

# Services publics : le Défenseur des droits alerte sur le tout-dématérialisation

Dans un rapport présenté le 17 janvier, Jacques Toubon formule des recommandations pour une dématérialisation « accessible » à tous.

« La dématérialisation des services publics est un puissant levier d'amélioration de l'accès aux droits mais si l'ambition collective se résume à pallier la disparition des services publics sur certains territoires et à privilégier une approche budgétaire », l'objectif ne sera pas atteint, a souligné Jacques Toubon, Défenseur des droits, lors de la présentation du rapport intitulé *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* (1), le 17 janvier. La dématérialisation ne se fait pas à la même allure pour les services publics (administrations, CAF, Pôle emploi, etc.) et pour les usagers (2), constate le Défenseur : sur 150 000 saisines reçues en 2018, 50 000 concernent des demandes d'orientation dues à la dématérialisation des services publics.

## Illectronisme

Le Défenseur dénonce une dématérialisation des services publics « à marche forcée » qui aboutit à « une déresponsabilisation des pouvoirs publics, en renvoyant notamment à la sphère associative la prise en charge de l'accompagnement des usagers ». Pour Jacques Toubon, « aucune évolution technologique ne peut être défendue si elle ne va pas dans le sens de l'amélioration des droits pour tous et toutes ». Or, la dématérialisation telle qu'elle se fait aujourd'hui conduit plutôt à « priver certains de leurs droits (...) et exclure encore davantage des personnes déjà exclues ».

Le rapport pointe tout d'abord la fracture territoriale : à cause de la



Jacques Toubon lors de la présentation du rapport sur la dématérialisation le 17 janvier dernier.

persistance des zones blanches et grises et des problèmes de réseau, 500 000 personnes en France n'ont pas accès à une connexion internet fixe et « plus d'un tiers des habitants des communes de moins de 1 000 habitants n'ont pas accès à un internet de qualité ». Sans parler des Outre-mer, où l'accès au matériel informatique et à des connexions de bonne qualité reste « difficile ». Certes, le plan du gouvernement « France très haut débit » prévoit la couverture en haut débit du territoire en 2020 et en très haut débit en 2022. Mais d'ici là, nombre de services publics se seront déjà transformés...

Autre problème : « l'illectronisme », c'est-à-dire les difficultés à se servir des outils numériques. Sept millions de personnes « ne se connectent jamais à internet » et un tiers des Français s'estiment « peu ou

pas compétents » face à un ordinateur. L'absence de connexion est surtout élevée « chez les retraités, les non-diplômés et les personnes ayant de faibles revenus ». Autres « laissés pour compte » : les personnes en situation de handicap,

## À savoir

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a mis en place une plateforme numérique « J'Alerte l'ARCEP » qui permet aux particuliers, entreprises, collectivités et élus d'alerter sur les difficultés qu'ils rencontrent dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet et de rendre compte des dysfonctionnements de réseau par courrier, téléphone ou mail. Pour en savoir plus : <https://jalerte.arcep.fr>

les majeurs protégés et les détenus.

Les maisons de services au public ne sont, selon le rapport, qu'une réponse « très insuffisante » par rapport aux besoins d'accompagnement. Par ailleurs – comme l'AMF le pointe –, la dématérialisation conduit souvent à faire reposer sur les communes un rôle d'accompagnement des usagers, voire de mise à disposition de points d'accès informatique et d'un agent pour en expliquer le fonctionnement.

Dans ce contexte, Jacques Toubon recommande, d'abord, de conserver une alternative pour qu'aucune démarche ne soit accessible « uniquement par voie dématérialisée ». Autrement dit, préserver un contact humain. Autres propositions : créer « une clause de protection des usagers en cas de problèmes techniques » et restaurer le principe d'un envoi papier « des notifications d'attribution, de suppression ou de révision de droits comportant des délais et des voies de recours », sauf si l'utilisateur a expressément consenti à un échange dématérialisé. Enfin, Jacques Toubon recommande de mettre l'accent sur le repérage et l'accompagnement des personnes en difficulté avec le numérique, en formant notamment les agents publics. **F.L. et F.M.**

(1) « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » : [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr) (rubrique Presse).

(2) Selon une étude récente du CREDOC, 36 % des personnes interrogées font part de leur inquiétude sur les démarches administratives en ligne ([www.credoc.fr](http://www.credoc.fr), rubrique Publications).