

Le lundi 14 mars 2022

L'activité du Défenseur des droits dans le département de Guadeloupe en 2021

STATISTIQUES DE L'ANNÉE 2021 DANS LE DÉPARTEMENT DE GUADELOUPE

Les délégués du Défenseur des droits et les permanences

En 2021, les 8 délégués du département de Guadeloupe et de Saint Martin, ont tenu 15 permanences soit 3 permanences de plus qu'en 2020 dans l'ensemble des points de justice de la Guadeloupe et de Saint Martin, à la mairie de Gand Bourg, de Vieux Habitant et du Gosier.

Les délégués ont reçu **808 saisines** en 2021 dont **624 réclamations** et **184 demandes** d'information, ce qui correspond à une augmentation du nombre de saisines de 67,6 % par rapport au nombre de saisines reçues en 2020.

Il s'agit d'un nombre en hausse par rapport à 2020. Cette hausse est dû en grande partie aux difficultés d'accès au service public.

77,2 % des dossiers ont donné lieu à une intervention des délégués alors que 22,8 % des dossiers ont fait l'objet de réponse à des demandes d'informations pour des démarches à accomplir ou de réorientations vers une autre structure appropriée.

Les thématiques traitées par les Délégués :

Les réclamations ayant trait à des **dysfonctionnements du Service public** représentent la majorité des saisines (**95%**) traitées par les Délégués de

Guadeloupe, une proportion qui demeure la même qu'en 2020. Dans une moindre mesure, les Délégués sont également saisis de quelques réclamations concernant des **atteintes au droit de l'enfant (2%)** ou des discriminations **(3%)**.

Répartition des saisines reçues

Réclamations	Nombre	Part	%	Demandes d'informations	Nombre	Part	%
DYSFONCTIONNEMENT SERVICE PUBLIC	595		95 %	SERVICE PUBLIC	47		26 %
ENFANCE	11		2 %	DROITS DE L'ENFANT	4		2 %
DISCRIMINATION	16		3 %	DISCRIMINATION	1		1 %
DEONTOLOGIE SECURITE	2		0 %	DEONTOLOGIE DE LA SECURITE	0		0 %
Non qualifié	0		0 %	AUTRE DEMANDE	132		72 %
Total	624		100 %	Non qualifié	0		0 %
				Total	184		100 %

Parmi les réclamations clôturées en 2021 (580), les thématiques principales des réclamations étaient les suivantes :

- Dossiers dans le domaine de la **protection sociale (19%)**.
- Dossiers dans le domaine de la **fiscalité (9%)**.
- Dossiers dans le domaine du **droit des étrangers (7,7%)**.

Il ressort de ces chiffres, l'existence d'un véritable problème d'**accès aux services publics** pour les usagers de la Guadeloupe qui a été constaté de la même façon en 2020. Les principaux mis en cause demeurent les mêmes qu'en 2020, à savoir les **organismes sociaux (145 réclamations)** et **l'administration déconcentrée (101 réclamations)**.

Les réclamations concernaient le plus souvent des **atteintes à la relation avec les usagers (35%)**, liées dans ce cas à **une absence d'écoute et de prise en considération des arguments (17%)** ou à **une absence de réponse (25%)**. Dans une moindre mesure, des atteintes liées à la réglementation (8%), et aux **organisations (1%)** (exemple : réorganisation administrative) ont été rapportées.

Le nombre de **réclamations clôturées** ayant trait à une discrimination s'élève à **27** en 2021. Les critères de discrimination le plus souvent rapportés concernent l'**âge**, le **sexe** et le **handicap**. **L'ensemble** des réclamations clôturées dans le domaine de la discrimination en lien avec le **critère du sexe (33%)** a été transmis au **siège du Défenseur Des Droits car les réclamantes avaient porté plaintes ou avait été invité par les services du Défenseur Des Droits à porter plainte**. On peut constater que **l'emploi public** a été plus touché par les discriminations en 2021 (**21%**) suivi par **l'emploi privé (13%)** et par **l'accès au logement** dans une moindre mesure (**4%**).

Le traitement des réclamations

Parmi les 317 dossiers clôturés en 2021, 195 **règlements à l'amiable** ont été tentés avec **62% de réussite**. Le nombre de **désistements** de la part des réclamants (73) a subi une légère augmentation de **6%** depuis 2020.

Le nombre de dossiers transmis au siège est très faible et en baisse **(2%)** par rapport à 2020 (6%), certaines réclamations se sont révélées **non justifiées (11%)**.