

## Le rapport de la Défenseure des droits et le défi républicain

Il y a dans le rapport annuel 2025 de la Défenseure des droits une phrase qui devrait arrêter tout responsable politique : « *Je veux parler à quelqu'un en vrai.* » Ce n'est pas une anecdote. C'est le cri de 165 011 personnes qui ont frappé à la porte de l'institution en 2025, un record absolu, en hausse de 17 % sur un an, et de 60 % depuis 2019. Derrière ce chiffre, il n'y a pas des statistiques. Il y a des vies abîmées par une Administration qui s'est progressivement rendue inaccessible, et un État qui a cru pouvoir remplacer la présence humaine par un formulaire en ligne.

\*

\* \*

Le rapport de Claire Hédon le documente avec une précision qui oblige. En 2016, 39 % des usagers déclaraient avoir rencontré des difficultés dans leurs démarches administratives. En 2024, ils sont 61 %. En dix ans, la proportion a grimpé d'un tiers. Et le rapport prend soin de le préciser : cette fracture ne touche plus seulement les personnes âgées, les publics précaires ou les habitants des zones rurales enclavées. Elle atteint désormais les cadres, les diplômés, les jeunes à l'aise avec leur téléphone mais perdus devant les formulaires administratifs à l'authentification changeante. Moins d'un usager sur deux parvient à accomplir seul ses démarches numériques.

Ce que le rapport nomme avec justesse, c'est que la dématérialisation a été construite sur un « *usager idéalisé* » : disponible, connecté, autonome.

Ce modèle n'existe pas. Il n'a jamais existé. Et en le postulant sans le vérifier, l'État a mécaniquement exclu une fraction croissante de la population de l'accès à ses propres droits, RSA, prime d'activité, assurance-chômage, minimum vieillesse. Le non-recours n'est pas un choix. C'est souvent une capitulation devant l'incompréhensible.

Ce que révèle aussi le rapport, c'est la logique de report en cascade que cette défaillance engendre. Quand l'Administration ferme un guichet, ce n'est pas un vide qui se crée : c'est une charge qui se transfère, sur les associations, sur les 650 délégués de la Défenseure des droits, sur les Juges administratifs.

En octobre 2025, le monde associatif s'est mobilisé collectivement sous la bannière « *Ça ne tient plus !* » pour alerter sur cette réalité. Le rapport en

prend acte sans détour : la solidarité associative, aussi précieuse soit-elle, ne peut durablement suppléer aux défaillances de la puissance publique d'autant que les financements associatifs sont eux-mêmes en baisse significative.

Les Radicaux le disent depuis Léon Bourgeois : les corps intermédiaires sont les piliers du pacte social, non ses bouche-trous.

Les contraindre à absorber les conséquences des carences de l'État tout en réduisant leurs ressources, c'est rompre simultanément deux des fils qui tiennent ensemble le tissu républicain.

Le rapport consacre une attention particulière aux dysfonctionnements de la plateforme de l'Administration numérique pour les étrangers en France.

Les résultats sont accablants : des milliers de personnes, ayant accompli avec diligence toutes les démarches requises pour renouveler leur titre de séjour, se retrouvent chaque année placées malgré elles en situation irrégulière. Privées de récépissé, elles perdent leur emploi, voient leurs aides sociales suspendues, ne peuvent plus se déplacer. Les réclamations en droit des étrangers sont passées de 6 000 en 2019, soit 10 % du total, à plus de 50 000 en 2025, représentant désormais 41 % de l'ensemble des réclamations reçues.

Ce n'est pas une question d'immigration. C'est une question d'État de droit. Que des personnes en situation régulière, qui ont respecté les règles, soient précipitées dans l'irrégularité par une plateforme défaillante est une faute administrative grave, qui engage la responsabilité des pouvoirs publics.

Le rapport salue l'utilité du réseau France services (2 800 maisons, près d'un million de personnes accompagnées chaque mois) mais refuse l'illusion que cela suffit. Les agents France services n'appartiennent pas aux grands réseaux de service public. Ils peuvent eux-mêmes rencontrer les mêmes difficultés que les usagers face aux plateformes. Et leur déploiement territorial reste inégal : certaines zones rurales bénéficient d'une proximité nouvelle et réelle, tandis que des espaces urbains sont saturés, sous-dotés, insuffisamment appuyés par les organismes partenaires.

La mission sénatoriale l'a dit clairement : France services est un bon outil, mais il doit être amélioré, mieux ancré dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, où sept des dix maisons les plus fréquentées se trouvent, et mieux articulé avec les mairies.

Le rapport de la Défenseure des droits n'est pas un rapport technique. C'est un état de la République dans ses relations avec les citoyens les plus vulnérables. Et cet état est préoccupant.

Les Radicaux, fidèles au solidarisme de Léon Bourgeois, tiennent un principe intangible : les droits proclamés sans les moyens de les exercer ne sont que des mots. Le droit à la retraite, au logement, aux soins, à la régularité administrative : aucun de ces droits n'existe réellement si l'usager ne peut y accéder sans aide, sans ordinateur, sans compte en ligne, sans qu'on lui réponde. L'effectivité des droits est la condition même de leur existence républicaine.

Cela impose des choix concrets : maintenir ou rétablir des guichets humains dans les territoires délaissés, renforcer substantiellement les moyens des délégués de la Défenseure des droits, refuser que la dématérialisation soit un prétexte à la réduction des coûts plutôt qu'un outil d'amélioration du service, et financer le secteur associatif à la hauteur des missions que l'État lui transfère implicitement.

La République n'est pas un algorithme. Elle est une présence.

Samuel Roullé  
Secrétaire National  
Parti Radical Valoisien