

[tendanceouest.com](https://www.tendanceouest.com)

Au Havre, le défenseur des droits appelle à réhumaniser les services publics

Tendance Ouest

3-4 minutes

Il fait le tour des régions françaises pour présenter son bilan sur l'accès aux droits des Français mais aussi, il faut le dire, pour se faire connaître. Le [défenseur des droits](#), Jacques Toubon, est régulièrement invité des médias ces derniers jours avec les différentes questions liées aux gilets jaunes - utilisation des lanceurs de balles de défense, loi anticasseurs, etc. - mais son visage et peut-être même son poste sont encore **méconnus**. Plus encore, les délégués locaux du défenseur des droits sont largement inconnus.

Jacques Toubon était donc à Rouen puis au Havre (Seine-Maritime) jeudi 4 et vendredi 5 avril 2019. Il a présenté les constats et recommandations de son rapport 2018 sur l'accès aux droits. Le principal bilan qu'il tire est qu'il y a un **net recul des services publics**. "*C'est une politique qui a démarré il y a une trentaine d'années*", explique-t-il. Il invite aujourd'hui à questionner ce choix politique, à l'interrompre ou bien à lui trouver une alternative.

Non-réponse, absence, difficultés de relation et d'accueil

Ce constat peut s'illustrer en Normandie. En effet, entre la fermeture de la maternité de Bernay, la fusion des académies de Rouen et de Caen ou encore la menace de fermeture de plusieurs gares, comme celle de Bolbec-Nointot par exemple... La tendance est plutôt à la **diminution des services publics ou des missions de service public**.

En plus de ce constat, Jacques Toubon et ses délégués en région ont observé des **dysfonctionnements** partout en France : *"En ce qui concerne la relation entre les usagers et les services publics, nous constatons beaucoup de non-réponses, d'absence, difficulté de relation, difficulté d'accueil, etc."*

Dans le Calvados par exemple, les délégués du défenseur du droit ont relevé qu'une des trois sous-préfectures ne répondait plus au téléphone. *"Le numéro a changé et il n'y en a pas eu de nouveau"*, indique-t-il.

"Il faut de nouveau des femmes et des hommes au service des usagers"

Face à ce bilan, Jacques Toubon appelle donc à la **réhumanisation des services publics français**. *"La réponse est incontestablement qu'il faut de nouveau des personnes humaines, des femmes et des hommes au service des usagers dans les services publics."*

D'autant plus d'après lui que ce recul des services publics a surtout des conséquences pour la frange de la population la plus précaire.

Les délégués du défenseur des droits sont présents sur tout le territoire français. Ils sont six en Seine-Maritime et trois

dans l'Eure. Ils peuvent être consultés par tous les citoyens gratuitement. Vous pouvez les retrouver à cette adresse :
information.defenseurdesdroits.fr/DEL/annuaire_delegues.html

A LIRE AUSSI.

[Services publics en berne, "répression" en hausse: le Défenseur des droits sonne l'alarme](#)

[Des enfants vulnérables dans des situations "alarmantes", selon le Défenseur des droits](#)

[Avant sa visite en Normandie, la lettre d'Emmanuel Macron aux Français](#)