

Le défenseur des droits met en garde contre les effets de la dématérialisation

23 févr. 2017, PAR Laberrondo Pierre

acteurspublics

Dans son rapport d'activité pour 2016, le défenseur des droits, Jacques Toubon, regrette qu'une partie des gains procurés par la dématérialisation des services publics ne soit pas redéployée vers le financement d'un accompagnement des usagers au numérique ou à un dispositif alternatif.

Dans son rôle. À l'occasion de la publication de son rapport d'activité pour 2016, le défenseur des droits, Jacques Toubon, adresse une mise en garde à l'État sur les effets de la dématérialisation croissante à l'œuvre dans les services publics ([cliquez-ici](#)). Cette autorité administrative indépendante constate que la dématérialisation des procédures par les services publics "exclut nombre d'usagers qui se retrouvent dans l'incapacité de procéder aux démarches requises".

À titre d'exemple, le défenseur cite une enquête-mystère réalisée le 27 septembre avec l'Institut national de la consommation (INC) auprès de trois grands organismes de service public (Caisse nationale des allocations familiales, Pôle emploi et Caisse nationale de l'assurance maladie). Les résultats mettent en lumière le renvoi très fréquent des usagers vers Internet par les plates-formes téléphoniques même s'ils ne disposent pas de cet outil ou ne le maîtrisent pas.

Demande d'une concertation

"Le Défenseur des droits regrette qu'une partie des gains procurés par la dématérialisation des services publics ne soit pas redéployée vers le financement d'un accompagnement des usagers au numérique ou à un dispositif alternatif", juge-t-il dans son rapport. Il préconise également la consécration d'une clause de protection des usagers vulnérables pour toute procédure de dématérialisation d'un service public, en prévoyant l'obligation d'offrir une voie alternative au service numérique.

Le rapport plaide pour une concertation des pouvoirs publics sur les enjeux de la dématérialisation, en relevant quand même quelques points de progrès, comme le cas de l'administration fiscale qui accompagne les personnes qui auront préalablement justifié par écrit qu'elles ne disposent pas d'un accès à Internet leur permettant de réaliser leur déclaration de revenus en ligne.

Le rapport exprime enfin une mise en garde à propos d'un plan Préfectures nouvelle génération qui doit permettre aux préfectures de se recentrer sur 4 missions régaliennes prioritaires. Ce plan initie une révolution pour les préfectures qui abandonnent leurs opérations de guichet en matière de délivrance des titres, sauf pour l'accueil des étrangers. Les demandes de permis de conduire et de cartes grises se feront désormais en ligne ou par le biais de bornes interactives ou de tiers (auto-écoles, concessionnaires...). Les usagers ne se déplaceront plus en préfecture ou en sous-préfecture. L'instruction des titres sera confiée à des plates-formes spécialisées.

"Mouvement non maîtrisé"

Cette importante mutation des services permettra de redéployer des personnels sur d'autres missions et de limiter les déplacements. "Au moment où l'on cherche des points de repères et de vigie, il faut appréhender ce que peut représenter symboliquement la fin de la réception du public en préfecture ou sous-préfecture et ce, même si des points d'accueil numérique dans les préfectures, maisons de l'État ou maisons de services au public sont annoncés", juge le défenseur des droits, d'autant, rappelle-t-il, que cette perception est amplifiée par un mouvement identique dans plusieurs services publics (finances publiques, organismes de sécurité sociale, La Poste...).

Au final, l'opération "donne l'impression d'un mouvement non maîtrisé et non coordonné vers la disparition de la présence territoriale des services publics". Le rapport pointe aussi l'allongement de certains déplacements désormais imposés pour les relevés d'empreintes compte tenu de la nouvelle organisation.