

Le « tout numérique » dans les services publics: ça passe et ça casse !

Les services publics, dans une soi-disant optique d'efficacité mais surtout de rentabilité financière, sont engagés depuis plusieurs années vers une dématérialisation tous azimuts des échanges avec les usagers et un accès toujours plus virtuel.



Cette évolution est certes nécessaire pour répondre aux nouveaux besoins d'une population toujours plus connectée et devrait dans l'idéal compléter l'offre déjà existante, et non s'y substituer.

Mais la quasi-obligation d'effectuer ses démarches administratives en ligne conduit à de plus grandes disparités de traitement, notamment pour la population la plus fragile ou située en milieu rural .

Le rapport d'activité 2016 du défenseur des droits, Jacques Toubon, que l'on ne peut pas suspecter de dérives gauchistes, met en avant ce phénomène , apparenté à une nouvelle **discrimination**.

Déjà, dans le rapport d'activité 2013, il parlait « d'angle mort du numérique » et estimait à « 16 % la proportion de personnes n'ayant pas accès à internet et soulignait que parmi celles qui y ont accès 20 % maîtrisent mal l'outil ». Dans le rapport de 2016, il ré-évalue cette proportion à 27 % ! Mais apparemment, pour nos hauts fonctionnaires gavés de statistiques, il s'agit d'une minorité, elle peut donc être ignorée !

L'enquête montre par ailleurs que 27% des personnes interrogées n'ont pas d'accès Internet ou éprouvent des difficultés à accomplir des démarches administratives sur Internet.

Jacques Toubon pointe «le renvoi très fréquent vers Internet, dont l'accès et la maîtrise semblent ainsi présumés alors même que nombre de personnes ne sont toujours pas équipées ».

Et alors ? Le voisin, il peut bien faire preuve de solidarité et suppléer à la fermeture des guichets . Et les maisons de service aux publics (MSAP) ? C'est moderne, coco !

Et si c'est pas possible, si ni le voisin, ni la belle-sœur ne sont compétents ou disponible, on renonce à faire valoir ses droits...

Cependant, 12% des individus abandonnent les démarches. Les principales administrations concernées sont la justice (36%), le Trésor public (14%) et le régime de Sécurité sociale des indépendants (13%).

L'autoroute Internet construite à coup de haut et très haut débit, oublie systématiquement le milieu rural.

La dématérialisation, loin de simplifier l'accès aux services publics, remet en cause l'égalité d'accès et en éloigne encore un peu plus les populations les plus fragiles.

Plus de 50% des personnes interrogées ont expérimenté au moins une fois dans les cinq dernières années des difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public, qu'il s'agisse de

Le rapport note dès lors que nombre d'utilisateurs renonce à effectuer leurs démarches. « Le non-recours au droit est un phénomène majeur dans notre société. Il s'explique par un certain retrait du service public et particulièrement une réduction des fonctions d'accueil, d'orientation et d'assistance, au profit de procédures numérisées ». Le risque est « de détériorer considérablement et brutalement les conditions de vie des personnes ».

De plus, la dématérialisation pose le problème de la déshumanisation et son corollaire, la mécanisation de la réponse. Toutes les situations n'entrent pas dans les cases et supposent un examen plus approfondi, voire, soyons rétrogrades, une discussion avec un humain (oh ! quelle horreur).

Le numérique doit accompagner et non se substituer à un vrai service public de proximité. Dans le cas particulier de la DGFIP, nous constatons déjà depuis plusieurs années un afflux de nouveaux usagers, perdus dans les méandres de l'administration en ligne : option éco-papier validée par défaut, problèmes de connexion, paiement obligatoire en ligne,... Et pourtant parallèlement la direction continue de supprimer à tour de bras les structures d'accueil physique et de pleine compétence.

Cet abandon est plus fréquent dans les populations confrontées à des difficultés socio-économiques marquées. Une maîtrise partielle de la langue française, des difficultés financières ou encore le fait de bénéficier de la Couverture Maladie Universelle sont des caractéristiques associées à une plus forte proportion d'abandon des démarches.

Plus généralement, la dématérialisation pose la question du progrès technique au service de l'humain ou de la seule rentabilité financière.

**La CGT reste attachée à un service public de qualité,
accessible par tous et sur tout le territoire.
Le service public est une richesse et pas un coût !**