

Services publics : des difficultés d'accès récurrentes selon la Défenseure des droits

Publié le 18 avril 2023

🕒 3 minutes

Par : [La Rédaction](#)

Avec 125 456 réclamations reçues en 2022, la Défenseure des droits a traité 9% de plus de réclamations qu'en 2021. L'année 2022 a été marquée par une série de difficultés récurrentes qui ont poussé les usagers de services publics à se tourner vers la Défenseure des droits.

Dans son [rapport annuel d'activité](#), la Défenseure des droits souligne que 2022 a de nouveau été marquée par une série de difficultés, souvent administratives, qui "*révèlent les diverses et multiples entailles dans les principes qui fondent notre société*".

Personnes les plus vulnérables, continuum et cumul des discriminations, droits des enfants, déontologie des forces de sécurité, protection des lanceurs d'alerte... Parmi tous ces sujets, l'accès aux services publics est marqué par des difficultés récurrentes : obstacles pour renouveler un titre de séjour, ruptures d'aide au logement dues à des erreurs dans les données des organismes sociaux, "*méandres dans les démarches numériques*" pour bénéficier de MaPrimeRénov'...

"L'accès aux droits ne doit plus être la variable d'ajustement de services publics insuffisamment dotés"

L'**égal accès effectif de toutes et tous aux services publics** constitue "*le socle de ce que notre pays doit à chacun de ses habitants, la condition nécessaire pour former une société de citoyens libres, égaux et fraternels*".

Pourtant, la Cour des comptes a souligné que, dans les **préfectures**, les **suppressions de postes** n'avaient **pas** été "*réalistes*" ces dernières années. Selon le rapport, elles ont eu des conséquences bien réelles sur la vie des ressortissants étrangers :

- allongement des **délais d'instruction** des demandes ;

- **rupture de droits** ;
- **précarité** professionnelle et sociale.

Si le Conseil d'État est déterminé à mieux encadrer les possibilités de dématérialisation des démarches, le rapport de la Défenseure des droits déplore que "*des administrations continuent de miser sur le "tout-numérique", en espérant y gagner la **possibilité de réduire les effectifs**, mais en faisant courir aux usagers le **risque d'y perdre l'accès à leurs droits***".

La Défenseure des droits rappelle la **primauté des droits**, au nom et en fonction desquels sont instaurés les différents services publics. Cela doit se faire en dépit des **pressions budgétaires ou organisationnelles**.

Dans les services publics concernant :

- le droit des étrangers, **70% des réclamations concernent le titre de séjour et 7% le regroupement familial** ;
- la protection sociale et la sécurité sociale, les réclamations concernent à **23% les pensions de vieillesse**, à **17% l'assurance maladie** et à **16% les prestations familiales**.

La dématérialisation doit être "une offre supplémentaire et non substitutive au guichet, au courrier papier ou au téléphone"

La Défenseure des droits a déjà alerté sur "**la dématérialisation à marche forcée**". Ce processus a connu une nouvelle accélération avec la pandémie de Covid-19.

La dématérialisation des services publics s'accompagne souvent de la **fermeture de guichets de proximité**. Une des conséquences est le **report systématique sur l'utilisateur** de tâches qui incombent auparavant à l'administration.

Afin d'être capable d'effectuer ses démarches en ligne, l'utilisateur doit s'équiper, s'informer, se former et ne pas commettre d'erreur, au risque de se retrouver en **situation de non-accès à ses droits**.

Le rapport rappelle que la dématérialisation doit s'inscrire comme une **offre supplémentaire et non substitutive**, afin de laisser à l'utilisateur le **choix de son mode de relation avec l'administration**.