

Pour un réel accompagnement de la dématérialisation

Depuis plusieurs années, la France a mis en place une dématérialisation des services publics. Nous, écrivains publics professionnels, constatons une véritable souffrance face à cette dématérialisation administrative, ainsi qu'une augmentation significative des demandes d'assistance au numérique. La dématérialisation n'est pas faite, à l'heure actuelle, dans des conditions adéquates pour permettre une égalité des droits. Nous souhaitons alerter le Gouvernement et toutes les institutions responsables sur la situation critique que vivent les citoyens et citoyennes face à la dématérialisation, et nous invitons toutes les personnes concernées et/ou sensibles à cette question à signer la présente lettre-pétition.

Monsieur le Président de la République,
Monsieur le Premier ministre,
Monsieur le Secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé du Numérique,
Mesdames et Messieurs les député(e)s,
Mesdames et Messieurs les sénateurs et sénatrices,
Mesdames et Messieurs les préfet(e)s,
Mesdames et Messieurs les président(e)s de conseils régionaux,
Mesdames et Messieurs les président(e)s de conseils départementaux,
Mesdames et Messieurs les maires de France,

Paris, le 16 janvier 2019

Comme d'autres pays, la France a mis en place depuis plusieurs années la dématérialisation des services publics. Celle-ci a deux objectifs : une réduction conséquente des coûts de fonctionnement, ainsi qu'une simplification des démarches administratives, ainsi accessibles à toute heure, sans restriction.

Ces nouveaux services sont appréciables pour les personnes qui les utilisent. 90 % des particuliers interrogés déclarent ainsi être satisfaits des démarches en ligne qu'ils ont effectuées, selon le tableau de bord des services publics numériques 2017¹.

Néanmoins, la même enquête révèle que seuls 28 % des personnes interrogées ont effectué une démarche administrative en ligne au cours des douze derniers mois. Bien entendu, seuls les utilisateurs d'un service peuvent s'en dire satisfaits ou non...

¹ <http://www.modernisation.gouv.fr/ladministration-change-avec-le-numerique/par-des-services-numeriques-aux-usagers/tableau-de-bord-des-services-publics-numeriques-edition-2017>

Nous, écrivains publics professionnels, souhaiterions vous alerter sur la recrudescence des demandes d'assistance au numérique que nous constatons dans nos cabinets, dans nos permanences, au quotidien.

Espace personnel numérique à créer, pièce jointe à envoyer, C.V. à transmettre, formulaires à télécharger, dossier numérique à remplir, situation mensuelle ou trimestrielle à mettre à jour... Les demandes d'assistance sont nombreuses et les situations complexes.

La dématérialisation exclut de l'accès à leurs droits des populations nombreuses et variées : personnes qui ne maîtrisent pas l'écrit, personnes qui ne sont pas équipées d'Internet et/ou d'un ordinateur ou qui ne maîtrisent pas le numérique, personnes qui n'ont pas reçu ou compris l'information concernant la dématérialisation...

Ces publics sont trop souvent laissés seuls, sans la moindre assistance ni la moindre information. Les ordinateurs, bornes automatiques et autres outils numériques en libre utilisation dans les services publics sont complexes d'utilisation pour des personnes non initiées – et pour des personnes initiées également ! Ces outils s'avèrent, il faut le reconnaître également, bien trop souvent défaillants. Trop peu d'agents administratifs ont été prévus pour accompagner à l'utilisation de ces appareils. Les usagers et usagères s'entraident, ce qui n'est pas leur rôle, ou abandonnent tout simplement, devant les insurmontables difficultés.

Un rapport du Défenseur des droits a fait état de cette faille dans l'égalité des droits². Il pointe la dangerosité que constitue le renvoi systématique vers les sites Internet de chaque service public, sans s'assurer des possibilités des usagers et usagères à pouvoir y avoir accès. Il mentionne également toutes les difficultés qu'éprouvent les personnes face aux services numériques, à commencer par l'absence d'assistance et d'information et chiffre le peu d'usage qu'il est fait des démarches en ligne.

Nous souhaitons à notre tour vous alerter sur la tournure que prend la dématérialisation des services administratifs. Si nous pouvons nous réjouir des facilités qu'elle propose pour les personnes qui maîtrisent l'écrit, le numérique et qui disposent des outils adéquats, nous ne pouvons que constater les drames quotidiens qu'elle engendre, témoins professionnels que nous sommes des situations vécues.

Au niveau professionnel, l'obligation faite de s'inscrire uniquement sur le site de Pôle emploi crée des difficultés croissantes, qui se doublent de l'impossibilité grandissante de trouver des interlocuteurs humains dans les agences. Ceci est l'une des premières demandes qui nous est faite : la création d'un espace personnel sur Pôle emploi, l'inscription, l'envoi de C.V. numérique en ligne pour postuler à des offres.

La dématérialisation des déclarations de revenus auprès des services des impôts, auprès de l'URSSAF, de ressources à la CAF, la numérisation de demande de carte grise, la consultation désormais unique des remboursements CPAM via le site Ameli... obligent des personnes de

² <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/enquete-relations-usagers-servpublics-v6-29.03.17.pdf>

tous horizons, particuliers, professionnels, petits artisans, retraités, étudiants, chômeurs, à solliciter notre assistance.

Des problèmes éthiques se posent : pour les personnes ne disposant ni d'ordinateur ni d'accès Internet, nous conservons leurs identifiants et parfois leurs mots de passe pour leur permettre d'accéder à leurs différents espaces personnels d'une fois sur l'autre. Comment gérer ces situations ?

Pour un nombre très important de personnes qui font appel à nous, nous sommes persuadés qu'un nombre plus important encore reste sans solution, soit qu'elles n'aient pas connaissance de notre existence, soit qu'elles n'aient pas les moyens de venir dans nos permanences ou dans nos cabinets. Pour ces personnes, c'est le non-recours aux droits.

Partenaire de l'Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme, et siégeant au Comité consultatif de lutte contre l'illettrisme, nous avons pu échanger avec nos nombreux partenaires, qui se joignent à nous pour vous interpellier sur cette question cruciale.

Le numérique peut être un outil merveilleux et porteur d'inclusion. Il faut pour cela veiller à ne pas dématérialiser trop vite et garder à l'esprit toutes les populations qui seront concernées par ce passage *forcé* au numérique, faute de quoi il devient un redoutable objet d'exclusion.

Nous vous demandons de lancer de toute urgence une réflexion sur la dématérialisation des services publics en France, de revoir ses modalités, de mettre en œuvre, pour les personnes qui ne maîtrisent pas le numérique ou n'en sont pas équipées, une réelle information, un accompagnement, une orientation, une formation, une assistance, selon leur situation, leur choix et l'urgence des cas personnels.

Perte de travail, de logement, de bourses scolaires, inscription manquée au lycée, à la cantine, retard et frais supplémentaires pour les impôts, l'URSSAF, perte de droits pour la CAF, la CPAM, la MSA, la CARSAT... De nombreuses situations graves pourraient être évitées en prenant dès à présent la mesure des effets qu'un non-accompagnement de la dématérialisation entraîne.

À votre entière disposition pour échanger avec vos services sur cette question, nous sollicitons une rencontre pour permettre une évolution concrète de la situation.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Président de la République, Monsieur le Premier ministre, Monsieur le Secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé du Numérique, Mesdames et Messieurs les député(e)s, sénateurs et sénatrices, préfet(e)s, président(e)s de conseils régionaux, président(e)s de conseils départementaux, maires de France, en l'expression de notre sincère considération.

L'académie des écrivains publics de France