

L'UROC vous informe

Services publics : comment mieux défendre les droits des usagers ?

Les deux missions du Défenseur des droits

- Le Défenseur exerce une première mission : faire cesser les « atteintes aux droits et libertés » qui font l'objet des réclamations qui lui sont adressées. Sur cette base, il formule à l'attention des pouvoirs publics des propositions d'évolutions en faveur de meilleures relations entre les services publics et leurs usagers.
- Permettre l'égalité de tous est sa deuxième mission.

Sur 138 000 réclamations reçues en 2023 par le Défenseur des droits, plus de 92 000 portaient sur les relations des citoyens avec les services publics. Selon le Défenseur, les atteintes aux droits résultent souvent de problèmes structurels : mauvaises pratiques, manque de contact humain, défaut de coordination, incohérence entre les textes...

Le Défenseur des droits a publié, le 24 juin 2024, un rapport intitulé « Droits des usagers des services publics ».

Dans ce rapport, sont dressées des propositions pour améliorer les relations entre l'utilisateur et les services publics.

Les limites du tout numérique. Le rapport met l'accent sur les transformations de la relation aux services publics induites par le numérique. Saisi de milliers de réclamations, le Défenseur « n'a eu de cesse d'alerter » sur les risques de ruptures d'égalité que ferait peser une « transformation numérique excessive ».

La création des espaces France services en 2019 est venue répondre en partie à ses préconisations. En dépit des efforts, le nombre de réclamations liées aux difficultés d'accès aux services publics a continué d'augmenter, parallèlement au développement de la dématérialisation. Le rapport cite notamment l'exemple de l'aide « MaPrimeRénov' » :

aucune alternative à la voie dématérialisée n'étant prévue, les plus fragiles ont pu se retrouver dans des situations précaires. Des échanges avec l'Agence nationale de l'habitat (Anah), qui met en œuvre du dispositif, ont permis plusieurs avancées.

Le Défenseur avertit également sur les risques que certaines formes d'automatisation du traitement de données font peser en termes de « perte de toute dimension relationnelle ».

Droit à l'information des usagers de l'administration Le rapport passe en revue les différents droits dont le droit à l'information de l'utilisateur, que « seule l'administration est en mesure de lui fournir ». Les situations où l'utilisateur risque une sanction faute de connaître une règle sont les plus emblématiques de l'importance de ce droit : méconnaissance des obligations déclaratives (prestations

sociales), modalités d'utilisation de titres de transport dématérialisés dans les TER...

Le principe selon lequel « le silence gardé par l'administration vaut acceptation » (1 422 procédures en 2024) souffre un grand nombre d'exceptions, ce qui oblige l'utilisateur à vérifier à chaque fois sur le site service-public.fr dans quel cadre s'inscrit

sa démarche.

Le Défenseur s'est par ailleurs mobilisé sur le droit à l'erreur, l'erreur étant facteur de crainte dans les relations à l'administration ; faire valoir, dans la résolution de litiges, l'absence d'intentionnalité suppose que les pratiques des organisations évoluent pour se conformer aux droits reconnus par la loi et la jurisprudence.

Services publics : des difficultés d'accès récurrentes selon la Défenseure des droits
Droits des usagers des services publics :

les limites du tout numérique | vie-publique.fr

UROC

Tél : 03 20 42 26 60

Mail : uroc-hautsdefrance@orange.fr