



Section de la NOUVELLE-CALÉDONIE

Direction des Finances Publiques
4 rue Paul Montchovet - "Waruna 1" - BP E4
98848 NOUMEA CEDEX
00-00-27-92-00
fo.caledonie@dgifp.finances.gouv.fr

988

N°7/2021

Dématérialisation des services publics : les risques de la dématérialisation pour les usagers

Fin 2018, le Défenseur des droits s'inquiétait du plan gouvernemental visant à dématérialiser l'ensemble des démarches administratives d'ici 2022, au regard du principe d'égalité devant le service public. Il soulignait également qu'une partie de la population n'avait pas accès à Internet ou le maîtrisait peu ou mal.

Dans un rapport de 2019, le Défenseur des droits alertait encore les pouvoirs publics sur les risques d'une transformation numérique à "marche forcée".

En janvier 2021, le premier constat d'une haute fonctionnaire au cabinet du commissariat général au développement durable reste sur la même ligne : « La dématérialisation des services publics facilite l'accès aux démarches administratives pour une majorité d'usagers, mais peut aussi augmenter la fracture numérique et éloigner des citoyens de leurs services publics ».

Selon une étude de la Direction Interministérielle de la transformation Publique (DITP), en 2018, le mode d'accès privilégié des usagers pour leurs démarches administratives est le guichet (57%), suivi d'internet (36%), du téléphone (24%) et du courrier (21%).

Dans le baromètre "Digital Gouv 2019", 79% des Français interrogés estiment que la dématérialisation des services publics simplifie et facilite la vie des citoyens, 69% que les services publics en ligne sont de plus en plus faciles à utiliser, mais 79% redoutent qu'elle ne contribue à diminuer les emplois publics.

L'illectronisme (l'illettrisme numérique) affecte 9 millions de personnes et 25 millions de personnes ont des compétences numériques fragiles ou inexistantes.

Seuls 77% des Français de plus de 12 ans possèdent un smartphone.

Seuls 32% des Français déclarent ne pas connaître de freins à l'utilisation de l'administration en ligne.

37% pensent que les relations avec l'administration publique se sont compliquées depuis quelques années.

Les autres évoquent :

- pour 25% la complexité des démarches, pour les plus âgés, les non-diplômés et les habitants de petites communes.
- pour 20% un manque général d'aisance avec l'informatique et internet, surtout les plus âgés, les non-diplômés et les retraités.
- pour 18% la complexité des procédures.
- pour 18% la difficulté à joindre un agent.

Si les promesses du numérique semblent sans limites, le numérique accélère, dans bien des cas, le recul de la présence physique des services publics ou a minima des emplois qui y sont liés ; il fait naître, du fait de la qualité très inégale des infrastructures, une nouvelle fracture territoriale alors qu'il devait effacer les distances; il fait apparaître des difficultés d'usage pour une part très importante de la population qui ne suit pas le rythme des évolutions technologiques. Ce constat s'est même trouvé renforcé par la crise du Covid-19.

le bilan de l'évolution des services publics dans les territoires depuis 20 ans est contrasté. Au recul de la présence de services « nationaux » (fermetures de trésoreries, de tribunaux, de maternités, d'écoles) semble répondre un développement des services du quotidien supporté par les collectivités locales. Mais le recul d'un service national (un service d'urgence, une école, une gare) n'est en réalité pas compensé car le service local créé n'a rien à voir avec lui (un accueil périscolaire, un transport collectif, une maison de santé). Globalement, la désertification des services publics mécontente la population et conduit à la recherche de nouveaux modes d'organisations.

L'exemple des Maisons de services au public (MSAP) et France Services démontre que ces nouvelles organisations devraient être portées par l'ensemble des opérateurs nationaux de service public et pas seulement imposées à quelques-uns (Finances Publiques, CAF, CPAM, Intérieur, Pôle Emploi, La Poste, MSA). Actuellement, 60% des France Services sont portés par les collectivités territoriales, avec le même financement modeste versé par l'Etat de 30 000 euros par an et un parcours de formation des agents assuré par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale).

Pour éviter la remise en cause des principes du service public (égalité, continuité, adaptabilité) par la généralisation du déploiement des outils numériques, trois problèmes fondamentaux pour les usagères et usagers doivent être résolus pour que la transition soit choisie et non subie : pouvoir, vouloir, savoir accéder au numérique :

- «pouvoir» de le faire : cela suppose que le numérique très haut débit (THD) soit accessible partout et que tous les usagers aient les moyens financiers d'y accéder (en 2019, selon l'INSEE, 12% des ménages n'ont pas accès à Internet depuis leur domicile).

- «Vouloir» utiliser le numérique : Une partie de la population ne veut pas utiliser les outils numériques, par abstention volontaire, fruit d'un choix rationnel ou d'un refus lié à la peur, à la prudence ou à l'ignorance (selon l'INSEE, 83% de la population âgée de 15 ans et plus a utilisé Internet au cours de l'année. Parmi elles, plus d'un tiers (36%) n'a transmis aucun formulaire administratif par Internet).

- «Savoir» comprendre et maîtriser les outils numériques restent un obstacle à lever : En 2019, 15% de la population n'a pas utilisé Internet durant l'année. Utiliser Internet ne garantit pas de disposer des compétences numériques de base. Les difficultés d'usage face au numérique sont surreprésentées parmi les retraités, les sans diplôme, ceux disposant d'un faible revenu. A ces difficultés s'ajoutent celles liées au coût de certains logiciels utiles au quotidien (traitement de texte, tableur). Parmi les usagères et usagers d'Internet, 49% n'ont pas été en mesure de rechercher des informations administratives. Devoir chercher l'information en ligne, la traiter pour faire valoir ses droits, peut, sans accompagnement, devenir une difficulté pour ces publics fragiles.

Le «droit au refus numérique» suppose de conserver en parallèle d'autres modalités d'accès aux services publics. Il est nécessaire d'admettre qu'une partie de la population ne parviendra pas à bien maîtriser le numérique et les outils digitaux ni à y recourir pour accomplir des démarches administratives.

La modernisation de l'État en général et des services publics et au public en particulier ne doit pas générer la marginalisation, voire l'exclusion d'une partie des usagères et usagers : il importe de maintenir l'offre des services publics sur les modes d'accès traditionnels (accueils physique et téléphonique, notamment) pour garantir leur accessibilité à l'ensemble de la population, avec une qualité de service équivalente à celle existant sur les canaux numériques.

Si l'on admet que le principe de l'utilité de l'outil numérique n'est plus une question, c'est celle de la manière dont il est déployé, utilisé et maîtrisé partout, par tous celles et ceux qui le veulent et pour toutes et tous, qui se pose. L'évolution des services publics et au public doit donc toujours rester soumise à l'impératif d'amélioration du service rendu aux usagères et usagers ainsi qu'à l'obligation du maintien et du renforcement de l'accès aux droits pour toutes et tous.