

Rencontres ANCCAS 2014
Table ronde Service public :
au service de tous les publics

Intervention de Bernard Dreyfus
Délégué général à la Médiation
avec les services publics
auprès du Défenseur des droits

Présentation de l'Institution

Le Défenseur de droits est une autorité administrative indépendante, inscrite dans la Constitution depuis le 23 juillet 2008 et instituée par la loi organique et la loi ordinaire du 29 mars 2011.

Le Défenseur des droits regroupe les missions de 4 institutions :

- Le Médiateur de la République ;
- La Défenseure des enfants ;
- La Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité (HALDE) ;
- La Commission Nationale de Déontologie de la Sécurité (CNDS),

Le Défenseur des droits en chiffres (2013)

Le Défenseur des droits remplace le Médiateur de la République pour les services publics.

Avec son réseau de délégués bénévoles, il traite environ 75 000 dossiers liés aux services publics.

- Parmi ceux-ci, 10 000 concernent la santé,
- Sur les 65 000 autres dossiers, 55 000 sont traités par les délégués et 10 000 au siège de l'Institution.
- Sur les 55 000, la moitié concerne de l'information, de la réorientation et de la pédagogie de base. (ce qui interpelle sur l'amont !!)
- Sur les 10 000, la moitié sont irrecevables puisqu'il s'agit de :
 - conflits privés ;
 - conflits commerciaux ;
 - conflits avec un employeur,

Cependant, toutes ces réclamations ont des points communs.

Le Défenseur des droits en chiffres (2013)

1°) Répartition par thème des réclamations (au siège) :

- Protection sociale et solidarité : **35 %** ;
- Affaires publiques : **18 %** ;
- Santé : **17 %** ;
- Justice : **12 %** ;
- Défense des enfants : **5 %** ;
- Fiscal : **5 %** ;
- Déontologie de la sécurité : **4 %**
- Emploi : **2 %**
- Logement social : **2 %**

Le Défenseur des droits en chiffres (2013)

2°) Répartition par thème des réclamations (délégués bénévoles) :

- Protection sociale et solidarité : **45 %**
- Affaires publiques : **36 %**
- Justice : **10 %**
- Fiscalité : **9 %**

Points communs relevés

1. Là où il n'y avait en 2004-2005 qu'une affaire ou un litige, les dossiers sont devenus complexes avec des enchaînements de litiges.
2. Les dossiers révèlent que nombre de partenaires ne jouent plus leur rôle d'orientation, d'information, d'aiguillage... et que la loi d'avril 2000 sur les droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations est ignorée, ainsi que la Charte Marianne.
3. Dès qu'un usager ne rentre pas dans un cas prédéterminé, il rencontre des difficultés qui s'enchaînent.
4. Il faut aussi relever l'informatisation à outrance (les « exclus » d'internet) et des réglementations de plus en plus complexes.

L'importance des réclamations liées au domaine social

Au-delà de ces observations générales, il est important de préciser que ce domaine représente 40 à 45 % de nos saisines :

- Les allocations diverses versées par les CAF ;
- L'emploi et les retraites (graves difficultés avec la CIPAV, le RSI et dans certaines CARSAT où les retards se cumulent) ;
- L'assurance maladie (notamment le problème des indemnités journalières et le chevauchement de dates) ;
- Les URSSAF ;
- Les personnes en manque d'autonomie (et principalement les personnes âgées).

Des problématiques inquiétantes et/ou d'autres émergentes

- Les non recours ;
- L'absence de polyvalence ;
- Une complexité croissante ;
- L'apparition de nouveaux publics ;
- L'absence d'accueil et d'écoute humaine.

Des urgences relevées par le Défenseur des droits

- Polyvalence souple ;
- Formation à la pédagogie (exemples de propositions sur les services universels) ;
- Simplifications administratives (exemples de propositions sur la taxe d'habitation et les minima sociaux) ;
- Lutter contre les non recours.

Des urgences relevées par le Défenseur des droits

D'une part, il faut souligner l'absence d'une réponse polyvalente de proximité, laquelle semble disparaître dans nombre de territoires, urbains comme ruraux. Les tâches des travailleurs sociaux et des différents services sont de plus en plus spécialisées et, hélas, fragmentées avec trop souvent une absence de concertation.

D'autre part, au-delà du chantier de l'accueil unifié et de la simplification, il deviendra sans doute nécessaire de mettre en place un vaste programme de formation adaptée à la polyvalence des situations sociales dans la sphère des services publics et notamment dans l'accueil au public, métier qui doit être considérablement revalorisé.

(Extrait du rapport 2013 du Défenseur des droits)

Conclusion -1-

Pour autant, nous comprenons la question :

- Du chef de filat ;
- De : qui assure le premier accueil ;
- Des horaires et de l'urgence de traitement pour certains publics.

Cependant, nous avons le sentiment qu'il convient d'abord de régler les autres questions plus lourdes.

Conclusion -2-

Ces différentes thématiques rejoignent d'ailleurs celles des divers groupes de travail mis en place dans le cadre du comité de pilotage des Etats généraux du travail social que nous suivons avec intérêt et plus particulièrement ceux consacrés à :

- La place des usagers ;
- La coordination des acteurs ;
- La formation initiale et continue,

Comment saisir le Défenseur des droits

Par courrier

Le Défenseur des droits

7 rue saint Florentin

75049 Paris Cedex 08

Tél. : 09 69 39 00 00

Par Internet : www.defenseurdesdroits.fr

Par les délégués

Dans chaque département, des délégués sont présents pour répondre aux questions, aux besoins d'information et aider les usagers à trouver des solutions.