

# Le Défenseur des droits alerte sur l'état catastrophique des services publics

Par Wladimir Garcin-Berson - Publié le 12/03/2019 à 09:35



*Pour l'ancien garde des sceaux, la dynamique perceptible s'apaise «progressivement la cohésion sociale» entre citoyens. LUDOVIC MARIN/AFP*

**Dans son [rapport annuel](#), l'institution dirigée par Jacques Toubon s'inquiète de l'état alarmant des services publics dans l'Hexagone, et rappelle que leur disparition progressive ne peut qu'accentuer la colère qui monte des territoires, en particulier ruraux.**

C'est un constat sans appel: en France, les services publics sont en déshérence, en particulier au sein des zones rurales, mettant les usagers au pied du mur. Dans son rapport annuel publié mardi, le Défenseur des droits alerte sur le «[recul des services publics](#)» de plus en plus perceptible partout sur le territoire, alors même qu'une «politique de renforcement de la sécurité et de répression face à la menace terroriste» se déploie en parallèle. Cet abandon des citoyens peut alimenter des colères qui explosent par la suite dans la rue, comme les «[gilets jaunes](#)», souligne le représentant de l'institution, Jacques Toubon, dans ce document riche en enseignements.

Justice, hôpitaux, médecine... Pour le Défenseur des droits, les services publics sont victimes d'une «évanescence croissante», à l'échelle nationale et locale. «Distants», «en retrait», «incapables de gérer les situations complexes» et [mal implantés sur le territoire](#), ils ne répondent plus aux besoins des usagers, se murent trop souvent dans le silence et ferment progressivement, victimes d'une [logique d'économie budgétaire](#). «Dans de nombreux cas, les difficultés que doivent surmonter» les usagers s'apparentent «moins à des défaillances qu'à des obstacles» mis en place «plus ou moins délibérément par les pouvoirs publics», s'étonne le rapport, à tel point que ces gênes successives creusent la distance entre usagers et pouvoirs publics et compliquent considérablement la vie des citoyens. «L'utilisateur doit désormais faire preuve d'une capacité à «se débrouiller» dans son parcours administratif», note le document.

**LIRE AUSSI** - [«La répartition des emplois publics ne correspond pas aux besoins», dénonce un rapport](#)

**VOIR AUSSI** : Jacques Toubon : « [Les services auxquels nous nous adressons ne nous répondent pas faute de moyens](#) »



*Au micro de France Inter, le défenseur des droits Jacques Toubon a dénoncé le manque de moyens accordés aux services publics.*

Cette situation déjà pointée du doigt par le passé ne s'arrange pas avec les années, bien au contraire: l'institution dirigée par l'ancien ministre estime qu'elle va en s'accéléralant, touchant désormais tous les territoires et l'ensemble des populations. Un recul particulièrement inquiétant, dans la mesure où les services publics peuvent être le dernier - voire le seul - recours des individus les plus fragiles: leur disparition engendre dès lors un risque «d'inégalités» et de «ségrégation» géographique et économique. De plus, cette évolution laisse la porte ouverte à une «régression préoccupante des droits fondamentaux» dont les citoyens seraient les premières victimes.

## Un éloignement de plus en plus perceptible

Cet éloignement provoque la colère des usagers, qui sont de plus en plus nombreux à faire appel au Défenseur des droits pour porter leurs revendications. Ses services ont ainsi reçu 95.836 dossiers de réclamations, un nombre en hausse de 6,1% sur l'année et de 13% sur deux ans seulement. Les plaintes liées aux services publics représentent une écrasante majorité des réclamations reçues par les équipes du Défenseur, soit 93% du total. Elles peuvent toucher des domaines variés, comme le retard dans le versement de certaines retraites ou [l'extension des «déserts médicaux»](#).

Complètement dépassés, les services publics n'arrivent plus à gérer les demandes exprimées par les citoyens, pointe le texte, qui cite l'exemple des [pensions de retraite](#) : «des personnes assurées sont restées dans l'attente de la liquidation effective de leur avantage de vieillesse plusieurs mois après leur cessation d'activité, ce qui, pour celles à revenus modestes, a pu poser des difficultés insurmontables».

## Le bilan en demi-teinte de la dématérialisation

Le rapport souligne également les inégalités dans la [couverture internet du territoire](#): alors que le gouvernement souhaite [accélérer la dématérialisation](#) du service public, notamment dans un but financier, l'institution considère que cette transformation risque de laisser un nombre non-négligeable de citoyens sur le carreau. Aujourd'hui, 7,5 millions de personnes sont menacées «d'exclusion numérique»: privées d'un réseau internet de qualité, elles ne pourront bénéficier pleinement de ces services en ligne. Il faut donc [accompagner les personnes vers le numérique](#), en particulier dans les petites communes, et garder des «lieux d'accueil physiques des usagers», conseille le document.

**LIRE AUSSI** - [Services publics: fort sentiment de dégradation chez les usagers et les agents](#)

Cité dans le rapport, le délégué général à la médiation avec les services publics, Bernard Dreyfus, s'appuie sur l'exemple de la numérisation de la délivrance des cartes grises, qui a [produit «des effets calamiteux»](#). L'homme tient des mots très durs contre cette évolution, victime d'une «énorme défaillance» privant des «centaines de milliers» de Français de titres pendant «plusieurs mois». Si internet peut être un moyen de reconnecter les citoyens avec leurs services publics, la chose ne peut se faire dans une logique de réduction des coûts, sous peine d'être un «palliatif» insuffisant voire contre-productif, relève le texte.

## La colère montante des Français

Et les conséquences de l'abandon progressif des territoires par les services publics ne s'arrêtent pas là: interrogé par l'AFP, Jacques Toubon explique que les revendications des usagers reflètent «le sentiment d'injustice et d'inégalité» ressenti par une partie croissante de la population, obligée de parcourir de nombreux kilomètres pour avoir accès à des services de base. L'ancien ministre rappelle qu'il s'agit d'un [des ressorts principaux du](#)

[mouvement des «gilets jaunes»](#), et que cette situation n'est pas neuve: il s'agit du fruit de longues années d'évolution.

La poursuite de cette logique ne pourra, dès lors, que [mettre de l'huile sur le feu](#). «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», s'inquiète Jacques Toubon, reprenant une préoccupation déjà formulée par plusieurs élus. Le haut fonctionnaire alerte même sur une dynamique qui sape «progressivement la cohésion sociale» entre citoyens.

**Par Wladimir Garcin-Berson**