

Pour le Défenseur des droits, le recul des services publics "sape la cohésion sociale"

Entre privatisation, décentralisation, dématérialisation et réductions budgétaires, le rapport d'activité annuel du Défenseur des droits dénonce les effets néfastes de "l'évanescence croissante des services publics sur les personnes pour lesquelles ils constituent souvent le principal recours".



Jacques Toubon. © Reuters

Le Défenseur des droits Jacques Toubon dresse, dans son rapport d'activité 2018 publié mardi 12 mars, un tableau sombre des services publics français, de plus en plus réduits, éloignés des citoyens, complexes et difficiles d'accès.

Avec **55 785 plaintes**, un chiffre en hausse de 10,3 % sur un an, les "relations avec les services publics" représentent plus de la moitié des quelque 100 000 saisies du Défenseur des droits.

"Ces réclamations font du Défenseur des droits un lieu d'observation privilégié des difficultés rencontrées par les usagers et usagères des services publics et des atteintes portées à leurs droits fondamentaux, mais aussi, à travers elles, des inégalités et des maux de la société dont elle est le reflet", explique le rapport.

Ces maux ne datent pas d'hier et

"renvoient souvent à des problèmes plus profonds, d'ordre systémique. Ils constituent les "signaux faibles" émis par la société française, souvent "invisibles" des responsables politiques et administratifs nationaux, faute d'être appréhendés de manière globale".

La réduction du périmètre des services publics, les réductions budgétaires d'un côté et la progression de la pauvreté et de l'exclusion de l'autre ont des effets dévastateurs sur la cohésion sociale. Résultat,

"en 2018, le Défenseur des droits a constaté, une fois encore, (...) les effets néfastes de l'évanescence croissante des services publics sur les personnes pour lesquelles ils constituent souvent le principal recours".

Cette évanescence est tout d'abord le fruit d'une réduction du "périmètre des services publics" par

"la privatisation des services organisés en réseau, tels que la poste, les télécommunications, l'eau, le gaz, l'électricité, les services urbains ou les transports publics".

Parallèlement à cette privatisation, l'État s'est également déchargé de ses obligations en déléguant

"certains services publics, en particulier dans le domaine de l'action sociale et de l'aide à domicile des personnes en perte d'autonomie" à "des associations à but non lucratif de plus en plus mises en concurrence avec des sociétés privées dans le cadre de procédures d'appel d'offres où les critères financiers s'avèrent prédominants".

Les services publics restant sous le giron de l'État ont quant à eux été

"confrontés à une restriction de leurs moyens budgétaires, y compris dans le domaine social, couplée à une transformation de leurs modes d'intervention appelés à être plus efficaces".

Affaiblis par la réduction de leur périmètre et de leurs budgets, les services publics ont cependant dû faire face "au développement des inégalités, de l'exclusion de la pauvreté", explique le rapport.

"les personnes "exclues" sont apparues massivement dans les services publics : non seulement aux guichets des services sociaux et des organismes de logement, mais également dans les services de santé, d'éducation, dans la justice, etc., tous sont confrontés à la multiplication de situations d'urgence."

Et beaucoup d'administrations n'ont pas les moyens de faire face à l'afflux de demandes.

"Confrontés à l'essor de la pauvreté, les services publics, en particulier sociaux, ont tenté de faire face à l'afflux des demandes en développant le traitement de masse de dossiers", explique le rapport. "La standardisation des modes de traitement des demandes de prestation d'allocations ou de pensions, alliée au souci de performance des différents opérateurs évalués à partir d'objectifs quantifiables et statistiques, fait obstacle au traitement individualisé des dossiers. Or les situations individuelles des personnes les plus précaires, qui constituent des cas d'urgence majeurs, sont souvent complexes."

Le rapport cite particulièrement l'exemple

"des réformes successives des régimes de retraite mises en œuvre à partir de 1993. Les évolutions législatives se sont enchaînées à un rythme soutenu. Elles ont systématiquement entraîné une augmentation du nombre de départs à la retraite et des demandes de pension que de nombreux organismes n'ont pas été en mesure de gérer dans des délais raisonnables (...). Des personnes assurées sont ainsi restées dans l'attente de la liquidation effective de leur avantage vieillesse plusieurs mois après leur cessation d'activité, ce qui, pour celles à revenus modestes, a pu poser des difficultés insurmontables".

Le rapport du Défenseur des droits s'inquiète également d'une "répartition géographique des services publics décorrélée des besoins des usagers".

"Derrière la logique budgétaire et le souci de rationalisation qui conduisent à la fermeture de guichets de services publics dont dépend l'accès aux droits des personnes les plus précaires, se profilent de nombreuses situations individuelles", prévient-il.

Le Défenseur des droits s'inquiète notamment du projet de loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice qui prévoit "la suppression des tribunaux d'instance" qui

"poserait des difficultés d'accès au juge, en particulier, pour les populations les plus vulnérables. Ces tribunaux traitent des litiges du quotidien et notamment des matières touchant les personnes les plus fragiles (mesures de protection, surendettement, baux d'habitation, crédits à la consommation...)"

Le rapport s'inquiète également du développement des

"déserts médicaux" dont les effets sur le droit fondamental à la santé sont indéniables". Le Défenseur des droits a été saisi de "témoignages, des "appels à l'aide" qui émanent d'usagères et d'usagers ne parvenant pas à trouver un nouveau médecin traitant, un ou une spécialiste, un infirmier ou une infirmière à domicile".

La réduction des services publics, leur éloignement, leur complexité et leur dématérialisation contribuent à un sentiment d'abandon, une "fatigue d'être usager", des citoyens les plus défavorisés qui, de plus en plus, renoncent même à faire valoir leurs droits.

"En s'effaçant peu à peu, les services publics qui, en France, constituent un élément essentiel du consentement à l'impôt, hypothèquent la redistribution des richesses et le sentiment de solidarité, sapant progressivement la cohésion sociale", prévient le Défenseur des droits.

Lire aussi

- Services publics: la dématérialisation en marche forcée Par Jérôme Hourdeaux
- La justice se prépare à l'arrivée des algorithmes Par Jérôme Hourdeaux