

Pour le Conseil d'État, il faut « remettre de l'humain au contact des usagers »

City Presse



Remettre de l'humain au contact des usagers — *iStock*

« Il y a urgence à sortir du 100 % [numérique](#) en renouant avec l'accueil téléphonique et physique ».

Voilà l'un des constats tirés par le [Conseil d'État](#) dans une [étude annuelle publiée en septembre](#) et proposant douze mesures pour « mettre effectivement les usagers au cœur de l'action publique ».

La haute autorité décrit le fossé qui s'est creusé entre [administrations](#) et citoyens à travers la complexification des procédures, le positionnement de l'État ou encore l'augmentation des normes, mais également le recours quasi systématique au numérique pour réaliser n'importe quelle démarche.

Car si [la dématérialisation facilite la vie](#) de bon nombre de Français, la réduction, voire la suppression des alternatives téléphoniques et en guichet d'accueil physique excluent toute [une frange de la population](#) n'ayant pas les moyens ou les connaissances pour utiliser l'outil [internet](#), comme l'a déjà dénoncé à plusieurs reprises le milieu associatif.

Rappelons en effet que selon une enquête de 2022 de l'[Insee](#), 1 citoyen sur 3 a déjà renoncé au moins une fois à une procédure en ligne au cours de l'année, tandis que 33 % n'étaient pas du tout passés par internet pour effectuer leurs démarches.

Dès lors, le Conseil d'État le martèle : « Il faut des personnes pour parler aux personnes ».

Entre autres propositions, il appelle donc le [gouvernement](#) à rendre les [maisons France services](#) plus efficaces et à améliorer l'aiguillage vers ces structures destinées à apporter conseils et accompagnement aux usagers en difficulté.