

"Remettre de l'humain au cœur des services publics" c'est la volonté de Claire Hédon, Défenseure des Droits, présente à Toulouse

Publié le 15/10/2025 à 19:05

Lisa HERVE



Claire Hédon, la Défenseure des Droits, était à Toulouse mercredi. / DDM - Lisa Hervé

En déplacement à Toulouse, la Défenseure des droits, Claire Hédon, a appelé à renforcer la présence humaine dans les services publics. Devant les étudiants de la nouvelle École de droit, dont elle est la marraine, elle a alerté sur la dématérialisation excessive des démarches administratives.

Mercredi, à l'Université de Toulouse-Capitole, la Défenseure des droits, Claire Hédon, était présente à la nouvelle École de droit dont elle est la marraine. À cette occasion, elle a échangé avec les étudiants de master autour de l'accès aux droits et des difficultés rencontrées par les usagers des services publics.

"L'institution est un magnifique observatoire de ce qui ne va pas dans la société", a rappelé Claire Hédon, évoquant le décalage parfois entre les textes juridiques et leur application concrète. S'appuyant sur l'enquête récente sur l'accès aux droits menée par la Défenseure des droits, cette dernière a souligné que six personnes sur dix déclarent rencontrer des difficultés dans leurs démarches administratives, notamment avec la numérisation croissante des services.

"Le droit est un outil extraordinaire pour apaiser la société"

"Plus d'une personne sur deux est en difficulté avec les démarches en ligne. La dématérialisation ne peut pas être la seule porte d'entrée dans les services publics", a-t-elle insisté. Pour Claire Hédon, l'accueil physique et téléphonique doit être maintenu, tout comme la possibilité de déposer un dossier papier.

Selon cette enquête de son institution, une personne sur quatre renonce à faire valoir ses droits tant les démarches sont complexes. "On demande à l'utilisateur de s'adapter, alors que c'est aux services publics de le faire. Si jamais l'utilisateur se trompe, on lui dit qu'il fraude au lieu de lui dire que c'était une erreur. Je pense qu'il y a urgence à améliorer cet accès aux services publics parce qu'on est dans une phase de dégradation", a regretté Claire Hédon. Cette situation, selon elle, nourrit la défiance et la colère envers les institutions. "Remettre de l'humain, c'est recréer de la confiance et de la cohésion sociale. Le droit est un outil extraordinaire pour apaiser la société."

En Haute-Garonne, l'institution dispose de 15 délégués répartis sur 27 points d'accueil, présents notamment dans les préfectures, espaces France Services et établissements pénitentiaires. Ces médiateurs locaux parviennent à résoudre la majorité des situations conflictuelles : "Dans 80 % des cas, nous partons en médiation, et les trois quarts aboutissent positivement."

Pour conclure, Claire Hédon a encouragé les futurs juristes à s'emparer de ces enjeux : "Nos relations avec les magistrats et avocats sont essentielles. Nous devons travailler ensemble pour garantir les droits de chacun."

Par Lisa Hervé