

Dématérialisation des services publics, le bilan de la Défenseure des droits : « dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? »

Ce rapport qui vient de paraître a pour objectif d'établir un suivi de celui, publié en 2019, intitulé « dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics »: celui-ci avait notamment recommandé la mise en place de maisons de services au public (avec des fonctionnaires formé(e)s) et non des Espaces France Services, ce qui a été pourtant la procédure retenue.

Les constats effectués par le présent rapport sont sans appel quant aux effets délétères de la dématérialisation des services publics à « marche forcée »:

- couverture internet imparfaite du territoire national ce qui empêche la connexion aux services publics en ligne ;
- processus de dématérialisation inadaptés qui occasionnent un accès dégradé aux services publics ;
- la mesure de la qualité de service est effectuée par des avis recueillis principalement, voire uniquement, auprès de ceux qui ont réussi à se connecter, voire à réaliser la démarche dans son ensemble ;
- « ils (les usagers) ne peuvent être privés de leur accès aux droits fondamentaux, ni aux prestations auxquelles ils sont éligibles, du simple fait qu'ils ne pratiquent pas les communications électroniques » (page 22) ;
- la dématérialisation constitue un transfert de charge vers l'utilisateur : coût de l'équipement, de l'abonnement internet, des prestataires privés qui réalisent les démarches administratives à titre onéreux (exemple de la Poste qui aide à la déclaration de revenus pour 39€ compte tenu de l'obligation de télédéclarer en ligne à partir du 1^{er} janvier 2018) ;
- pour la Défenseure des droits, la dématérialisation forcée est une « maltraitance institutionnelle » (page 24)

Pour les pouvoirs publics, l'enjeu est ainsi de convaincre l'utilisateur d'effectuer ses démarches en ligne et notamment les usagers les plus réfractaires, qui sont également les plus précaires. En effet, « une part significative de la population n'a, dans les faits, pas accès aux procédures dématérialisées, par défaut d'équipement adapté, de savoir-faire, d'accès à une connexion internet de qualité suffisante » (page 25) et « selon le baromètre numérique Arcep/Credoc 2021, une personne sur 10 n'a pas d'accès à internet, et 35 % de la population rencontre, à un titre ou un autre, des difficultés pour utiliser les outils numériques » (page 26).

Les personnes concernées par cet illettrisme sont les plus âgées, les plus jeunes, les moins aisées, les plus isolées, les moins urbains et les moins diplômés (page 30). Soit celles et ceux qui ont le plus besoin d'accéder aux services publics.

Sans compter également les personnes handicapées.

Les savoirs de base non maîtrisés par ces populations mais également l'insuffisante maîtrise de la langue, de l'écrit et du langage administratif nécessiteraient un accueil physique et humain selon la Défenseure des droits.

Exemple page 40 avec un témoignage d'un usager : « J'ai du mal à boucler mon budget pour faire manger ma famille. Pourtant, pour pouvoir vivre, je dois payer un abonnement internet pour avoir accès à mes droits et faire mes déclarations en ligne. »



S'agissant des personnes âgées, selon une enquête menée en 2021 par la Défenseure des droits intitulée « difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé », près de 25 % de la population âgée de plus de 65 ans éprouvent des difficultés dans leurs démarches administratives. Les principaux problèmes évoqués sont les difficultés à contacter quelqu'un (28%), le manque d'information (19%), la mauvaise réponse de l'Administration (18%) et l'absence de réponse (18%).

Témoignage d'un usager retranscrit page 43 qui concerne notre Administration des Finances Publiques : « Pour les impôts : si vous ne maîtrisez pas internet vous ne pouvez rien faire. Les déclarations se font sur internet. C'est moi qui m'en occupe. Mon père me fait confiance mais il a peur de manquer quelque chose. »

Le résultat de cette dématérialisation des services publics à « marche forcée » ?

Selon la Défenseure des droits, « près d'un quart des Français ont le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics » (page 57).

Les raisons ? Le plus souvent, « l'absence ou les difficultés d'accès aux services publics » (page 57).

Aussi, après avoir dressé ce constat sans appel, la Défenseure des droits formule quelques recommandations :

1- Laisser à chaque usager le choix de son mode de relation avec l'Administration : guichet, courrier, courriels, services en ligne, téléphone.

« La procédure dématérialisée devrait devenir une alternative aux autres modes de communication, au libre choix de l'usager, et non un carcan imposé à tous » (page 59).

2- Ne pas enfermer l'usager dans une relation exclusivement numérique : l'usager doit pouvoir changer d'avis quant à la procédure dématérialisée dans le cadre d'une démarche administrative et ainsi revenir à une autre forme s'il le souhaite.

3- La nécessité d'associer les agent(e)s publics et les usagers en difficulté dans l'élaboration et l'évaluation des processus de dématérialisation des services publics

Pour les agents, le rapport indique page 61 que « des organisations syndicales et des collectifs d'agents publics ont mis en avant une tendance à la fragmentation des tâches, un risque de surcharge liée aux réductions d'effectifs qui accompagnent souvent les processus de dématérialisation, mais aussi une perte de contact avec l'usager, qui peut aboutir à une perte de sens ».

Pour ce qui concerne les usagers, il est stipulé page 63 que « la Défenseure des droits recommande d'inclure des usagers en difficulté avec le numérique dans l'élaboration et dans l'évaluation des processus de dématérialisation des services publics ».

Avoir accès aux services publics constitue pour la Défenseure des droits, une condition indispensable à des droits fondamentaux de la personne humaine, tels la santé, le logement, l'éducation, la justice, etc.



La dématérialisation, « si elle peut comporter des bénéfices pour celles et ceux qui sont à l'aise avec le numérique et sont dans des situations administratives simples », ne doit pas avoir pour unique objectif de supprimer des guichets de proximité, et donc tout contact humain.