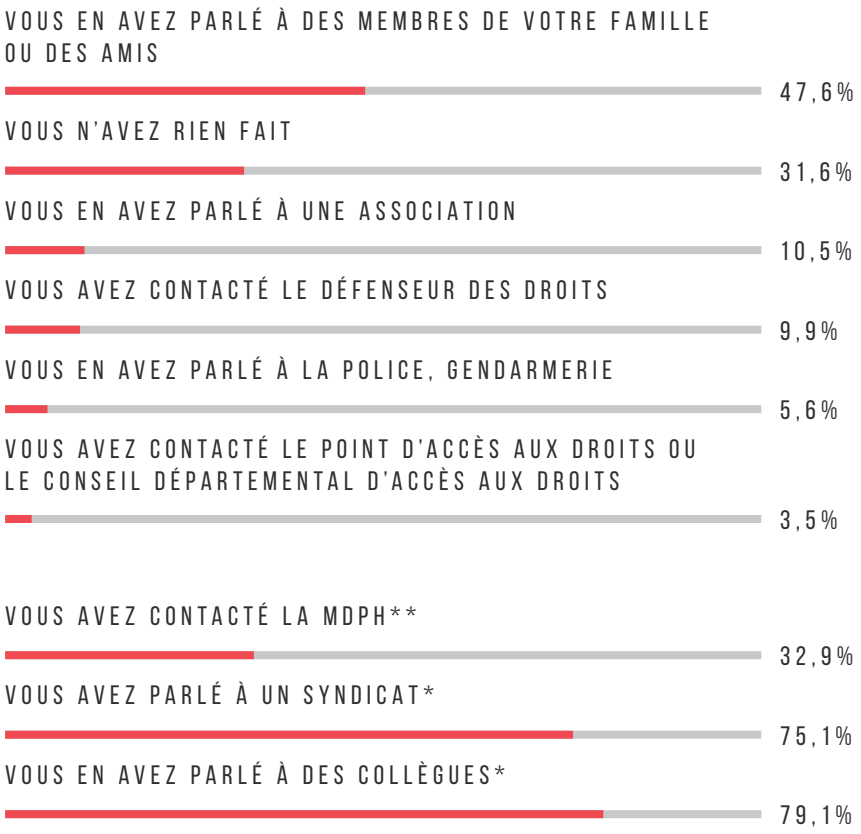
LES CONTEXTES DE DISCRIMINATION

Source : Enquête Omnibus aux Antilles et à La Réunion, Défenseur des droits, 2018/2019.
Champs : Personnes ayant déclaré des discriminations.
Lecture : 54,1% des répondants déclarent que les personnes sont discriminées lors d'une recherche d'emploi.

Enfin, parmi les personnes déclarant avoir été témoin ou avoir fait l'objet d'une discrimination, près de la moitié déclare qu'ils en ont fait part aux membres de leur famille ou à leurs amis et seuls 10 % environ ont fait appel au Défenseur des droits [graphique 8]. Près d'un tiers des répondants n'ont entamé aucune démarche, craignant des conséquences négatives pour eux-mêmes ou considérant que cela ne sert à rien ou qu'ils ne disposent pas de preuves. Par contre, les personnes témoins ou victimes de discriminations dans l'emploi se tournent en grande majorité vers leurs syndicats.

Graphique 8

ACTION MISE EN ŒUVRE FACE À UNE DISCRIMINATION, EN QUALITÉ DE VICTIME OU DE TÉMOIN



Source : Appel à témoignages dans les outre-mer, Défenseur des droits, 2018/2019.

Champs : Personnes résidant dans un département d'outre-mer et ayant déclaré qu'elles avaient été témoins ou victimes d'une discrimination (n=574).

Lecture : 47,6% des répondants en ont parlé aux membres de leur famille ou à des amis.

** Cette modalité de réponse était proposée uniquement aux personnes ayant été victimes ou témoins d'une discrimination liée à l'état de santé ou au handicap.

* Cette modalité de réponse était proposée uniquement aux personnes ayant été victimes ou témoins d'une discrimination lors de la recherche d'un emploi ou dans le milieu professionnel.

Conclusion

Les inégalités territoriales présentent souvent un caractère cumulatif, certains territoires connaissant à la fois de graves difficultés économiques, des situations sociales préoccupantes, des problèmes d'accès aux services publics ainsi qu'un environnement parfois dégradé.

Au-delà des difficultés socio-économiques, les résidents des départements ultramarins doivent faire face à de nombreuses entraves dans l'accès aux droits et aux services publics. L'organisation, l'efficacité et la répartition des dispositifs administratifs, scolaires et sanitaires sont inégales selon les outre-mer, mais aussi à l'intérieur même de chaque territoire. Les habitants des départements de Guyane et de Mayotte sont les plus touchés par ces difficultés, notamment ceux vivant dans des communes isolées ou appartenant à des populations autochtones, pour qui l'accès aux droits les plus fondamentaux constitue un véritable parcours du combattant. Dans ces deux départements, la situation des enfants est alarmante, avec un taux de non-scolarisation, de décrochage scolaire ou de suicide largement supérieur à la moyenne nationale.

Par ailleurs, la dématérialisation progressive des services publics se traduit par une dégradation de l'accueil physique ou téléphonique des usagers lors de leurs démarches administratives, ainsi que par un renoncement fréquent aux démarches, en l'absence d'accompagnement suffisant ou de recours. Les résidents ultramarins rencontrent le plus de difficultés lorsqu'ils se rendent à l'hôpital ou contactent les services de protection sociale. Le Défenseur des droits a récemment appelé l'attention des pouvoirs publics sur les risques d'une dématérialisation trop rapide des services publics dans les outre-mer, notamment pour les personnes les plus précaires ou isolées, et sur la nécessité de maintenir un accueil traditionnel, au guichet ou par téléphone.

Ces inégalités graves se conjuguent avec un ensemble de discriminations, encore trop peu visibles, à l'encontre des résidents ultramarins. Les discriminations liées à l'origine et à la nationalité sont les plus répandues selon les habitants des outre-mer et se produisent, le plus fréquemment, lors des relations avec les services publics ou au cours de leur vie professionnelle. Du fait de l'histoire de la colonisation et du contexte migratoire, les personnes étrangères et autochtones sont les plus exposées aux comportements discriminatoires ou à des actes violents, à l'image des opérations de « décasage » à Mayotte ou des inégalités de traitement envers les amérindiens de Guyane.

Dans une moindre mesure, l'orientation sexuelle et l'état de santé sont aussi des facteurs de discrimination importants, conduisant à une forte marginalisation des personnes LGBT ou de celles en situation de handicap dans les territoires ultramarins. Si les discriminations liées au sexe sont moins fréquemment citées par les répondants, la situation des jeunes filles est particulièrement inquiétante, avec des taux de grossesses précoces et de violences sexuelles lors de l'entrée dans la sexualité largement supérieurs à ceux de la métropole.

L'activité du Défenseur des droits dans les outre-mer.

En 2018, 624 saisines de personnes résidant dans les outre-mer ont été reçues au siège et plus de 2 700 demandes ont été adressées aux délégués des outre-mer.

Dans 81% des cas, les réclamants se sont déplacés directement dans les permanences des délégués. Un peu plus de la moitié des demandes adressées aux délégués (58%) font l'objet d'une réclamation et 42% d'une information ou d'une orientation. Les demandes émanent dans 96% des cas d'une personne physique. Parmi les réclamants, 55% sont des femmes, 38% sont âgés entre 25 et 49 ans et un quart a plus de 60 ans.

Parmi les réclamations reçues en 2018 (n=2231), la très large majorité concerne les relations avec les services publics (83,6%) et près d'une réclamation sur 10 (9,6%) concerne la lutte contre les discriminations [tableau 1].

Tableau 1

NOMBRE DE RÉCLAMATIONS DES RÉSIDENTS ULTRAMARINS REÇUES PAR LE DÉFENSEUR DES DROITS SELON LA QUALIFICATION EN 2018.

QUALIFICATIONS	DÉLÉGUÉS	SIÈGE	TOTAL	% DES RÉCLAMATIONS
RELATIONS AVEC LES SERVICES PUBLICS	1 430	435	1 865	83.1%
ENFANCE	57	46	103	4.6%
DISCRIMINATION	87	128	215	9,5%
DÉONTOLOGIE	33	29	62	2,8%
TOTAL	1 607	624	2 231	100%

Remarque : concernant les dossiers reçus par le siège, la somme n'est pas égale au nombre total de réclamations, car une réclamation peut répondre à plusieurs compétences du Défenseur des droits et être multiqualifiée.

Parmi les dossiers traitant d'une défaillance des services publics adressés aux délégués, 40% relèvent du domaine des affaires publiques, 33,2% de la protection sociale et solidarité, 11,3% de la fiscalité et 8,2% de la justice. 57% de ces dossiers mettent en cause des services déconcentrés de l'état ou des organismes de droit privé investis d'une mission de service public.

Enfin, les 5 principaux critères de discrimination évoqués dans les saisines reçues en 2018 (n=215) sont la santé, le handicap, le lieu de résidence, l'origine et l'activité syndicale [tableau 2].

Tableau 2

LES 5 PRINCIPAUX CRITÈRES DE DISCRIMINATION ÉVOQUÉS DANS LES RÉCLAMATIONS DES RÉSIDENTS ULTRAMARINS REÇUES EN 2018

CRITÈRE DE DISCRIMINATION	DÉLÉGUÉS	SIÈGE	TOTAL	% DES RÉCLAMATIONS
HANDICAP	15	18	33	15,3%
LIEU DE RÉSIDENCE	8	24	32	14,9%
ÉTAT DE SANTÉ	16	10	26	12,1%
ORIGINE/RACE/ETHNIE	5	20	25	11,6%
ACTIVITÉS SYNDICALES	7	11	18	8,4%
AUTRES	36	45	81	37,7%
TOTAL	87	128	215	100%

Remarque : une réclamation peut être associée à plusieurs critères de discriminations. On ne considère ici que le critère principal de discrimination enregistré pour chaque réclamation.

Bibliographie

[1] Ministère des Outre-mer, *Livre Bleu Outre-mer*, Assises des Outre-mer, 2018.

[2] Observatoire des inégalités, « Des taux de chômage très inégaux selon les départements », 2017.

[3] Lurel V., *Egalité réelle Outre-mer – Rapport au premier ministre*, rapport fait au nom de la délégation aux outre-mer à l'Assemblée nationale, 2016.

[4] Ibid.

[5] Paillole P., « Un taux de chômage de 35%. Enquête Emploi Mayotte 2018 », *Insee Flash Mayotte*, n°82, 2019.

[6] Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH), *L'effectivité des droits de l'homme dans les Outre-mer. Année 2017*, La Documentation française, 2018.

[7] Basso C. (dir), « Insertion sociale et professionnelle des jeunes en Guadeloupe », *Insee Dossier*, n°8, 2016.

[8] Paillole P., « Le chômage et son halo augmentent en 2018. Enquête emploi en continu », *Insee Flash Réunion*, n°154, 2019.

[9] Dubost C.-L., « En outre-mer, une santé déclarée moins bonne qu'en Métropole, surtout pour les femmes », *Études et Résultats, 2018*, n°1057.

[10] Observatoire régional de Santé de La Réunion (ORS La Réunion), *Connaissance, attitudes, croyances et comportements des Réunionnais en matière de risques liés aux comportements sexuels (enquête KABP La Réunion 2012)*, 2015.

[11] Défenseur des droits, *Droits de l'enfant en 2017 : Au miroir de la Convention internationale des droits de l'enfant,* 2018.

[12] Ministère des Outre-mer, *Livre Bleu Outre-mer*, Assises des Outre-mer, 2018.

[13] Dereumeaux C. et Saoudi A. S., *Imprégnation de la population antillaise par la chlordécone et certains composés organochlorés en 2013/2014. Étude Kannari,* Santé publique France, 2018.

[14] Ministère des Outre-mer, *Livre Bleu Outre-mer*, Assises des Outre-mer, 2018.

[15] Défenseur des droits, *Mayotte : situation sur les droits et la protection des enfants, Mission du Défenseur des droits, 2015. Défenseur des droits, Accès aux droits et aux services publics en Guyane : Compte rendu du déplacement du Défenseur des droits en octobre 2016, 2016. Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH), L'effectivité des droits de l'homme dans les Outre-mer. Année 2017*, La Documentation française, 2018.

[16] Défenseur des droits, *Mayotte : situation sur les droits et la protection des enfants, Mission du Défenseur des droits*, 2015. Défenseur des droits, Décision MDE-2013-87 du 19 avril 2013 sur la situation très alarmante des mineurs étrangers isolés dans le Département de Mayotte, 2013.

[17] Manin J., Petit M. et Rilhac C., *Rapport d'information sur les discriminations dans les outre-mer*, rapport fait au nom de la délégation aux outre-mer à l'Assemblée nationale, 2019.

[18] Ministère des Outre-mer, *Livre Bleu Outre-mer*, Assises des Outre-mer, 2018.

[19] Clanché F. (dir.), *Insécurité et délinquance en 2017 : premier bilan statistique. Les territoires ultramarins sont toujours plus exposés à la délinquance violente que la métropole*, Interstats, Service statistique ministériel de la sécurité intérieure, Ministère de l'intérieur, 2018.

[20] Ibid.

[21] Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH), *L'effectivité des droits de l'homme dans les Outre-mer. Année 2017*, La documentation française, 2018.

[22] Levet, A. (dir.), « Enquête Cadre de vie et sécurité. Moins de victimes de violences qu'en France métropolitaine », *Insee partenaires*, n°16, juin 2012.

[23] Observatoire régional de Santé de la Réunion (ORS La Réunion), *Connaissance, attitudes, croyances et comportements des Réunionnais en matière de risques liés aux comportements sexuels (enquête KABP La Réunion 2012)*, 2015.

[24] Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH), *L'effectivité des droits de l'homme dans les Outre-mer. Année 2017*, La documentation française, 2018.

[25] Ibid.

[26] Fondation Abbé Pierre, *L'état du mal-logement en France, 2018*. Eclairage Régionale Île de La Réunion, 23ème rapport, 2018.

[27] Besson L., « Niveau de vie et pauvreté à La Réunion en 2015. La pauvreté plus présente dans de petites communes rurales », *Insee Flash*, n°131, 2018

[28] Besson L., « Cartographie de la pauvreté à La Réunion. Plus de la moitié des réunionnais vivent dans des quartiers précaires », *Insee Analyses*, n°34, 2018.

[29] Défenseur des droits, Avis 16-21 du 2 décembre 2016 relatif au projet de loi de programmation relatif à l'égalité réelle outre-mer, 2016. Défenseur des droits, *Accès aux droits et aux services publics en Guyane : Compte rendu du déplacement du Défenseur des droits en octobre 2016*, 2016.

[30] Défenseur des droits, *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, 2019.

[31] Défenseur des droits, *Rapport sur les opérations dites de "décasage" à Mayotte*, 2018. Défenseur des droits, Décision MDE-2013-87 du 19 avril 2013 sur la situation très alarmante des mineurs étrangers isolés dans le Département de Mayotte, 2013.

[32] Défenseur des droits, *Audition du 5 juin 2018 par la délégation aux outre-mer de l'Assemblée nationale sur le thème de la lutte contre les discriminations raciales et LGBT en outre-mer*, 2018.

[33] Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH), *L'effectivité des droits de l'homme dans les Outre-mer. Année 2017*, La documentation française, 2018.

[34] Conseil économique, social et environnemental (CESE), *Combattre les violences faites aux femmes*, 2017.

[35] Commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH), *L'effectivité des droits de l'homme dans les Outre-mer. Année 2017*, La documentation française, 2018.

[36] Défenseur des droits et Organisation Internationale du Travail (OIT), *Enquête sur l'accès aux droits (vol. 3). 10ème baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi*, 2018.

Annexe

Tableau 3

CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES DES RÉPONDANTS, SELON LE TERRITOIRE

	GUADELOUPE (N= 503) %	MARTINIQUE (N= 502) %	LA RÉUNION (N= 503) %	TOTAL (N= 1508) %	EFFECTIFS
SEXE					
HOMMES	42,5	44,8	44,3	43,9	662
FEMMES	57,5	55,2	55,7	56,1	846
	100	100	100	100	1 508
ÂGE					
16 - 24 ANS	13,1	9,0	9,5	10,5	159
25 - 34 ANS	13,5	13,7	8,0	11,7	177
35 - 44 ANS	15,7	14,5	16,7	15,6	236
45 - 59 ANS	28,4	28,7	34,4	30,5	460
60 ANS ET +	29,2	34,1	31,4	31,6	476
	100	100	100	100	1 508
CSP					
AGRICULTEUR, ARTISAN, COMMERÇANT ET CHEF D'ENTREPRISE	4,8	5,6	3,6	4,6	70
CADRE ET PROFESSION INTELLECTUELLE SUPÉRIEURE	7,8	6,2	4,0	6,0	90
PROFESSION INTERMÉDIAIRE	15,3	13,9	13,1	14,1	213
EMPLOYÉ	19,1	20,1	15,1	18,1	273
OUVRIER	8,2	9,2	10,9	9,4	142
RETRAITÉ ET PRÉ-RETRAITÉ	25,2	29,1	24,9	26,4	398
ÉTUDIANT ET SANS ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE	19,7	15,9	28,4	21,4	322
	100	100	100	100	1 508

Source : Enquête Omnibus aux Antilles et à La Réunion, Défenseur des droits, 2018/2019.
Champs : Personnes âgées d'au moins 16 ans résidant en outre-mer.
Lecture : 43,9% des personnes enquêtées sont des hommes.

Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

Tél. : 09 69 39 00 00

www.defenseurdesdroits.fr

Toutes nos actualités :

www.defenseurdesdroits.fr

Défenseurdesdroits

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

© 09-2019 | Défenseur des droits