



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 17ème législature

Face aux phénomènes de maltraitance institutionnelle, le Gouvernement doit agir !

Question orale n° 141

### Texte de la question

M. Alexis Corbière interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur un problème encore méconnu, la maltraitance institutionnelle, sur lequel ATD Quart-Monde a publié un rapport il y a quelques mois. Quand on parle de maltraitance institutionnelle, on parle de traitements inadaptés et parfois violents que va subir le public, qui lui, est souvent dans une situation de détresse. Le non-recours aux prestations sociales est l'un des marqueurs de la maltraitance institutionnelle. Quand 34 % des personnes éligibles au RSA ne perçoivent pas cette prestation, alors c'est de la maltraitance institutionnelle. Quand 39 % des personnes éligibles à la prime d'activité ne la perçoivent pas, alors c'est de la maltraitance institutionnelle. Les raisons de ce non-recours sont pourtant connues : des bénéficiaires ne sont pas informés de leurs droits, des démarches trop complexes et longues, le manque d'accompagnement dans les différentes démarches. Tout cela fait que les personnes abandonnent. À cela s'ajoute le manque de moyens et financiers pour la mise en œuvre des politiques publiques. La dématérialisation, voulue pour faciliter les démarches, produit pourtant l'effet inverse. Comme s'en féliciter quand l'INSEE dit qu'en France, 17 % de la population souffre d'illectronisme ? Beaucoup de citoyens n'ont pas d'accès internet ou, tout simplement, ne maîtrisent pas l'outil numérique. Le numérique ne peut se substituer à un accueil physique de qualité pour tous. M. le député est personnellement confronté à la maltraitance institutionnelle quand, chaque semaine, il rencontre à sa permanence des personnes qui éprouvent des difficultés à renouveler leur titre de séjour ou encore à prendre rendez-vous en préfecture, que ce soit par téléphone ou par mail. L'association La Cimade, que M. le député a rencontrée, réalise des permanences à Montreuil afin d'apporter une aide juridique aux personnes confrontées à ces mêmes problèmes. Entre le dépôt d'une demande de renouvellement de titre de séjour et l'obtention de celui-ci, il peut s'écouler 18 mois ! Le site de l'ANEF qui permet aux personnes d'effectuer leurs démarches à pris le pas sur l'accueil physique et les témoignages abondent sur les dysfonctionnements du site, notamment sur l'impossibilité des prises de rendez-vous. Une difficulté supplémentaire s'ajoute quand on sait qu'il existe, comme M. le député le rappelait en 2019, un marché parallèle autour des prises de rendez-vous et dont les personnes désespérées sont les premières victimes. Parmi les associations qui luttent contre cette problématique, il y a Espaces, Conseils et Découvertes de Montreuil : 15 bénévoles mobilisés qui, chaque semaine, se rendent au domicile d'une vingtaine de personnes en difficulté pour leur apporter une aide administrative. Délais de réponse des institutions anormalement longs ou pas de réponses du tout ; abandon des démarches : ils sont chaque jour les témoins de cette maltraitance institutionnelle. Ce phénomène doit être traité avec sérieux et a des conséquences néfastes, puisque les personnes qui en souffrent sont susceptibles de basculer dans une dépression profonde, une grande précarité. Comment M. le ministre compte-t-il agir concrètement pour que le non-recours aux prestations sociales baisse considérablement ? Comment s'assurer que chaque citoyen puisse réaliser ses démarches administratives dans des délais convenables et sans passer par des épreuves insurmontables ? Il lui demande s'il compte donner des moyens aux services publics et permettre un meilleur accueil physique.

### Données clés

**Auteur :** [M. Alexis Corbière](#)

**Circonscription** : Seine-Saint-Denis (7<sup>e</sup> circonscription) - Écologiste et Social

**Type de question** : Question orale

**Numéro de la question** : 141

**Rubrique** : Services publics

**Ministère interrogé** : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

**Ministère attributaire** : Action publique, fonction publique et simplification

Date(s) clé(e)s

**Question publiée au JO le** : [11 février 2025](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [11 février 2025](#)