

Le Défenseur des droits s'inquiète du recul des services publics et évoque "la fatigue d'être usager"

Extrait :

"Le recul des services publics, source de défiance, d'inégalités et de mise en cause des droits"

En 2018, ce sont toutefois les réclamations liées aux services publics qui ont, dans une très large part (93%), le plus occupé le Défenseur : retards dans le versement de certaines retraites, suppression du guichet dans les préfectures pour délivrer le permis de conduire, "déserts médicaux"... "Cette demande traduit le recul des services publics, source de défiance, d'inégalités et de mise en cause des droits", résume le Défenseur.

Le rapport pointe la réduction du "périmètre des services publics" du fait de la privatisation de certains services organisés en réseau (télécoms, eau, énergie, services urbains...) et le fait que d'autres services, "en particulier dans le domaine de l'action sociale et de l'aide à domicile" aient été "délégués à des associations à but non lucratif de plus en plus mises en concurrence avec des sociétés privées".

Il considère aussi que "la décentralisation a conduit au transfert de nombreux services publics tels que l'aide sociale ou la formation professionnelle aux collectivités locales, avec les avantages d'une plus grande proximité avec les usagers mais également des risques nouveaux d'inégalités territoriales."

Toutefois, si l'on considère les organismes mis en cause par les réclamations reçues, les services de l'Etat (environ 13.000 réclamations) et organismes sociaux (à peu près autant) arrivent loin devant les collectivités locales et EPCI (environ 4.000).

<https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/raa-2018-num-19.02.19.pdf>

