

NUMÉRIQUE

Dématérialisation : des services publics sans service au public

LE 03 OCTOBRE 2022 ⌚ 10 min

[Naufragés du numérique] Plébiscitée par le gouvernement, la dématérialisation présente un bilan en demi-teinte. Sous couvert de rapidité et facilité, l'Etat s'est déchargé sur les usagers qui doivent désormais effectuer seuls leurs démarches, au risque d'échouer et de renoncer à leurs droits.



PHOTO : Slip

Par Chloé Rabs

Veillez ne plus parler dans l'hygiaphone. Obtenir sa carte grise, son permis de conduire, renouveler sa carte d'identité, recevoir ses prestations sociales... Toutes ces démarches sont désormais dématérialisées. Plus besoin de faire la queue derrière un guichet, une simple interface sur Internet l'a remplacé. Au début de son premier quinquennat, le gouvernement s'était fixé l'objectif de dématérialiser 100 % des démarches administratives du quotidien des Français en 2022. On y est.

D'après le dernier point d'étape, organisé il y a un an par la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques de l'époque, Amélie de Montchalin, 212 des 250 démarches les plus utilisées par les usagers étaient numérisées. Parmi les dernières entrées en lice : l'aide juridictionnelle, l'établissement d'une procuration de

vote ou encore l'inscription en ligne au collège ou au lycée.

Vantée comme plus rapide et plus facile, la dématérialisation peut apparaître comme une avancée. Cependant, elle laisse surtout de côté 13 millions de personnes en difficulté avec le numérique. Et pas que.

En effet, un usager sur trois renonce à effectuer une démarche administrative en ligne, selon une étude de l'Insee ([url:https://www.insee.fr/fr/statistiques/6438420](https://www.insee.fr/fr/statistiques/6438420)). Pire, sur ces 32 % d'utilisateurs mis en difficulté, un quart y a renoncé définitivement (soit 8 % de la population totale). Les trois quarts restants ont, eux, pu « effectuer ces démarches autrement (par téléphone, sur place, etc.) ».

Pour expliquer ce renoncement, les raisons sont diverses : pannes d'Internet, démarches jugées trop complexes (selon 29,1 % des utilisateurs concernés), sentiment d'incapacité ou encore manque de réponse de l'administration.

« Les modernisations des services publics sont, de fait, des massacres », soutient Claire Lemerrier, coauteure de *La valeur du service public* (La Découverte, 2021) et directrice de recherche au CNRS. « La dématérialisation entraîne le désespoir des populations qui souffrent déjà d'inégalités. »

Sans surprise en effet, les difficultés rencontrées pour effectuer ces démarches s'additionnent souvent avec des difficultés sociales et économiques. Ainsi, personnes âgées, précaires ou étrangères, les détenus, les majeurs protégés ou encore les personnes en situation de handicap sont surreprésentés dans l'enquête de l'Insee. Ces citoyens doivent faire face à une dématérialisation subie plutôt que choisie, qui renforce, selon Claire Lemerrier, « l'impression de ne compter pour rien ».

15 % des Français sans connexion Internet

Alors que près d'un quart des Français ont d'ailleurs le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics, Claire Lemerrier cite en exemple le cas de personnes défavorisées en Gironde. Des utilisateurs qui, faute de transport, de connaissance ou par sentiment de honte, ont déjà du mal à se rendre à un guichet afin de trouver de l'aide pour remplir leur demande de RSA. Et, une fois arrivés, ils sont mis devant un ordinateur. « C'est une humiliation d'une extrême violence. Et ça conduit à un renoncement. »

En février 2020, la Défenseure des droits ([url:https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on](https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2022/02/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-on)) alertait déjà sur les dérives des démarches complètement dématérialisées alors que 22 % des personnes ne disposent, à leur domicile, ni d'un ordinateur ou d'une tablette et que 15 % des Français n'ont même pas de connexion Internet.

Et face à cette dématérialisation sans alternatives, les jeunes non plus ne sont pas épargnés. Un quart des 18-24 ans indiquent ainsi avoir rencontré des difficultés pour réaliser seuls des démarches en ligne. 14 points de plus que la moyenne. En effet, même si les vingtenaires d'aujourd'hui ont baigné dans le numérique, ce n'est pas pour remplir des fiches d'impôts qu'ils ont forcément acquis des compétences.

« C'est un problème universel et non seulement de personnes précaires, appuie la Défenseure des droits. Ça peut concerner chacun d'entre nous qui, à un moment donné de sa vie, va avoir du mal à remplir un dossier et ne trouvera personne à appeler. »

Manon, étudiante de 23 ans, fait partie de ceux qui ont abandonné. En novembre dernier, elle emménage à Montpellier avec son copain mais se voit refuser sa demande d'aide au logement, « *alors que, selon la simulation, on y avait droit* ». Très vite, elle trouve l'erreur. « *Le montant des salaires de mon petit ami transféré par les impôts à la CAF était exorbitant. Selon eux, il avait gagné plus de 3 000 euros au mois de mars, alors qu'il était en arrêt et qu'il est loin de toucher autant.* »

Après avoir réussi à décrocher un coup de fil avec un agent de la CAF, celui-ci renvoie la balle au service des impôts. « *Réussir à les contacter, c'était comme trouver une aiguille dans une botte de foin* », souffle-t-elle. Finalement, elle a laissé tomber. « *Personne ne me répond aux impôts ; selon le site de la CAF, je touche déjà des APL, ce qui est faux. Tout est bloqué et je ne sais pas comment faire.* »

En 2021, la Défenseure des droits, Claire Hédon, a reçu 115 000 réclamations, dont 90 000 concernant des problèmes d'accès aux services publics. Une augmentation de 10 % par rapport à l'année précédente et qui « *se confirme sur les premiers mois de 2022* », révèle-t-elle.

Parmi les naufragés du numérique, on retrouve un sans domicile fixe dépourvu d'équipement numérique qui a vu la CAF mettre fin à ses droits pour défaut de déclaration, ou encore un habitant de zone blanche (non desservie par un réseau de téléphonie mobile ou par Internet), radié de Pôle emploi en raison de deux absences à des rendez-vous avec son conseiller, dont il n'avait pas eu connaissance.

« *Il faut se rendre compte à quel point cela fragilise des personnes tout en créant de la tension sociale et de la colère, appuie Claire Hédon. Les services publics ne remplissent plus leur fonction.* »

La dématérialisation retoquée par le Conseil d'Etat

Beaucoup sont même hors la loi. Alors que l'accessibilité numérique est obligatoire depuis 2005, « *seules 40 % des démarches administratives en ligne sont aujourd'hui accessibles aux personnes en situation de handicap* », s'impatiente la Défenseure des droits. Loin encore de l'objectif gouvernemental de 80 % pour 2022. « *La route promet d'être longue avant que l'on nous considère comme de réels citoyens* », déplore Anne Renoud, présidente de la Fédération des aveugles de France. Elle dénonce par exemple l'inaccessibilité du portail officiel impots.gouv.fr, une situation qu'elle juge « *inexcusable* » : « *On parle des impôts, le premier acte citoyen.* »

Pourtant, l'avènement du numérique a été un grand espoir pour les malvoyants : la dématérialisation devant permettre une indépendance impossible avec le papier. « *Mais non, l'administration nous empêche encore d'être autonomes et en devient même maltraitante* », se fâche Anne Renoud, qui a dû demander de l'aide à sa fille, car son logiciel de synthèse vocale a buté sur une case à cocher, indétectable.

Par ailleurs, les personnes déficientes visuelles souffrent déjà des dispositifs « *Captcha* », destinés à dissocier les humains des robots, alors qu'il existe pourtant d'autres sécurités numériques non basées sur la lecture de caractères difficilement déchiffrables. Anne Renoud regrette également la faiblesse des sanctions portant sur les administrations qui ne portent « *que* » sur l'obligation de déclaration de la conformité ou de l'absence de conformité aux règles d'accessibilité du site et non pas sur le niveau d'accessibilité des sites en tant que tel.

Autres victimes de cette dématérialisation à marche forcée : les étrangers. Obtenir un rendez-vous en préfecture pour demander un titre de séjour ou envoyer ses pièces justificatives, pour eux aussi tout se passe désormais sur Internet.

« Comment imposer à une personne qui arrive en France de connaître les démarches à effectuer, de disposer d'un ordinateur, d'un téléphone ou encore d'une connexion Internet ?, se demande Sarah Bellaïche, de la Cimade. D'autant plus que les demandes de titres de séjours ne sont pas une formalité administrative, c'est une obligation sans laquelle on peut se faire expulser. »

Le 3 juin dernier, le Conseil d'Etat est d'ailleurs revenu sur les textes imposant la dématérialisation pour les demandes de titre de séjour, demandant au gouvernement de prévoir « une solution de substitution ». Une « victoire » pour la Cimade qui attend tout de même de voir comment les préfetures vont appliquer cette décision.

Les maisons France services insuffisantes

Un espoir aussi de voir leur charge de travail s'alléger. En effet, avec la dématérialisation, les associations doivent désormais assurer les tâches qui appartenaient aux services publics : « L'Etat s'est déchargé sur nous. On passe notre temps à essayer de prendre des rendez-vous, remplir des formulaires, scanner des documents », détaille Sarah Bellaïche, pointant la responsabilité qui pèse sur eux. Un renversement de la charge de travail que dénonce également la Défenseure des droits dans son dernier rapport :

« C'est à l'utilisateur de se former, de se faire aider, de faire, d'être capable. Pour accéder à ses droits, il lui appartient de s'adapter aux conditions de l'administration. C'est un renversement historique d'un des trois principes du service public : l'adaptabilité – qui devient une qualité attendue de l'utilisateur, plutôt qu'une exigence qui incombe au service. »

Pour répondre à ces critiques, réduire la complexité et aller vers l'utilisateur, le gouvernement a mis en place des « maisons » ou des « espaces » France services (MFS) sur tout le territoire. Un peu plus de 2 000 ont vu le jour et promettent des réponses de proximité, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires.

A noter tout de même que 12 % des répondants à l'étude de l'Insee déplorent toujours l'absence des services administratifs à proximité de leur domicile. Dans son livre *La valeur du service public*, Claire Lemerancier remarque aussi que ces services sont sous-financés et qu'en dépit d'une formation, il est difficile pour les conseillers, souvent précaires, « d'assurer les postes d'agent de Pôle emploi, des allocations familiales ou maladie, et parfois aussi de la mairie ».

Ces maisons France services sont chacune financées par un forfait de 30 000 euros par an, versé à parité par l'Etat et les opérateurs. Un rapport du sénat publié cet été préconise d'actualiser ce modèle financier car le coût annuel moyen d'une MFS s'élève à 110 000 euros. Le reste à charge est peu soutenable pour les porteurs de projet, particulièrement les collectivités rurales. Le rapport recommande de porter le forfait à 50 % du coût minimal d'une maison, soit 50 000 euros.

Aussi, le 28 juillet, la Première ministre Elisabeth Borne a annoncé à l'occasion d'un déplacement dans les Vosges « la pérennisation, à compter de 2023, d'une enveloppe de 44 millions d'euros au sein du ministère de la Transformation et de la Fonction publiques qui permettra de poursuivre le soutien aux 4 000 conseillers numériques partout sur le territoire », qui avaient été déployés durant la crise sanitaire.

Au-delà des problèmes de sous-financement, ces maisons France services ne regroupent pas toutes les attributions du service public. Il n'est, par exemple, pas inclus dans leur mission de s'occuper des personnes sans papiers. « *C'est mieux avec que sans, mais c'est loin d'être suffisant*, précise la Défenseure des droits. *Les agents arrivent à démêler certains problèmes mais dès que ça devient complexe, ils sont autant bloqués que l'utilisateur.* »

Il apparaît ainsi nécessaire, pour Claire Hédon, de repenser cette accélération de modernisation des services publics, sans l'arrêter, mais en préservant plusieurs modalités d'accès et en réfléchissant à un droit plus global à la connexion. Sans oublier de proposer le questionnaire de satisfaction à tout moment de la démarche, « *pour éviter que seuls les chanceux qui arrivent au bout y répondent* ».

Retrouvez les articles de notre série : « [Naufragés du numérique : les services publics ne répondent plus](https://www.alternatives-economiques.fr/naufrages-numerique-services-publics-ne-repondent-plus/00104474) » ([url:https://www.alternatives-economiques.fr/naufrages-numerique-services-publics-ne-repondent-plus/00104474](https://www.alternatives-economiques.fr/naufrages-numerique-services-publics-ne-repondent-plus/00104474)).