



Dématérialisation des services publics : les plus précaires en danger ?

Table-ronde – 19 octobre 2022 – Bourse du Travail - Paris

INTERPELLATION

Merci à toutes et à tous qui avez participé à cette table ronde. La force de vos témoignages a permis de mieux mesurer les dégâts parfois irréversibles produits chez certains par la dématérialisation à marche forcée des services publics. Vous avez montré qu'elle aboutit implacablement pour beaucoup à l'impossibilité d'accéder aux droits les plus élémentaires.

Et nous avons entendu comment elle frappe aussi les salariés de ces secteurs qui souffrent d'une perte de sens de leur mission.

Une éclaircie dans ce tableau : vos témoignages sur l'engagement des membres du secteur social ou associatif qui ne baissent pas les bras et qui essaient, là où ils sont avec les moyens qui sont les leurs, d'apporter des réponses qui ne peuvent être que parcellaires et ne peuvent nous satisfaire.

Car, sous couvert de modernisation, se dissimulent en fait les suppressions de postes et l'externalisation des services publics vers des acteurs privés ou la sous-traitance. Les files d'attente disparaissent mais la réalité est de plus en plus dramatique, particulièrement pour les publics les plus précaires.

Ce ne sont pourtant pas les alertes qui ont manqué depuis au moins 3 ans. Il suffit de relire les rapports de la Défenseure des Droits (DD) sur la fracture numérique. Aujourd'hui nous constatons que la fracture n'est plus à l'état de menace. Elle est là, non seulement numérique, mais humaine, sociale, politique.

C'est pourquoi le Pacte du Pouvoir de Vivre interpelle aujourd'hui le gouvernement. Il est plus que temps d'en finir avec l'indifférence, avec les promesses non tenues, avec les textes jamais véritablement mis en œuvre. Nous lui demandons solennellement :

- **De développer et de garantir un véritable droit à la connexion, car le développement du numérique est inéluctable.** Il ne s'agit pas seulement d'accéder à un réseau mais pour le rendre possible. Il faut reconnaître que les investissements informatiques sont désormais des produits de première nécessité et pour y accéder il est indispensable :
 - D'accorder une aide financière à l'achat d'un ordinateur ou d'un smartphone qui garantit le droit à l'investissement dans le numérique
 - De créer un tarif social identique à celui qui existe pour les téléphones fixes qui permette une connexion internet à un coût abordable

Garantir un véritable droit à la connexion c'est aussi :

- **Garantir un droit à l'accompagnement et à la formation pour chacun.** A l'école d'abord, mais aussi assurer une formation continue car dans ce domaine les techniques évoluent très rapidement. Garantir un accompagnement efficace exige la création de de très nombreux postes (car la création de postes doit être impulsée aussi dans les CAF, Pole Emploi, les Préfectures pour l'accueil physique) de conseillers numériques bien formés présents dans les espaces France Service. C'est aussi développer le Pass numérique qui permet d'accéder à des lieux dédiés à la formation et aux services.

Mais nous arrivons ici à ce qui est l'affirmation et la demande principale des membres du Pacte du Pouvoir de Vivre.

Le droit à la connexion que nous réclamons ne peut être envisagé au détriment d'une présence humaine dans les administrations et les services sociaux. La création de postes dédiés à l'accueil doit aussi concerner les Préfectures, Pole-Emploi, la CAF... Il y faut un accompagnement individuel sécurisant. Il faut un accompagnement individuel sécurisant. Tous ceux qui œuvrent dans ces domaines savent que beaucoup de situations sont trop complexes pour entrer dans des cases informatiques.

Tous les services au public, en particulier ceux permettant l'accès aux droits sociaux doivent garantir l'accès à une personne physique formée et présente dans des plages horaires suffisantes

Il faut des alternatives au tout numérique; un arrêt du Conseil d'Etat l'a affirmé.

Bref nous voulons que les usagers et particulièrement les plus précaires soient au cœur des décisions concernant les services publics.

Nous le disons, il est plus que temps de changer de logiciel.

Contacts

Secours Catholique :

Julien FROMANGÉ, Chargé d'accompagnement - julien.fromange@secours-catholique.org

Djamila ARIBI, Chargée des Relations Médias - djamila.aribi@secours-catholique.org

Solidarités Nouvelles pour le Logement :

Maxime BADUEL, Directeur Général – m.baduel@solidarites-nouvelles-logement.org

Karine LAYMOND, Responsable communication - k.laymond@solidarites-nouvelles-logement.org

Télécharger les documents : bit.ly/contre-la-fracture-numerique



Dématérialisation des services publics : les plus précaires en danger ?

Table-ronde – 19 octobre 2022 – Bourse du Travail - Paris

PLAIDOYER contre les inégalités liées à la fracture numérique et à la dématérialisation des services publics

Comment survivre dans la société du tout numérique ?

Quand on n'a pas d'accès à internet ni les moyens - financiers ou techniques - d'accéder au monde virtuel des services publics ou encore lorsque le site de l'administration est saturé ou dysfonctionne... les personnes en situation de précarité font face à un mur pour accomplir nombre de démarches : Impôts, scolarisation, obtention d'un titre de séjour ou d'un acte d'état civil, demande de carte vitale, demande de retraite, actualisation sur Pôle Emploi, déclaration de ressources à la CAF, suivi d'une demande de logement social.

La situation est particulièrement critique pour les personnes étrangères, les foyers aux plus faibles ressources, les personnes âgées. Le "tout numérique" devient synonyme d'accès impossible aux services publics pour des pans entiers de la population et de pertes de droits.

Le Pacte du Pouvoir de Vivre, alliance de plus de 60 acteurs majeurs sur les questions sociales, environnementales et démocratiques, alerte sur la fracture numérique qui résulte de cette dématérialisation généralisée.

Des associations du Pacte du pouvoir de vivre Ile-de-France organisent le 19 octobre 2022 à la Bourse du travail à Paris une Table ronde sur la fracture numérique, et sur les difficultés, touchant les ménages les plus fragiles, qui résultent de la dématérialisation généralisée des services.

La présente note propose quelques pistes pour éclairer le contexte de la question.

1-La "digitalisation accélérée" : un objectif des pouvoirs publics

La course au digital démarre véritablement en France en 2015 : le gouvernement impose que la déclaration de revenus soit souscrite par voie électronique, dès lors que la résidence principale des contribuables est équipée d'un accès à internet. Le calendrier est certes progressif et lié au niveau de revenus. Des exemptions sont prévues.

Mais avoir accès à internet ne veut pas dire posséder un ordinateur, ni savoir s'en servir, encore moins être capable de comprendre les multiples cases d'une déclaration de revenus. Cette accélération du processus digital laisse de nombreuses personnes sur le banc de touche.

Le programme *Action publique 2022*¹, lancé par le gouvernement d'Edouard Philippe s'inscrit dans la même trajectoire avec un triple objectif : améliorer la qualité des services publics grâce à la simplification et la numérisation des procédures administratives ; moderniser l'environnement de travail des agents publics ; et maîtriser les dépenses publiques...

Comme le relève le Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie – le Crédoc², les pouvoirs publics voient dans ce mouvement « un possible levier de croissance économique et d'emploi, un moyen de rationaliser et d'alléger les finances publiques », mais quid de l'enjeu des plus démunis ?

En pleine crise de COVID 19, Internet a permis aux enseignants de poursuivre leur mission d'enseignement pour le plus grand nombre : mais cette crise a surtout mis en lumière les disparités entre les élèves équipés et les autres. Or la "digitalisation" accélérée de l'école débute désormais ... dès la maternelle. Un atout pour les parents qui "savent", un handicap pour les autres.

La dématérialisation en cours des démarches administratives facilite celles-ci pour les personnes bien équipées et à l'aise, elle les complexifie pour d'autres n'ayant ni l'équipement ni l'accompagnement suffisants: elle s'avère ainsi un révélateur et un accélérateur des inégalités d'accès aux droits, au détriment des ménages les plus fragiles.

2 - L'équipement et le budget, premiers obstacles pour les plus fragiles

En ce qui concerne à la fois l'équipement informatique et l'accès à internet, les inégalités persistent selon le niveau de vie, et, selon l'INSEE, les écarts entre les ménages les plus modestes et les plus aisés ne se réduisent presque plus depuis 2010³.

L'abonnement

Peut-on se permettre de souscrire un abonnement à une box auprès de l'un des quatre opérateurs du marché, quand on est allocataire des minima sociaux ?

Passé le temps des "promos", ces abonnements s'élèvent à 30, voire 40 euros par mois. Dépense considérable si l'on ne dispose que du RSA. L'acquisition d'un ordinateur est tout aussi coûteuse : *a minima* plus de 300 euros pour un ordinateur neuf. Or un certain nombre de démarches administratives sont quasi-impossibles à effectuer avec un smartphone.

Dans l'étude déjà citée, le Crédoc rappelle que, en 2019, 15% de la population n'avait pas accès à Internet à son domicile (hors téléphone portable). Ce taux s'élevait à 40% chez les non diplômés ; 43 % des 75 ans et plus ; 24% pour les allocataires d'un minimum social et 22 % des personnes pauvres.

Un constat corroboré par une enquête menée par le Secours catholique en 2018⁴ : 22% des répondants d'un niveau de vie inférieur à 1 000€ avaient un accès difficile à internet, contre 1,4% pour ceux dont le niveau de vie était supérieur à 2 000€.

L'équipement

Les contraintes pour s'équiper concernent également – au-delà de l'ordinateur, de la tablette ou du téléphone – la nécessité d'avoir un scanner, une imprimante, de l'encre... pour effectuer les différentes démarches administratives.

¹ [Action Publique 2022 : accélérer la transformation du service public | Direction interministérielle de la transformation publique \(modernisation.gouv.fr\)](#)

² *Améliorer la connaissance et le suivi de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, Rapport pour l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (ONPES), novembre 2021, CRÉDOC. [Améliorer la connaissance et le suivi de la pauvreté et de l'exclusion sociale \(credoc.fr\)](#)

³ [Ordinateur et accès à Internet : les inégalités d'équipement persistent selon le niveau de vie - Insee Focus - 226](#)

⁴ [enqueteprotectionsociale2018.pdf \(secours-catholique.org\)](#)

Plus on a besoin d'internet - pour transmettre un document, faire sa déclaration de ressources à la CAF, chercher un emploi, obtenir un rendez-vous pour un titre de séjour - moins on en a les moyens.

3 - Services publics dématérialisés : l'utilisateur face au mur digital

Le Défenseur des Droits l'avait écrit en 2019⁵ et le réitère en 2022⁶ en des termes vigoureux : «La dématérialisation ne sera pas un levier d'amélioration de l'accès de toutes et de tous aux droits si « *l'ambition collective se résume à pallier la disparition des services publics sur certains territoires et à privilégier une approche budgétaire et comptable* ».

Lorsque l'on pose la question de la fracture numérique, il est classique d'évoquer le problème du manque de compétences numériques : « *En 2017, 19 % des personnes âgées de 15 ans ou plus et résidant en France (hors Mayotte) obtiennent une note globale de 0 à l'échelle des capacités numériques, ce qui définit l'illectronisme*», relève l'Insee dans son étude de 2019⁷ sur la société à l'ère numérique.

On constate en particulier que l'usage « récréatif » du smartphone largement répandu dans toutes les catégories de la population ne favorise pas nécessairement un usage "administratif", y compris chez les jeunes : les exigences croissantes de ce second usage reposent désormais sur les épaules des allocataires, incités à faire preuve d'autonomie numérique.

Dans sa contribution à l'étude du Secours catholique, la sociologue Clara Deville montre bien que la « *dématérialisation de l'accès aux droits délègue aux demandeurs une part plus large du travail administratif* », ce qui complique l'accès aux droits des personnes en situation de grande précarité.

Il faut donc favoriser et soutenir la formation.

Pour autant ce n'est pas suffisant. En matière administrative, c'est souvent une multiplicité de compétences et d'outils qu'il faut mobiliser: le maniement d'un écran et d'un espace client, la gestion de l'arborescence, la production de documents, la capacité de réduire la taille d'un fichier pour l'adresser à une administration, la maîtrise des emails, la gestion des identifiants, la compréhension du langage, etc. « *Cette externalisation des tâches administratives dresse pour beaucoup une barrière supplémentaire, parfois infranchissable, pour accéder à leurs droits* », relève encore le Défenseur des Droits.

Autant de "conditionnalités implicites", extérieures au droit, qui peuvent provoquer des difficultés et du non-recours pour ceux qui ne maîtrisent pas les savoirs numériques. La tendance ne fait que s'accroître avec le transfert d'une partie du travail administratif vers les personnes, et ce dans l'ensemble des administrations avec lesquelles elles peuvent être en contact. Cette tendance est en contradiction avec la demande exprimée par les plus précaires d'un rapport privilégié avec l'Administration, et avec leur insistance sur l'importance des contacts humains pour exprimer leurs demandes et constituer leurs dossiers.

Celles-ci se retournent alors vers les associations, qui voient leur travail évoluer, et font face à plus de besoins en matière d'accompagnement vers l'accès aux droits, au risque de servir de palliatif aux lacunes de l'action publique.

⁵ [Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics | Défenseur des Droits \(defenseurdesdroits.fr\)](#)

⁶ [Rapport - Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? | Défenseur des Droits \(defenseurdesdroits.fr\)](#)

⁷ Insee Références, *L'économie et la société à l'ère numérique*, 2019

4 –La dématérialisation invisibilise le non-recours

La dématérialisation peut contribuer à invisibiliser le non-recours en réduisant (voire en supprimant) les relations de service en face-à-face : autrement dit, « *le risque du numérique est non seulement de pouvoir engendrer du non-recours, mais aussi et surtout d'empêcher de l'entendre et de le prévenir* ». (Clara Deville, sociologue). S'ensuit une rupture et une perte des droits.

Perte du RSA...

« *Un mois sans RSA, parce que tout se fait par Internet. Moi, j'ai que mon téléphone. C'est un petit forfait, [au moment de la déclaration trimestrielle de ressources] il était en panne. Tout se fait par Internet, quand c'est comme ça, faut courir à droite, à gauche...*»

(Enquête du Secours catholique, 2018)

Perte de l'allocation chômage...

« *J'ai été radié du chômage, car je n'avais pas reçu les e-mails qu'ils m'envoyaient. Je lui ai dit : Je n'ai pas internet, comment tu veux que je reçoive tes e-mails, Monsieur ?* »

(Enquête du Secours catholique, 2018)

5. Dématérialisation : un moyen déguisé de limiter l'accès à la régularisation

Les difficultés auxquelles font face les personnes étrangères se révèlent d'une façon crue dans le cadre de la mise en place des prises de rdv en ligne par les préfectures d'Ile-de-France qu'il s'agisse de demandes de régularisation et de renouvellement de titre de séjour.

La dématérialisation des prises de rdv, pratiquée dès 2017 par certaines préfectures, s'est étendue à toutes les préfectures à la suite de la crise sanitaire pour s'imposer comme seule voie d'accès aux guichets. Si le Conseil d'Etat a jugé dans son avis du 3 juin 2022 que les préfets doivent prévoir des modalités alternatives au numérique, le problème de fond n'est pas résolu : l'insuffisance des effectifs dédiés aux services « séjour » des préfectures paralyse la délivrance des rdv sollicités.

En raison de l'insuffisance de créneaux de rdv, les demandeurs, malgré leurs multiples tentatives, se trouvent durant de longs mois dans l'impossibilité d'accomplir les démarches -qu'ils sont pourtant tenus d'effectuer- créant ainsi rupture de droits pour certain.e.s ou maintient en situation irrégulière pour d'autres. Cette pénurie est particulièrement sévère pour les personnes sollicitant leur régularisation et contribue, de fait, à limiter l'accès à l'admission au séjour des personnes sans-papiers.

Si la généralisation du téléservice ANEF à toutes les démarches de séjour des étrangers a vocation à supprimer les prises de rendez-vous en ligne, elle ne résoudra pas pour autant l'incapacité chronique des services à traiter l'ensemble des demandes sans un renfort significatif des moyens dédiés à l'accueil et l'accompagnement humain dans les services « séjour » des préfectures. D'autant que si le Conseil d'Etat a validé la possibilité de rendre obligatoire le téléservice ANEF, il a jugé que c'était à la condition que des garanties effectives soient instaurés pour accéder au service public : un accompagnement au numérique accessible et une solution de substitution en cas de dysfonctionnement du téléservice. La mise en place de ces garanties nécessite donc un renfort au sein des services « séjour » d'agents formés et en nombre suffisant afin de voir sa demande traitée dans des délais raisonnables.

6 - Accès aux services publics et dématérialisation : quelles solutions ?

Pour ne pas abandonner les 13 millions de personnes qui en France déclarent rencontrer des difficultés pour utiliser les outils numériques et les services publics digitalisés, le **Pacte du Pouvoir de Vivre** a formulé plusieurs demandes :

- **mettre des moyens humains, c'est à dire des professionnels formés pour accueillir et traiter la demande de service public et pour accompagner les usagers à l'usage des télé services et autres outils numériques de l'administration**

L'une des plus fondamentales porte sur la préservation d'un contact avec un interlocuteur en chair et en os. Le PPV souhaite *"que tous les services aux publics, en particulier ceux permettant l'accès aux droits sociaux, garantissent un accès à une personne physique formée, dans des plages horaires suffisantes pour répondre aux besoins, avec une accessibilité physique pour tous"*.

Des exigences qui sont proches de celles du *Manifeste pour un service public plus humain*, et qui sont cohérentes avec les recommandations du Défenseur des Droits. Auxquelles on peut ajouter et adosser celle de maintenir pour toute démarche physique la possibilité d'une procédure papier (à charge pour les services de procéder à la numérisation).

Il faut tenir aussi la promesse d'*Espaces France Services* de qualité et en proximité, qui puissent accompagner dans les démarches en ligne et développer les démarches vers les habitants,

Ensuite, il faut mettre en place une politique d'information et d'accompagnement spécifique des populations les plus en risque de nonaccès aux droits ou de rupture des droits.

- **le droit à la connexion**

Dans son premier rapport sur la dématérialisation des services publics, en 2019, le Défenseur des Droits préconisait de mettre en place une aide calquée sur le Chèque énergie pour faire face aux coûts d'abonnement et d'équipement. Trois ans plus tard cette recommandation n°7 est restée lettre morte, constate le deuxième rapport du Défenseur des Droits⁸.

Le Pacte du Pouvoir de vivre demande « *une aide financière pour l'acquisition du matériel indispensable : ordinateur et/ou smartphone* », un accès au réseau internet pour tous, et une « *connexion à un coût abordable avec un tarif social identique à celui qui existe pour le téléphone fixe* » et la reconnaissance « *en produits de première nécessité de tels équipements ou services* ».

La crise sanitaire et l'épreuve de la Covid 19 ont cruellement mis en lumière les failles d'une politique qui consiste à poursuivre à un rythme accéléré l'objectif d'une administration virtualisée, faisant ainsi disparaître les files d'attente des préfectures, des CAF ou de la Sécu, sans garantir la nécessaire préservation des droits de nos concitoyens.

Il faut mettre en œuvre ces recommandations.

Il est nécessaire d'agir vite, maintenant, en mobilisant les moyens budgétaires nécessaires.

Car la fracture est plus que numérique : elle est humaine, elle est sociale, elle est politique.

⁸ [Rapport - Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? | Défenseur des Droits \(defenseurdesdroits.fr\)](#)

CONTACTS

Secours Catholique :

Julien FROMANGÉ, Chargé d'accompagnement - julien.fromange@secours-catholique.org

Djamila ARIBI, Chargée des Relations Médias - djamila.aribi@secours-catholique.org

Solidarités Nouvelles pour le Logement :

Maxime BADUEL, Directeur Général – m.baduel@solidarites-nouvelles-logement.org

Karine LAYMOND, Responsable communication - k.laymond@solidarites-nouvelles-logement.org

Télécharger les documents : bit.ly/contre-la-fracture-numerique