



Article | 08 juillet 2022 Abonnés



Accès aux droits : Claire Hédon constate "l'ampleur des entraves"

La majorité des 115 000 réclamations portées devant la Défenseure des droits en 2021 concernait les relations avec les services publics. Les obstacles dans l'accès aux droits alimentent la défiance des usagers envers les institutions publiques, déplore Claire Hédon.

« *Déshumanisation* », « *entraves dans l'accès aux droits* », « *découragement* », « *défiance envers les institutions publiques* »... peut-on lire dans le rapport annuel d'activité 2021 de la Défenseure des droits, Claire Hédon, rendu public le 5 juillet, et qui relève une augmentation de 18,6 % du nombre de réclamations portées devant l'institution par rapport à 2020. L'an dernier, 115 000 dossiers ont été déposés, « *un niveau jamais atteint auparavant* ».

Entraves dans l'accès aux droits

Plus de 90 000 dossiers concernaient les relations avec les services publics, premier domaine de saisine de l'institution. Les réclamations portaient principalement sur l'absence de réponse aux demandes des usagers, des délais raisonnables dépassés ou encore des prises de rendez-vous et des démarches uniquement en ligne.

Les usagers, en particulier les plus vulnérables, font ainsi face « *à la déshumanisation et à*

l'éloignement des services publics », analyse la Défenseure des droits. Les « entraves dans l'accès aux droits, qu'il s'agisse de défaillances systémiques, de difficultés matérielles ou de manquements plus ponctuels [...] alimentent les sentiments de découragement et de défiance envers les institutions publiques », relève-t-elle encore.

Report de charges sur l'usager

Ces « *défaillances* » de la relation avec les usagers « *conduisent à des formes de maltraitance institutionnelle* ». L'institution met en cause en particulier la transformation numérique des services publics, qui « *s'est traduite par un report systémique sur l'usager de tâches et de coûts qui pesaient auparavant sur l'administration* » (comprendre le langage administratif, ne pas commettre d'erreur...).

Ce report de charges rejaillit par ailleurs sur les acteurs qui accompagnent les publics en difficulté : aidants familiaux ou proches, travailleurs sociaux, intervenants de la médiation numérique.

Maintien d'un lien humain

Pour « *éviter une perte irréversible de confiance dans nos services publics, la transformation numérique doit s'accompagner du maintien d'un lien humain* », estime Claire Hédon.

Elle évoque à cet effet, en nuanciant leur impact, les espaces « France services », points d'accueil généralistes où sont présents des agents assurant l'accueil et l'accompagnement des usagers cherchant à effectuer des démarches relatives à neuf grandes institutions (allocations familiales, assurance maladie, Pôle emploi, etc.). Toutefois, les agents de ces espaces (plus de 2 000 labellisés depuis 2020) n'appartiennent pas à ces administrations. « *Ce sont, pour la plupart, des agents municipaux ou départementaux qui ont accès aux mêmes interfaces que les usagers et ne peuvent donc intervenir directement sur leur dossier* ».

Lutte contre les discriminations

Autre cheval de bataille de l'institution : la lutte contre les discriminations. L'an dernier, plus de 7 000 réclamations ont été portées dans ce domaine, représentant une augmentation de 22,2 % par rapport à 2020. Cette hausse fait suite au lancement de la plateforme antidiscriminations.fr en février 2021. « *Un an après, cette plateforme apparaît comme un succès, puisqu'elle a permis à plus de 11 000 personnes de s'exprimer sur les traitements illégitimes dont elles ont été l'objet* ». Toutes les situations n'ont toutefois pas donné lieu à une saisine de l'institution.

Le critère de l'origine est invoqué « *bien plus fréquemment* » par les personnes passant par la plateforme que par les saisines classiques (courrier, formulaire en ligne...), souligne le rapport, « *arrivant en tête avec le handicap, ce qui se rapproche de la réalité telle qu'elle peut être ressentie* ».

À un niveau plus global, le handicap constitue le premier motif de discrimination relevé dans le cadre des saisines du Défenseur des droits (19,9 %). Il est suivi par l'état de santé (16,3 %) et l'origine/race/ethnie (15,2 %).

Le sentiment de discrimination en hausse, selon l'Insee

En 2019-2020, 19 % des personnes de 18-49 ans déclarent avoir subi « *des traitements inégaux ou des discriminations* », contre 14 % en 2008-2009, souligne l'Insee dans une étude également publiée le 5 juillet. Cette hausse concerne principalement les femmes, le motif sexiste étant devenu la cause principale de discriminations.

L'augmentation du sentiment de discrimination peut refléter deux choses, analyse l'institut statistique : « *d'une part, une augmentation des traitements défavorables subis et d'autre part, une plus grande sensibilité à la question des discriminations* ».

Quelles suites sont données à ces discriminations ressenties ? De façon générale, « *seules 7 % des personnes ayant déclaré avoir subi une discrimination ont entrepris une démarche auprès d'une association, d'un syndicat ou du Défenseur des droits, et 2 % portent plainte* ». Les personnes déclarant une discrimination en relation à l'état de santé ou au handicap « *se montrent les plus susceptibles de faire valoir leurs droits* » (12 % se sont rapprochées d'une association ou autre et 7 % ont déposé plainte), car elles auront « *plus souvent confiance en l'utilité et l'aboutissement d'une plainte* », note l'Insee.

À lire également :

- [Personnes âgées : la Défenseure des droits alerte sur la faible reconnaissance des discriminations](#)
- [Santé mentale des jeunes : l'appel de la Défenseure des droits pour un plan d'urgence](#)
- [Violences sexuelles : Claire Hédon déplore "une prise en charge inadaptée" des enfants](#)

 **Virginie FLEURY**

SOURCES

- [Rapport du Défenseur des droits](#)
- [Communiqué](#)
- [Dossier de presse](#)
- [Étude de l'Insee](#)