



D



E A D

ENQUÊTE
SUR L'ACCÈS
AUX DROITS

DOSSIER DE PRESSE

2^E ÉDITION - VOLUME 2

RELATIONS DES USAGERS AVEC LES SERVICES PUBLICS : QUELLES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX DROITS ?

OCT. 2025

Pour que le droit n'oublie personne

Défenseurdesdroits

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



ENQUÊTE
SUR L'ACCÈS
AUX DROITS

DOSSIER DE PRESSE

Relations des usagers avec les services publics :
quelles difficultés d'accès aux droits ?

OCT. 2025

ÉDITORIAL

Chargé par la loi de défendre les droits des usagers de services publics, le Défenseur des droits reçoit, année après année, plus d'une centaine de milliers de saisines, qu'il traite pour la plupart par la voie de la médiation. Il rédige des rapports, des avis au Parlement et des décisions portant recommandations qui alimentent le débat et les politiques publiques. Il appartient aux administrations et aux services publics concernés de s'en emparer afin de rétablir dans leurs droits les usagers. Pourtant, année après année, et face à une population en demande de contacts humains, l'institution constate encore un éloignement des services publics qui peut entraîner de graves ruptures de droits.

Alors que son rôle est d'assurer l'effectivité des droits, l'institution observe des situations dans lesquelles l'administration, à force de démarches parfois mal pensées, de moyens insuffisants ou mal déployés, dresse de fait des obstacles pour y accéder. Cette réalité heurte les principes fondamentaux du service public : adaptabilité, égalité, continuité.

Ce second volet de notre « Enquête accès aux droits » sur les services publics, après une première édition en 2016, vient confirmer les difficultés présentées, notamment, par une dématérialisation, mise en œuvre trop rapidement, et trop peu accompagnée, même si elle représente un progrès significatif pour une partie des usagers. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : 61 % des répondants déclarent rencontrer des difficultés pour réaliser des démarches administratives. Ils étaient 39 % il y a neuf ans.

Grâce à une méthodologie solide, cette étude offre une vision globale de trois phénomènes marquants de la relation entre la population et les services publics : difficulté à effectuer une démarche, complexité des litiges et renoncement aux droits.

Ses résultats soulignent si besoin en est encore, l'impératif de garantir un accès « omnicanal » aux services publics, avec la possibilité d'accéder à une personne, et d'effectuer les démarches aussi bien au guichet, par téléphone, par internet, ou par courrier.

Moderniser le service public ne peut pas se limiter à des mesures d'économie budgétaire ou de rationalisation de l'organisation, au risque de creuser des fractures entre l'administration et les personnes. La conséquence de ces fractures est connue : un ressentiment à l'égard des institutions, qui mine de l'intérieur la confiance qui fonde notre pacte social.

Je forme donc le vœu que cette enquête alimente utilement les réflexions de toutes celles et de tous ceux qui, au sein des services publics, sont attachés à l'universalité et à l'effectivité des droits.

Claire Hédon,
Défenseure des droits



LES PRINCIPAUX RÉSULTATS ET ENSEIGNEMENTS DU VOLET RELATIONS DES USAGERS AUX SERVICES PUBLICS

L'enquête Accès aux droits (EAD) a été réalisée auprès d'un échantillon représentatif de 5 030 personnes âgées de 18 à 79 ans résidant en France métropolitaine, d'octobre 2024 à janvier 2025 par l'institut de sondage Ipsos.

Ces personnes ont été sélectionnées de manière aléatoire, ce qui permet la production de statistiques robustes et généralisables à l'ensemble de la population.

Dans le cadre de ce volet consacré aux relations des usagers aux services publics, trois grandes thématiques ont été abordées.

- Les **difficultés rencontrées par les personnes interrogées pour réaliser leurs démarches administratives, et en particulier celles en ligne**. Il s'agit pour cet aspect d'un ajout par rapport à l'enquête de 2016, visant à documenter l'impact de la dématérialisation des services publics. L'enquête interroge également les répondants sur **l'aide dont ils peuvent bénéficier** de la part de leur entourage pour réaliser des démarches administratives, **ainsi que sur leur aisance à rechercher des informations sur internet** relatives aux services publics et aux administrations.
- Les **difficultés rencontrées pour résoudre un problème avec une administration ou un service public** au cours des cinq dernières années **et les démarches engagées** le cas échéant. Quand ils ont tenté de résoudre le problème, les répondants concernés sont questionnés sur **le mode de contact qu'ils ont privilégié** (téléphone, mail, déplacement direct au sein de la structure, courrier), et sur l'issue de cette démarche. Sinon, il leur

est demandé pourquoi ils n'ont pas tenté de recontacter le service public concerné, et s'ils ont cherché à mobiliser des solutions alternatives pour répondre au problème rencontré.

- La question du renoncement : l'enquête interroge les répondants pour savoir s'ils ont déjà renoncé à **faire une démarche pour demander un droit auquel ils pouvaient prétendre au cours des cinq dernières années**. Elle documente les raisons de ce renoncement pour les personnes qui le déclarent.

ÉCLAIRAGE

L'enquête distingue les difficultés rencontrées dans les démarches administratives, d'une part, des difficultés à résoudre un problème avec une administration ou un service public, d'autre part.

- Dans le premier cas, il s'agit d'interroger la difficulté que les répondants associent à la réalisation de démarches administratives en général : sont-elles simples ou difficiles ? Ont-ils besoin d'aide ou non ? L'enquête n'entre pas dans le détail des difficultés éprouvées, mais qualifie un niveau d'aisance et d'autonomie vis-à-vis de ces démarches.
- Dans un second temps, les répondants sont interrogés très concrètement sur le dernier obstacle qu'ils ont rencontré auprès d'un service public ou d'une administration (courriers incompréhensibles, non-réponse de l'administration, etc.), et si cet obstacle a pu, ou non, les empêcher d'accéder à leur droit.



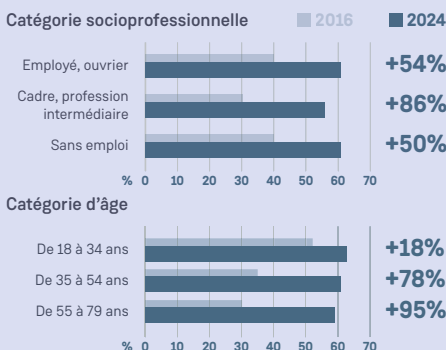
Relations des usagers aux services publics

QUELLES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX DROITS ?

Des difficultés à réaliser des démarches administratives

En 2024, 61% des usagers rencontrent des difficultés, qu'elles soient ponctuelles ou régulières, contre 39% en 2016

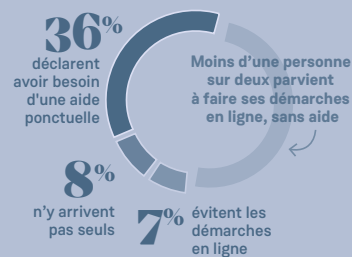
Une augmentation qui concerne toute la population



Certains publics sont surexposés aux difficultés

- ◆ Personnes en situation de handicap
- ◆ Personnes ayant des difficultés financières
- ◆ Ouvriers/employés
- ◆ Diplômes inférieurs au bac

Des difficultés à effectuer des démarches en ligne



Autant de jeunes que de personnes âgées concernées



Des problèmes qui restent importants

42% des personnes déclarent rencontrer des problèmes avec un ou des services publics

Les problèmes rencontrés :

- ◆ La difficulté à contacter quelqu'un pour obtenir des informations ou un rendez-vous (72%)
- ◆ Le manque d'information ou les mauvaises informations (52%)
- ◆ L'absence de réponse ou une réponse tardive (47%)
- ◆ La complexité des démarches (46%)
- ◆ La demande répétée de pièces justificatives (43%)
- ◆ Une erreur de traitement (39%)

Des usagers qui cherchent des solutions

88% tentent une relance

Téléphone, guichet : les contacts humains, préférés des usagers et plus efficaces en cas de problème

Alger sur place
72% de succès

Appeler
67% de succès

Envoyer un courrier
56% de succès

Renoncer à ses droits une conséquence directe des obstacles rencontrés

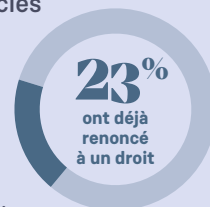
L'expérience vécue lors des contacts avec l'administration conduit au renoncement.

Ainsi, ont déjà renoncé à un droit au cours des 5 dernières années :

28% des personnes rencontrant des difficultés dans la réalisation de démarches administratives contre 14% des personnes déclarant ne jamais rencontrer de difficultés

48% des personnes ayant essuyé un échec à la suite d'une relance contre 29% des personnes ayant vu leur problème résolu à la suite d'une relance

50% de celles qui disent avoir vécu des discriminations venant d'un service public contre 20% des personnes déclarant ne pas avoir vécu de discriminations



1. LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS LA RÉALISATION DE DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

LES DIFFICULTÉS DÉCLARÉES À RÉALISER DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES ONT SIGNIFICATIVEMENT AUGMENTÉ ENTRE 2016 ET 2024

En 2024, 61% des sondés rencontrent des difficultés contre 39% en 2016, qu'elles soient ponctuelles ou régulières.

Ces difficultés augmentent pour l'ensemble des usagers, y compris pour ceux habituellement moins concernés :

- On note une augmentation des difficultés déclarées chez **les cadres ou professions intermédiaires (+ 86 %)**, parmi les **diplômés de master et plus (+ 75 %)**, ainsi que pour les personnes de nationalité française depuis la naissance (+ 63 %).
- **Certains profils se heurtent plus souvent à des difficultés répétées.** C'est par exemple le cas des **ouvriers et employés (31 %)**, ou des **personnes déclarant des difficultés financières (33 %)**.
- **Les jeunes rencontrent plus de difficultés que les plus âgés mais les écarts se resserrent.**
 - En 2024, **63% des 18-34 ans déclarent rencontrer des difficultés contre 59% des 55-79 ans.** La différence était plus marquée en 2016 (53% pour les 18-34 ans contre 30% pour les 55-79 ans).
 - **Les moins de 34 ans et les plus de 55 ans font quasiment face aux mêmes difficultés sur les démarches en ligne :** 51% des 18/34 ans et 53% de 55-79 ans vs. 37% des 35-54 ans.
- L'enquête tend à montrer que les **difficultés rencontrées sont en lien avec la dématérialisation croissante des services publics.**

En effet, moins d'un usager sur deux (49 %) parvient à effectuer seul ses démarches administratives en ligne.

- Même pour les usagers qui maîtrisent la recherche d'informations relatives aux services publics sur Internet, **les démarches administratives ne sont pas faciles : 38 % rencontrent encore des difficultés en ligne.**

LES 4 PROFILS TYPES D'USAGERS DES SERVICES PUBLICS DÉFINIS SELON LEUR DEGRÉ D'AISSANCE POUR RÉALISER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Par cette enquête, 4 profils d'usagers se dégagent en fonction :

- des difficultés rencontrées pour réaliser des démarches administratives ;
- des difficultés à les réaliser en ligne ;
- de l'aisance à rechercher des informations sur internet concernant les services et administrations publics ;
- et de l'appui des proches pour réaliser ces démarches.

Les usagers « sans difficultés »

Les usagers « sans difficultés » représentent **17 % de la population**. Ils se distinguent par leur aisance à rechercher l'information en ligne et à réaliser leurs démarches administratives, qu'elles soient numériques ou non. Ce groupe est composé majoritairement d'individus socialement favorisés : ils sont plus souvent **diplômés de niveau master et plus**, cadres ou professions intermédiaires, et moins touchés par les difficultés financières. Ils sont le plus souvent âgés de **35 à 54 ans**. Ces usagers

vivent plus fréquemment en couple et ont des enfants, ce qui favorise le partage d'aide et l'habitude de certaines démarches (par exemple auprès de la Caf). Leur profil reflète une population autonome, « connectée » et relativement épargnée par les obstacles administratifs.

Les usagers « intermédiaires accompagnés »

Ce groupe représente **45 % de la population**, il est donc le plus conséquent. Ces usagers rencontrent parfois des difficultés dans leurs démarches administratives, mais bénéficient du soutien de proches en cas de besoin.

Les usagers « intermédiaires isolés »

Ce groupe regroupe **31 % de la population**. Ces usagers déclarent une autonomie plus importante que les « intermédiaires accompagnés » pour réaliser des démarches en ligne, mais souffrent plus souvent d'un manque d'aide extérieure. Ils évitent plus souvent que les autres groupes de recourir aux démarches numériques, faute de soutien en cas de difficulté. Ce profil se caractérise par un âge moyen plus élevé et une exposition plus forte aux **difficultés financières**.

Les usagers « empêchés »

Les usagers « empêchés » représentent **7 % de la population**. Ils rencontrent des difficultés avec l'outil informatique et numérique : ils trouvent difficilement des informations sur les services publics sur internet et ne sont pas autonomes dans la réalisation de démarches en ligne. Même avec l'aide de proches, ils déclarent rencontrer « souvent » des difficultés dans leurs démarches administratives. Ce groupe est composé, en moyenne, de **personnes en situation de plus grande précarité**. Peu diplômées, elles sont plus souvent sans emploi, rencontrent davantage de difficultés financières et sont plus souvent bénéficiaires d'allocations. Il comprend aussi davantage que les autres groupes des personnes en situation de **handicap, des personnes perçues comme non blanches, ou des personnes habitant dans des communes rurales** (donc confrontés à un plus grand éloignement des services publics). Enfin, ces usagers sont plus souvent des personnes **célibataires sans enfant**, un résultat en miroir de celui, exposé plus haut, qui montre que le couple et la parentalité sont associés à une plus grande aisance pour réaliser des démarches administratives.

2. RENONCER À UN DROIT AUQUEL ON PEUT PRÉTENDRE

PRÈS D'1/4 DES USAGERS DÉCLARENT AVOIR DÉJÀ RENONCÉ À UN DROIT. LES ÉCLAIRAGES DE L'ENQUÊTE SUR CE CONSTAT ALARMANT

Le constat : 23 % des personnes déclarent avoir déjà renoncé à faire une démarche pour demander un droit auquel elles pouvaient prétendre durant les 5 dernières années.

Comment l'expliquer ? Les **expériences concrètes** vécues par les usagers au contact des services publics apparaissent comme le **principal moteur du renoncement** :

- **la complexité des démarches.** C'est le principal motif invoqué pour justifier le renoncement (dans **70 % des cas**).

Les typologies de difficultés fréquemment citées par les usagers¹

Un langage administratif « jargonneux », complexe / Des procédures pas systématiquement rendues accessibles pour les personnes en situation de handicap (comme Captcha pour les personnes malvoyantes) / L'évolution fréquente des dispositifs, ou leur multiplication / La multiplication et la durée des étapes pour faire aboutir les démarches (nombreuses pièces justificatives / Le silence ou la non réponse de l'administration / La non compréhension des réponses apportées, parfois non motivées / La dématérialisation complète de certains services publics qui refusent les dossiers papier par exemple).

- **L'expérience de l'échec à la suite d'un recours :** près d'une personne sur deux (48 %) qui n'est pas parvenue à résoudre un problème avec une administration à la suite d'une relance **déclare avoir renoncé** à engager une démarche, contre 29 % des usagers ayant vu leur problème résolu à la suite d'une relance.
- **L'expérience vécue des discriminations** dans les relations avec les services publics ou administrations : **21 % de la population estiment avoir déjà vécu une discrimination** de la part d'un service public. **Parmi les personnes concernées, une sur deux renonce à initier une démarche**, contre une personne sur 5 qui ne se déclare pas discriminée.

L'EXPÉRIENCE DES DISCRIMINATIONS

Certaines catégories de personnes rapportent plus que d'autres avoir été discriminées dans leurs relations avec les services publics.

C'est le cas en particulier des personnes de **nationalité étrangère** (41 % d'entre elles) ou **ayant acquis la nationalité française** (37%), de celles **perçues comme noires, arabes ou maghrébines** (38 %), des **habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville** (QPV) (33%), des personnes en situation de handicap (32%), ainsi que des personnes rencontrant des **difficultés financières** (28 %).

Les personnes qui disent avoir vécu personnellement des discriminations renoncent beaucoup plus souvent à initier des démarches (50 %) que celles n'en ayant pas vécu (20 %).

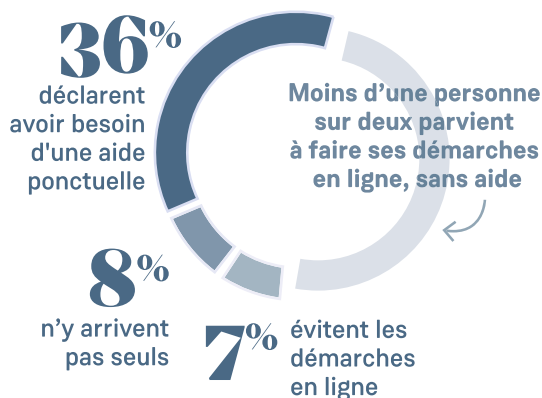
¹ Exemples tirés des nombreuses saisines du Défenseur des Droits par les usagers sur les difficultés d'accès aux droits dans leurs relations avec les services publics ainsi que dans le rapport Dématérialisation des services publics : trois ans après où en est-on ?

3. LES PRINCIPAUX PROBLÈMES RENCONTRÉS AVEC UNE ADMINISTRATION OU UN SERVICE PUBLIC

4 USAGERS SUR 10 DÉCLARENT AVOIR RENCONTRÉ DES PROBLÈMES AVEC UN SERVICE PUBLIC AU COURS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES

Les difficultés les plus souvent citées par les répondants :

- la difficulté à contacter quelqu'un pour obtenir des informations ou un rendez-vous (citée dans 72 % des cas),
- le manque d'information ou les mauvaises informations (52 % des cas),
- la demande répétée de pièces justificatives (47 %)
- l'absence de réponse ou une réponse arrivée trop tardivement (47 %).



Le rôle de la dématérialisation

L'enquête Accès aux droits s'intéresse en particulier au rôle du numérique afin d'envisager les effets de la dématérialisation des services publics sur leur accessibilité. La dématérialisation constitue en effet une évolution majeure de l'action publique, susceptible d'affecter l'accès aux droits des usagers. Une attention particulière a donc été apportée sur ce point dans l'étude, ce qui est une nouveauté par rapport à 2016.

Plus d'un usager sur 2 ne parvient pas à réaliser seul ses démarches en ligne

- Moins d'une personne sur 2 (49%) parvient à réaliser seule ses démarches administratives en ligne ;
- 36 % déclarent avoir besoin d'une aide ponctuelle ;

- 8 % n'y arrivent pas seules et ont besoin d'être accompagnées ;
- 7 % évitent de réaliser des démarches en ligne par choix personnel.

Savoir trouver des informations en ligne sur les services publics ne suffit pas pour éviter les difficultés

Même parmi les répondants trouvant facilement des informations relatives aux services publics sur Internet, 42 % déclarent rencontrer des difficultés (« parfois » ou « souvent ») à réaliser des démarches en ligne, voire évitent de le faire.

TÉLÉPHONE, GUICHET : LE CONTACT HUMAIN PRIVILÉGIÉ PAR LES USAGERS, CAR CONSIDÉRÉ COMME LE PLUS EFFICACE EN CAS DE PROBLÈME

- 88 % des usagers qui déclarent avoir rencontré un problème tentent de recontacter l'administration concernée, **en mobilisant principalement le téléphone (dans 55 % des cas de relance) ou en se déplaçant directement (33 % des cas)**, ce qui témoigne du besoin des usagers de pouvoir contourner le « tout numérique » en cas de difficulté.
- Les chances de résoudre le problème rencontré diffèrent selon les méthodes mobilisées. **Un contact humain enregistre un meilleur taux de résolution :**
 - 72 % des personnes s'étant « rendues sur place » déclarent que leur problème a été résolu ;
 - 67 % des personnes ayant recontacté l'administration par téléphone ont vu leur problème résolu ;
 - 56 % des personnes ayant adressé un courrier à l'administration ont déclaré leur problème résolu.

DES PROBLÈMES PLUS OU MOINS FACILES À RÉSOUDRE

Les chances de résolution dépendent de la nature du problème (type de problème et structure concernée). Elles sont plus élevées lorsque le problème provient d'une erreur de traitement du dossier, ou qu'il concerne l'administration fiscale ; elles sont plus faibles lorsque le problème résulte d'une décision prise par l'administration - comme une réduction de prestation par exemple -, ou émane d'une caisse de protection sociale ou d'une préfecture².

² Détails dans l'annexe 4 page 31 de l'enquête.

LES RECOMMANDATIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS

Le **Défenseur des droits** a émis, depuis sa création en 2011, de nombreuses recommandations visant à améliorer le fonctionnement des services publics et les relations des usagers avec ceux-ci, afin de garantir le **respect des droits des usagers et leur égal accès aux services publics**. Il rappelle notamment que la mise en œuvre effective de ces mesures implique que des moyens suffisants leur soient alloués.

1. GARANTIR PLUSIEURS MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS : PROPOSER DES ALTERNATIVES À LA DÉMATÉRIALISATION

Où qu'il se trouve, l'utilisateur doit pouvoir choisir le mode de communication le plus approprié à sa situation lorsqu'il échange avec l'administration. C'est ce qu'on appelle l'approche « omnicanale ».

En particulier, la Défenseure des droits recommande de :

- **Renforcer des procédures alternatives aux démarches administratives dématérialisées :** accueil au guichet et accueil téléphonique en particulier doivent pouvoir être utilement

mobilisés par l'utilisateur pour obtenir les informations nécessaires et échanger avec l'administration sur son dossier et ses éventuelles difficultés, au côté des plateformes numériques du service public, du courrier, des services de messagerie ou encore des réseaux sociaux. L'utilisateur doit pouvoir revenir, à tout moment, sur son consentement aux échanges dématérialisés, de façon définitive ou temporaire.

2. ASSURER L'ACCESSIBILITÉ DES DÉMARCHES POUR TOUS

Les procédures doivent être facilitées et les usagers accompagnés dans la réalisation de leurs démarches, notamment en ce qui concerne les démarches en ligne.

En particulier, la Défenseure des droits recommande de :

- **Veiller à ce que l'information délivrée aux usagers soit claire et compréhensible :** adopter une ergonomie adaptée à tous et un vocabulaire clair, notamment par l'utilisation du langage « facile à lire et à comprendre » (FALC) ;
- **Simplifier et harmoniser les obligations déclaratives et procédures de demandes de prestations,** à l'instar du programme « Dites-le nous une fois » ;

- **Simplifier les interfaces numériques et garantir l'accessibilité :** mise en place de procédures facilitant la compréhension par tous et toutes des tâches, étapes, choix, informations importantes, etc. ; respect des règles d'accessibilité par les sites internet publics pour les personnes en situation de handicap, personnes détenues, personnes précaires, personnes âgées, majeurs protégés, jeunes) ;
- **Renforcer l'accompagnement numérique des usagers** (médiateurs numériques, aidants) et prendre en compte les difficultés spécifiques de certains publics pénalisés par le développement de l'administration numérique.

3. VEILLER AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS EN MATIÈRE DE TRANSPARENCE, DE TRAÇABILITÉ, D'EXPLICATION DES DÉCISIONS, ET DE DROIT AU RECOURS

L'utilisateur doit pouvoir être informé de l'avancement de ses démarches, obtenir des explications sur les décisions qui le concernent et contester ces décisions s'il le souhaite.

En particulier, la Défenseure des droits recommande de :

- **Mieux informer les usagers des possibilités de médiation et des voies de recours** s'ils souhaitent contester une décision de l'administration ;
- **Rendre effectif le droit à l'erreur**, une sanction ne pouvant être prononcée contre l'utilisateur qui commet une erreur de bonne foi et s'attache à la rectifier spontanément ou à la demande de l'administration ;
- **Encadrer les sanctions infligées aux usagers** en respectant systématiquement le principe du contradictoire avant toute qualification frauduleuse des indus et le prononcé d'une pénalité ;
- **Garantir aux usagers une possibilité de rectifier leur dossier** en cas de besoin ;
- **Garantir les droits des usagers face au recours croissant aux algorithmes** dans les services publics, en particulier en matière de transparence et d'explicabilité.

L'ENQUÊTE ACCÈS AUX DROITS : UNE MÉTHODOLOGIE ROBUSTE POUR ÉCLAIRER LE DÉBAT

Conduite pour la première fois en 2016³, l'enquête Accès aux droits (EAD) cherche à documenter auprès de la population les atteintes aux droits relevant des domaines de compétence du Défenseur des droits : relations avec les services publics, discriminations, droits de l'enfant, déontologie des forces de sécurité, lanceurs d'alerte⁴.

Le volet relatif aux relations des usagers aux services publics est le deuxième d'une série d'études issues de l'exploitation de l'enquête à paraître entre 2025 et 2026⁵. Les prochains volets porteront sur les discriminations dans l'emploi, les droits de l'enfant et les publics vulnérables.

³ Inégalités d'accès aux droits et discriminations en France. Les analyses du Défenseur des droits, La Documentation française, 2019.

⁴ La thématique « Lanceur d'alerte » n'était pas présente dans la première édition de l'enquête, cette mission ayant été confiée au Défenseur des droits fin 2016 (Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016).

⁵ Retrouver le premier volume dédié aux relations police-population, publié en juin 2025.

LES OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

Le renouvellement de cette enquête en cinq volets s'inscrit dans une volonté de l'institution de mieux connaître les évolutions en matière d'accès aux droits et de discriminations vécues par la population de France métropolitaine. Le questionnaire reste en grande partie similaire à celui de l'enquête de 2016, ce qui permet d'adopter une analyse comparative. Les évolutions intégrées à cette nouvelle enquête visent à documenter de nouveaux sujets d'intérêt pour l'institution (harcèlement au travail, atteintes aux droits de l'enfant dans le milieu scolaire, modalités d'accueil en commissariat, démarches administratives en ligne, etc.).

ÉCHANTILLONNAGE ET DISPOSITIF D'ENQUÊTE

Au total, 5 030 personnes âgées de 18 à 79 ans ont été interrogées par téléphone. La durée moyenne des entretiens est de 37 minutes.

L'échantillon a été constitué de manière aléatoire (sondage aléatoire à deux degrés) pour pouvoir établir des **estimateurs représentatifs de la population résidant en France métropolitaine**.

Le terrain de cette 2^e édition s'est déroulé du 10 octobre 2024 au 11 janvier 2025. Sa réalisation a été confiée à l'institut de sondage Ipsos.

UN QUESTIONNAIRE APPROFONDI

Le questionnaire de l'enquête collecte des informations habituelles sur le profil social et démographique des personnes (âge, sexe, niveau de diplôme, lieu de résidence, etc.) mais aussi des informations relatives à d'autres caractéristiques telles que l'origine (appréhendée par le pays de naissance, la nationalité des parents et l'origine perçue), la religion (auto-déclarée et perçue), l'orientation sexuelle, la situation de santé ou de handicap, afin de mieux caractériser les difficultés ou discriminations auxquelles sont confrontés certains groupes sociaux.

Cette spécificité de l'enquête lui permet, dans une **perspective intersectionnelle**, d'articuler les différentes dimensions productrices de discriminations et d'inégalités. Cette approche se base sur l'hypothèse selon laquelle certaines personnes peuvent à la fois cumuler les discriminations liées à l'une de leurs caractéristiques propres (leur âge ou leur origine, par exemple), mais aussi subir des discriminations liées à l'intersection entre ces critères (et donc subir des discriminations spécifiques au fait d'être une jeune femme, par exemple).

Pour chaque thème traité dans le questionnaire (droits de l'enfant, expériences des discriminations, déontologie des forces de sécurité, relations avec les services publics, harcèlement au travail, santé), **l'enquête recueille auprès des personnes leur perception de la fréquence des atteintes aux droits dans la société française. Elle documente également leur expérience en qualité de victime ou de témoin de telles situations.** Pour chaque expérience rapportée sont recueillis des éléments sur les recours mobilisés (ou non) pour faire reconnaître ces atteintes aux droits.

L'ÉQUIPE

Menée sous la responsabilité du Défenseur des droits, l'enquête a bénéficié, pour l'élaboration de son questionnaire, des conseils scientifiques de chercheurs et chercheuses spécialisés sur les différents thèmes centraux de l'enquête. Les analyses de la présente publication ont été réalisées par les équipes du Défenseur des droits.

PRÉSENTATION DU DÉFENSEUR DES DROITS

Le Défenseur des Droits est une autorité administrative indépendante, dont les missions sont définies par la Constitution.

Il veille au respect des droits et libertés.

CETTE INSTITUTION POSSÈDE CINQ GRANDS DOMAINES DE COMPÉTENCE :

- les relations entre les usagers et les services publics ;
- la défense et la promotion des droits de l'enfant ;
- la lutte contre les discriminations ;
- le respect de la déontologie par les forces de sécurité ;
- la protection et l'orientation des lanceurs d'alerte.

L'INSTITUTION EXERCE UNE DOUBLE MISSION :

- la protection des droits, par le traitement des réclamations ;
- la promotion des droits par des actions de sensibilisation, de formation, ainsi que par des recommandations et propositions de réforme.

À CE TITRE, LE DÉFENSEUR DES DROITS DISPOSE DE POUVOIRS PROPRES. IL PEUT NOTAMMENT :

- conduire des médiations, et régler les litiges à l'amiable, ce qu'il fait pour la grande majorité des réclamations reçues ;
- émettre des rappels à la loi ;
- rendre des décisions formulant des recommandations ;
- formuler des observations devant les juridictions françaises ou internationales ;
- émettre des avis devant le Parlement sur des projets de loi et propositions de loi.

Son intervention vise à apporter une réponse concrète aux situations individuelles, tout en contribuant à l'évolution des pratiques professionnelles et du droit.

L'institution s'appuie sur un ancrage territorial fort, incarné par un réseau de 630 délégués bénévoles, présents dans plus de 1 000 lieux d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire national. Les délégués accueillent, écoutent et orientent celles et ceux qui le souhaitent dans leurs démarches. Ils sont formés pour recevoir, gratuitement, toute personne qui sollicite de l'aide pour faire valoir ses droits.

L'activité des délégués, en lien étroit avec les équipes du siège, contribue à documenter les atteintes aux droits, à traiter les réclamations de manière individualisée, et à construire une action de terrain adaptée aux réalités locales.

Les réclamations traitées par les délégués représentent plus des 3/4 de l'activité nationale du Défenseur des droits. La très grande majorité des réclamations reçues par les délégués concernent les relations d'usagers avec le service public (+ de 90 %).

Enfin, le Défenseur des droits contribue activement à la réflexion et à la production de connaissances sur les enjeux relatifs aux droits fondamentaux.

- Il élabore et diffuse des outils à destination du grand public comme des professionnels ;
- Il réalise des études et des rapports ;
- À l'échelle internationale, il intervient dans le cadre du suivi de la mise en œuvre par la France des conventions des Nations unies relatives aux droits des enfants, aux droits des femmes et aux droits des personnes handicapées, notamment par la production de rapports parallèles destinés aux comités compétents.

Cette approche globale, conjuguant action de proximité, expertise juridique et indépendance, fonde la spécificité de l'action du Défenseur des droits.

Défenseur des droits - TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07 - 09 69 39 00 00

defenseurdesdroits.fr

