

## Rapport du Défenseur des droits Pour FO : plus que jamais des services publics accessibles pour tous

Le dernier rapport d'activité du défenseur des droits, rendu le 8 juin, indique que plus de 100 000 réclamations lui ont été adressées en 2019, témoignant des difficultés d'accès des usagers aux services publics et d'atteintes portées à l'accès aux droits ou relevant de discriminations ou de personnes en situation de handicap.

Les saisines de ces usagers montrent des inégalités d'accès aux services publics dans les administrations ou opérateurs qui ont subi la restriction de leurs moyens humains et budgétaires sous l'effet des multiples réformes (RGPP, MAP, Action Publique 2022 etc...).

Ce sentiment d'abandon chez les usagers a été provoqué par la disparition des services publics dans certains territoires et à une déshumanisation croissante favorisée par la multiplication des plateformes téléphoniques ou une dématérialisation excessive des démarches en ligne inaccessibles pour certains publics (personnes âgées, étrangers, zones blanches etc...).

Avec la crise sanitaire, ce sentiment d'abandon s'est accentué avec la rationalisation des soins dans l'hôpital public et la suppression de lits dans les établissements. Les choix budgétaires passés ont conduit également à une insuffisance d'équipements de protection destinés aux personnels soignants ou à la population durant l'épidémie.

C'est également une vision purement comptable du service public à court terme qui a favorisé le non recours en matière de demande de prestations sociales, rendu plus difficile l'accès aux droits fondamentaux pour certains publics fragiles dans divers domaines (sécurité sociale, CAF, demandes de logement, délivrance de documents administratifs, justice, impôts etc...).

Pour Force Ouvrière, les politiques publiques menées depuis des années et les réformes territoriales ont augmenté la fracture sociale en éloignant les services publics des usagers.

Le projet des « Maisons France Service », la faiblesse du financement par l'Etat pour ces nouvelles structures ou le redéploiement de quelques milliers de fonctionnaires ne pourront compenser les suppressions de sites et d'emplois réalisées dans les services publics de proximité.

L'urgence est à un réinvestissement d'ensemble de la fonction publique et des services publics à l'encontre des contre réformes de ces dernières années.

Paris, 11 juin 2020

Contact :

**Nathalie HOMAND**  
Secrétaire confédérale

**Secteur de l'Economie et  
du Service public**

✉ [nhomand](mailto:nhomand)

✉ [@force-ouvriere.fr](mailto:@force-ouvriere.fr)

☎ 01.40.52.84.45