

Paris, le 11 octobre 2021

Communiqué de presse

Accès au droit des personnes vulnérables : déplacement de la Défenseure des droits et du délégué général à la médiation, à Nice (06)

Claire Hédon, Défenseure des droits, et Daniel Agacinski, délégué général à la médiation, se rendront le 12 octobre à Nice. Ils échangeront avec les acteurs de terrain autour sur l'accès au droit et l'impact de la dématérialisation pour les publics les plus vulnérables.

[« Aller vers » l'utilisateur, aller au-devant de ses besoins pour lutter contre les inégalités d'accès au droit](#)

Claire Hédon, Défenseure des droits, et Daniel Agacinski, délégué général à la médiation, rencontreront notamment les comités locaux du travail social et du développement social (CLTSDS) de la région PACA. Ces comités locaux sont des lieux actifs de dialogue au niveau départemental qui permettent à des personnes de statuts divers d'échanger autour des questions du travail social et de contribuer aux politiques sociales. Claire Hédon et Daniel Agacinski assisteront à une présentation du CLTSDS autour de la problématique de « l'aller-vers », un axe de travail majeur pour la Défenseure des droits. En effet, cette démarche rompt avec l'idée que l'intervention sociale ferait systématiquement suite à une demande exprimée. Les recherches du CLTSDS ouvriront donc la réflexion autour des situations de non-demande de certains publics et sur les démarches proactives qui pourraient être adoptées par les acteurs sociaux pour entrer en relation avec ces publics.

Claire Hédon et Daniel Agacinski iront également à la rencontre de l'association Les Restos du cœur, dans laquelle l'un des délégués des Alpes-Maritimes tient une permanence. Ils échangeront sur l'accès au droit des plus vulnérables et sur l'importance de tenir des permanences dans un lieu recevant des publics en grande précarité.

Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics

Saisie de milliers de réclamations sur les difficultés rencontrées par les usagers face à la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives, l'Institution du Défenseur des droits a alerté dans un rapport intitulé « [Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics](#) » sur les risques et dérives de cette transformation numérique.

En février prochain, la Défenseure des droits publiera un nouveau rapport sur ce sujet, qui sera l'occasion de mettre en lumière les évolutions en matière de dématérialisation des services publics, d'identifier les recommandations qui ont été suivies, depuis 2019, par les pouvoirs publics, mais aussi les difficultés émergentes.

La rencontre avec la Fondation de Nice, particulièrement confrontée à l'illectronisme, viendra alimenter cette réflexion. La Défenseure des droits et le délégué général à la médiation échangeront avec le personnel de la Fondation autour d'histoires vécues, auront l'opportunité de recueillir l'expérience du public accueilli, et entendront également les analyses des chercheurs de l'Université de Nice Côte-d'Azur.

Programme complet

- 10h15 Assemblée générale des Comités Locaux du Travail Social et du Développement Social de Provence-Alpes-Côte d'azur ([SANS PRESSE](#))
- 11h00 **POINT PRESSE**
Institut Enseignement Supérieur Travail Social, 6 Rue du Chanoine Rance Bourrey, 06100 Nice. [Inscription préalable auprès de victor.manciet@defenseurdesdroits.fr](mailto:victor.manciet@defenseurdesdroits.fr)
- 11h45 Intervention de la Défenseure des droits: accès aux droits des plus vulnérables, dématérialisation. ([SANS PRESSE](#))
- 13h00 Repas avec les délégués des Alpes-Maritimes ([SANS PRESSE](#))
- 14h30 Visite de la permanence d'un délégué du Défenseur des droits dans les locaux des Restos du Cœur - Echanges sur l'accès au droit des personnes accueillies. ([SANS PRESSE](#))
- 15h30 Rencontre avec les professionnels de la Fondation de Nice - Echanges sur la dématérialisation et ses impacts sur les publics en grande vulnérabilité ([SANS PRESSE](#))
- 18h00 Rencontre avec Bernard GONZALES, préfet des Alpes-Maritimes ([SANS PRESSE](#))

Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante créée par la loi organique du 29 mars 2011, suite à la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008

Protecteur des droits et libertés des personnes, il a pour mission de défendre et promouvoir les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, de lutter contre les discriminations, d'assurer le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité et de protéger et orienter les lanceurs d'alerte.

Il peut être saisi gratuitement par toute personne résidant en France ou française résidant à l'étranger qui estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il peut également se saisir d'office.

Plus de 500 délégués répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer reçoivent, orientent et aident toute personne à faire valoir ses droits, gratuitement et en toute indépendance.

Victimes ou témoins de discriminations : les juristes du Défenseur des droits écoutent, accompagnent et orientent gratuitement les personnes au 39 28 ou sur www.antidiscriminations.fr

Contacts presse

—
Victor Manciet
Chargé de mission presse
victor.manciet@defenseurdesdroits.fr
Tél. : 01 53 29 22 78 / Port. : 06 73 46 50 10

—
Yolande Eskenazi
Cheffe de pôle régional PACA/Corse
yolande.eskenazi@defenseurdesdroits.fr
Tél. : 04 42 17 56 51 / Port. : 06 10 92 19 57