

DÉPÊCHE DE L'AGENCE FRANCE PRESSE

Le Défenseur des droits dénonce des "dérives" dans la dématérialisation des services publics (PAPIER GENERAL-ACTUALISATION) social-services-internet-technologies-seniors-handicapés PREV

17-01-2019 12:39:23

Pays : FRA

FRFR

FRS0798 0639 /AFP-BV00

ATTENTION - Ajoute déclarations Jacques Toubon ///

PARIS, 17 jan 2019 (AFP) - Le Défenseur des droits a mis en garde jeudi contre une dématérialisation à "marche forcée" des services publics et certaines "dérives" dans le passage progressif au tout numérique, qui se traduit "pour beaucoup d'usagers par un véritable recul de l'accès" aux droits.

Si ce "processus inéluctable et fondamentalement positif" constitue un "progrès", il ne doit "laisser personne de côté", surtout pas les plus vulnérables, personnes âgées et détenus en tête, juge dans son rapport "dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics" le Défenseur des droits Jacques Toubon, autorité indépendante notamment chargée de veiller au respect des droits et libertés par l'administration.

La numérisation, a prévenu Jacques Toubon lors d'une présentation à la presse jeudi, "crée des distances et des obstacles" pour certaines personnes.

Il s'appuie sur les milliers de réclamations reçues de la part des usagers pour étayer, de façon très détaillée, les insuffisances parfois "inacceptables" des administrations en ligne et le retard dans la mise en oeuvre du plan gouvernemental qui prévoit le passage de l'intégralité des services publics sur internet à l'horizon 2022.

Cet "objectif ne sera pas atteint si l'ambition (...) se résume à pallier la disparition des services publics sur certains territoires et à privilégier une approche budgétaire", tacle ainsi M. Toubon. A fortiori, souligne-t-il, si la transformation "est mise en place à +marche forcée+, sans tenir compte des difficultés bien réelles d'une partie de la population".

Il évoque par exemple la "fracture numérique" particulièrement évidente dans les 541 communes classées en "zone blanche" donc dépourvues de toute connexion à internet, ce qui entraîne une "rupture d'égalité" et une "entrave à l'accès aux services publics" dans des zones par ailleurs enclavées.

Le Défenseur des droits prend ainsi l'exemple d'un homme radié de Pôle emploi après deux rendez-vous manqués avec son conseiller. "Or, Monsieur X. réside dans un secteur qualifié de +zone blanche+ et n'a jamais reçu à temps les mails de convocation et les SMS sur son téléphone portable."

- Photos d'identité et pièces jointes -

=====

De fait, dans un pays où l'on consacre 1H50 par mois aux démarches administratives, comment franchir le cap lorsqu'on n'a pas d'ordinateur (comme 19% des Français) ou d'accès à internet?

Un couple de personnes âgées en Guadeloupe, cité dans le rapport, n'a ainsi jamais pu consulter la notification de suspension de son allocation aux adultes handicapés, et les deux seniors de 75 et 86 ans n'ont donc pas pu formuler de recours à temps.

Parfois, les situations sont tout simplement kafkaïennes: comme pour ce demandeur de certificat d'immatriculation qui n'a jamais pu transmettre ses justificatifs car les pièces jointes étaient limitées à un volume d'1 Mo (méga-octet) tandis que ses documents en faisaient 1,2. Ou ce détenu à qui l'on demande une photo d'identité, omettant, peut-être, qu'il n'y a pas de cabine photographique en prison.

Autre risque: celui de voir "transféré, soit vers les associations, soit (vers) les services privés payants, (de) l'accompagnement et l'aide aux démarches administratives" pour pallier aux insuffisance du tout numérique, a soulevé Jacques Toubon.

Face aux dysfonctionnements décrits sur 71 pages, l'autorité indépendante émet plusieurs recommandations, dont la principale va à l'encontre du principe-même du tout numérique: conserver une alternative papier, pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible "uniquement par voie dématérialisée".

Le Défenseur des droits réclame aussi une "clause de protection" permettant à l'usager de ne pas être tenu pour "responsable" en cas de problème technique ou encore de repérer les personnes "en difficulté avec le numérique" grâce à des tests lors de la journée défense et citoyenneté.

En particulier, il souligne l'importance de ne pas marginaliser davantage les sans-abris, les handicapés, les étrangers, cette "file invisible" en ligne qui "parvient encore moins qu'auparavant à accéder aux guichets".

Car, résume-t-il dans le rapport, "un service public dématérialisé reste un service public avec tout ce que cela impose de contraintes". File d'attente comprise.

sha/lum/cbo

AFP 171239 JAN 19