

**Lors de son séminaire annuel, le 15 juin dernier,**  
**le Club des Médiateurs de Services au Public a accueilli**  
**Madame Claire HÉDON, Défenseure des Droits.**

**« Le Défenseur des droits joue un rôle primordial dans le maintien des liens humains »**

Nommée en juillet 2020, Claire HÉDON a donc traversé la période de la pandémie, pendant laquelle les Délégués territoriaux sont constamment restés ouverts en présentiel, sauf lors du premier confinement.

Elle a rappelé que l'Institution comprend 245 personnes au siège, dont de nombreux juristes, et 550 Délégués répartis sur l'ensemble du territoire assurant en moyenne 2 demi-journées de permanence par semaine. Des « chefs de pôles régionaux » ont été récemment mis en place.

En 2021, l'activité de l'Institution a progressé de 15 % pour atteindre 115 000 demandes dont 80 % étaient relatives aux services publics, ces dernières constituant d'ailleurs l'essentiel de la hausse constatée.

Début 2022, l'Institution a publié un rapport sur la dématérialisation, à la suite d'une alerte des Délégués confrontés à des usagers se plaignant d'être dans l'incapacité de joindre quiconque au sein des services publics. Certes la dématérialisation constitue un « plus » en facilitant et en accélérant les démarches administratives pour le plus grand nombre, mais si elle n'est pas accompagnée de dispositifs classiques maintenus ou renforcés, elle se traduit pour une part non négligeable de la population par une exclusion de fait des services publics.

A l'appui de cette position de la Défenseure des droits, la Médiatrice de la Fédération Bancaire Française a évoqué la problématique de l'accès des usagers ou clients aux prestations dématérialisées dans le domaine financier où les banques ne souhaitent plus recevoir les détenteurs de « petits comptes ». Elle formule parfois des recommandations aux banques se limitant au seul fait de recevoir le client. Certes il s'agit souvent de personnes âgées mais aussi de clientèles très diverses.

Claire HÉDON confirme une fourchette de 10 à 13 millions de personnes concernées par l'illectronisme, y compris des jeunes pourtant adeptes de jeux électroniques.

En cas de bugs informatiques ou d'erreurs non corrigibles la situation de certains usagers peut même devenir critique en l'absence d'aide.

Pour l'accès aux services, une double entrée, électronique et classique, demeure donc nécessaire.

Claire HÉDON souhaite réaffirmer le rôle de médiateur du Défenseur des droits. En plus de l'existence et de l'action du DGMSP, elle favorise le recours à la médiation pour traiter les demandes dans l'ensemble des pôles de l'Institution. La présence du Délégué Général à la Médiation avec les services publics, Daniel AGACINSKI, au Club et à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation participe de ce renforcement de la médiation, à l'instar de la participation du Défenseur des droits aux expérimentations de la Médiation Préalable Obligatoire. Le bilan de celles-ci montre qu'au-delà des demandes satisfaites, les refus expliqués et donc compris satisfont aussi les requérants.

Le Président du Club a confirmé la croissance de la demande de médiation, et le souhait des requérants que cette dernière soit plus rapide. Aussi, le soutien du Défenseur des droits sur des

questions de principe comme le niveau des moyens impartis aux médiateurs est particulièrement important pour garantir leur indépendance et pérenniser leurs missions.

Claire HEDON a esquissé en conclusion le thème de la maltraitance institutionnelle.