

Paris, le 27 septembre 2019

C o m m u n i q u é d e p r e s s e

Appel à témoignages en outre-mer : un difficile accès au service public

A l'occasion de l'opération « Place aux droits ! » qui s'est tenue le 26 novembre 2018 aux Antilles, le Défenseur des droits a lancé un [appel à témoignages auprès des résidentes et des résidents d'outre-mer](#). Au total, près de 1000 témoignages ont été recueillis. Par ailleurs, plus de 1.500 personnes ont été interrogées dans le cadre d'une enquête téléphonique, destinée à mieux connaître leurs difficultés d'accès aux services publics ainsi que les discriminations dont elles seraient victimes.

Rendus publics à l'occasion de cette nouvelle édition de l'opération « Place aux droits » qui est appelée à se tenir du 30 septembre au 3 octobre 2019 à La Réunion, puis à Mayotte, les résultats 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.

Une très large majorité des personnes interrogées lors de l'enquête téléphonique considère que les services publics fonctionnent moins bien sur leur territoire qu'en métropole (61% des personnes interrogées par téléphone). Près de la moitié des personnes (48,1 %) déclarent qu'elles rencontrent souvent des difficultés dans l'accomplissement de leurs démarches administratives, ces difficultés tenant principalement à un mauvais accueil physique ou téléphonique (75,6% des répondants), à la complexité des démarches (50% des répondants) ou à des difficultés d'accès au guichet (37% des répondants).

Sur la question des discriminations, 40 % pensent que les personnes sont souvent ou très souvent traitées défavorablement ou discriminées dans leur département, ces discriminations étant le plus souvent associées au milieu professionnel.

Alors que la dimension ultramarine n'est que rarement prise en compte par la statistique publique, cette étude documente l'accès aux droits dans les outre-mer. Elle permet également de rendre compte de la parole des premiers concernés par ces disparités, les ultramarins, grâce aux nombreux témoignages qui ont été collectés.

Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante créée par la loi organique du 29 mars 2011, suite à la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008.

Protecteur des droits et libertés des personnes, il a pour mission de défendre et promouvoir les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, de lutter contre les discriminations, d'assurer le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité et de protéger et orienter les lanceurs d'alerte.

Il peut être saisi gratuitement par toute personne résidant en France ou française résidant à l'étranger qui estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il peut également se saisir d'office.

Plus de 500 délégués répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer reçoivent, orientent et aident toute personne à faire valoir ses droits, gratuitement et en toute indépendance.

Contacts presse

—
Bénédicte Brissart
Conseillère presse et communication
benedicte.brissart@defenseurdesdroits.fr
Tél. : 01 53 29 23 27 / Port. : 06 85 08 70 25

—
Laetitia Got
Chargée de la mission presse
laetitia.got@defenseurdesdroits.fr
Tél. : 01 53 29 22 79 / Port. : 06 20 50 34 46

—
Céline Letellier
Chargée de la mission presse
celine.letellier@defenseurdesdroits.fr
Tél. : 01 53 29 23 28 / Port. : 06 23 96 30 54