

Accès aux services publics : Respecter les droits pour plus de cohésion sociale

13 juillet 2022

Claire Hédon : “Si on veut récréer de la cohésion sociale, c’est par le respect des droits”

Claire Hédon, Défenseure des droits depuis deux ans, était l’invitée de France Inter, ce mardi 5 juillet, pour parler du rapport annuel d’activité 2021. **Le Défenseur des droits existe depuis 10 ans, et a fait l’objet d’un million de réclamations**, 115.000 rien qu’en 2021. Il peut être saisi dans cinq domaines de compétence, comme le droit des enfants ou la lutte contre les discriminations.

Et les droits des usagers de service public *“représentent 80% de nos réclamations”*, explique Claire Hédon. *“Quelqu’un qui a des difficultés à obtenir les aides au logement, sa pension de retraite ou a renouveler son permis”*, ajoute la Défenseure des droits.

Respecter les droits pour plus de cohésion sociale

“Nous observons qu’il y a des personnes qui sont plus en difficulté”, assure Claire Hédon. *“Le but de ce rapport, ça n’est pas tant de dire ce que nous faisons, que ce que nous observons de la société.”* 550 délégués sont présents dans le pays pour accueillir gratuitement les habitants. *“Nous voyons les difficultés. Et **ce qui m’inquiète dans la situation actuelle, c’est qu’en fait ces atteintes aux droits provoquent des fractures dans la société. Si on veut récréer de la cohésion sociale, c’est par le respect des droits.**”* Claire Hédon ajoute : *“C’est notre principe d’égalité, et cette égalité est mise à mal.”* *“Il faut remettre de l’humain dans la machine”*

“Besoin de voir des personnes”

Claire Hédon appelle à **“maintenir les accueils physiques”** car **de nombreux Français sont “en difficulté” face à la dématérialisation**. *“Les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les personnes précaires, les personnes étrangères, les détenus et les jeunes, car on a toujours l’impression que les jeunes sont très doués sur leur smartphone, mais pas du tout pour des aides au logement”*, liste la Défenseure des droits. *“On a besoin de voir des personnes quand on est en difficulté”*, estime-t-elle.

Dans son constat, Claire Hédon juge insuffisantes les maisons France Service. *“Ce n’est pas suffisant parce que dans ces espaces, vous n’avez pas de représentants des différents services publics et eux-mêmes peuvent avoir du mal à traiter les dossiers.”*

Sur le sujet de la santé mentale des jeunes, pour lequel la Défenseure des droits avait interpellé le gouvernement en novembre, Claire Hédon regrette ne pas avoir *“eu de réponse de la Première ministre”*. *“Il y a urgence à agir, à faire de la prévention, à permettre un accès aux soins. L’augmentation du mal-être des enfants et des jeunes est complètement liée à la crise du Covid. Cette augmentation perdure, ça ne redescend pas”*, alerte l’ex-présidente d’ATD Quart monde.

[Écoutez l’interview](#)

Claire Hédon sur France Inter, le 5 juillet 2022. (FRANCE INTER / RADIO FRANCE)