

Le Parisien – Edition du 30 Septembre 2022 matin.

Décryptage

**Île-de-France : la déshumanisation des
services publics en tête des saisines de la
Défenseure des droits**

En un an, les saisines des délégués franciliens de cette autorité administrative indépendante ont augmenté de 22,77%, tout particulièrement les demandes de réclamations. Celles-ci concernent en très large majorité des dysfonctionnements des services publics tels que les caisses de retraite, la CAF, la CPAM ou encore les services étrangers des préfectures.



Parmi les réclamations dont sont saisis les délégués de la Défenseure des droits, un nombre important porte sur des difficultés de prises de rendez-vous pour obtenir un récépissé avant que sa carte de séjour n'arrive à expiration (Illustration). LP

3

Par [Anne Collin](#)

Le 29 septembre 2022 à 18h41

Les délégués de la Défenseure des droits sont de plus en plus sollicités en Île-de-France. Les 104 représentants locaux de cette autorité administrative indépendante ont ainsi vu leurs saisines augmenter de 22,77 % entre 2020 et 2021, contre 18,6 % au niveau national. Une tendance qui touche tous les départements franciliens. Dans les Hauts-de-Seine, elles bondissent même de 49 %, 44 % dans le Val-de-Marne. Seuls les Yvelines et le Val-d'Oise connaissent une situation relativement stable. Si les demandes d'information sont toujours nombreuses, ce sont les dépôts de réclamation qui occupent principalement les délégués, tous bénévoles.

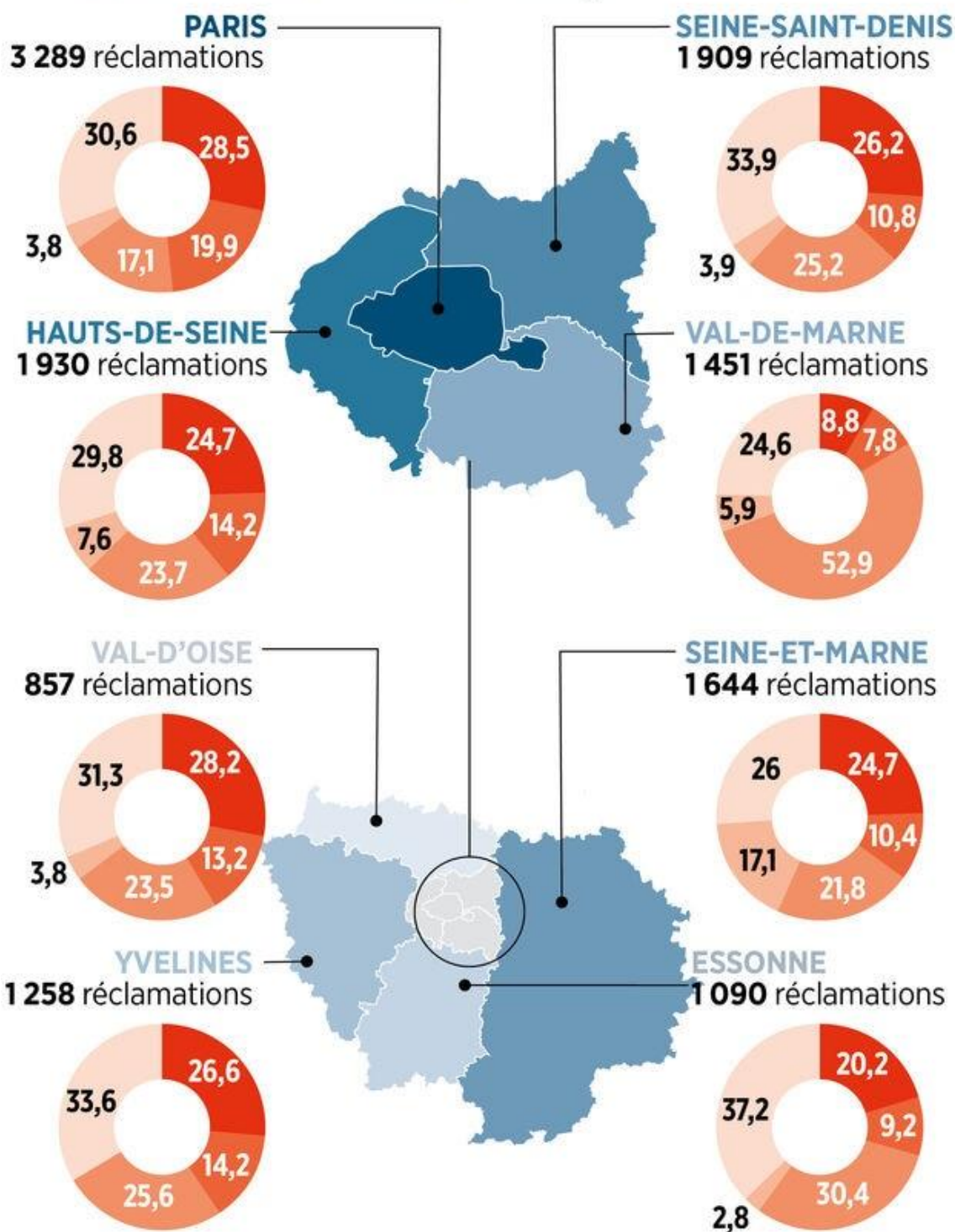
Ils en ont enregistré pas moins de 13 428 en 2021, soit + 41,5 % en un an. Et ces réclamations ont trait, dans la quasi-totalité des cas, à des dysfonctionnements des services publics, l'un des cinq champs de compétences de la Défenseure — [actuellement Claire Hédon](#) — et de ses délégués. Les saisines concernant leurs autres prérogatives (droits de l'enfant, [lutte contre les discriminations](#), respect du code de déontologie des professionnels de la sécurité et protection des lanceurs d'alerte) restent toutes en dessous de 5 %.

Les réclamations ont augmenté de 41,5 % en Île-de-France



Répartition des réclamations auprès des **délégués du Défenseur des droits**, en 2021 (en %) :

■ Protection sociale et sécurité sociale
 ■ Droit routier
 ■ Droit des étrangers
 ■ Justice
 ■ Autres



« On n’engage pas de poursuite. L’idée est d’arriver par une médiation à un règlement amiable. Dans le cas des services publics, nous sommes de plus en plus repérés comme un acteur facilitateur et les gens hésitent de moins en moins à nous saisir », estime Sophie Pisk, cheffe de pôle régional de la Défenseure des droits pour Paris, l’Essonne, la Seine-Saint-Denis, le Val-de-Marne et le Val-d’Oise qui recherchent d’ailleurs actuellement de nouveaux délégués.

Première difficulté rencontrée : joindre le bon interlocuteur

En cas d’échec en local, les dossiers les plus complexes peuvent être remontés aux juristes du siège. Mais cela reste rare, des solutions étant le plus souvent trouvées par l’entremise du défenseur avec l’administration mise en cause, qui est souvent la même : les organismes de protection et de sécurité sociale (Caisses de retraite, complémentaires, CAF ou encore CPAM) et les [services étrangers des préfectures](#). Seule exception, Paris, où le droit routier arrive en deuxième position des réclamations.

À lire aussi «Si vous pouvez m’aider, tout seul je n’y arrive pas» : le délégué de la Défenseure des droits enchaîne les rendez-vous

Sur quoi portent-elles ? « Absence de réponse des administrations, difficulté à joindre un agent responsable de son dossier, impossibilité de prendre un rendez-vous ou encore d’accéder à des formulaires uniquement en ligne, énumère Sophie Pisk. Il peut y avoir aussi des problèmes d’interprétation des situations sur lesquelles on invite alors l’administration à se repêcher. »

« Il doit y avoir des alternatives à la saisine des administrations via le numérique »

Une situation en partie due aux effets de [la dématérialisation opérée « à marche forcée »](#). « Régulièrement, nous répétons qu'il doit y avoir des alternatives à la saisine des administrations via le numérique car il y a des gens, âgés ou précaires, qui n'ont pas accès à Internet ou ne savent pas s'en servir », rappelle la cheffe de pôle.

Des difficultés dont a bien conscience [la CPAM 95](#), saisie déjà 28 fois cette année. « Désormais, on peut à peu près tout faire sur son compte en ligne Ameli. Ce sont donc bien les moins à l'aise avec le numérique que l'on reçoit en général dans nos accueils et nous veillons à les accompagner. Mais malgré tout, oui la dématérialisation reste une difficulté pour certains », constate Stéphane Heliere, le chef de cabinet du directeur.