



Source image par Canva

DÉMATÉRIALISATION PARTOUT SERVICES PUBLICS NULLE PART !



La dématérialisation des services publics nous est vendue comme un progrès dans l'efficacité des démarches administratives. Mais en fait, elle a des conséquences bien lourdes pour les usagers des services publics. Cette « **modernisation** » a multiplié les obstacles pour une grande partie de la population, qui se trouve, de fait, privée de ses droits.

Fermer les guichets parce qu'on peut, maintenant, tout faire en ligne ou devoir tout faire en ligne parce que les guichets sont fermés, sont les deux mâchoires du même piège. Les pouvoirs publics ont à la bouche les mots simplification et amélioration des délais de traitement sans se soucier du report sur l'usager des tâches et des coûts qui incombaient auparavant à l'administration, et ceci malgré l'**adoption** de la proposition de **loi de 2023 qui stipule que « nul ne peut se voir contraint à recourir à des procédures dématérialisées dans ses relations avec l'administration »**.

Et bien sûr, les premières victimes sont les plus précaires d'entre nous : pour prendre un rendez-vous à la CPAM ou contacter France Travail, il faut avant tout être équipé. Et tout le monde ne peut pas se payer facilement du matériel informatique (ordinateur, tablette, smartphone). Sans oublier le coût de la connexion internet.

Ensuite, il faudra réussir à s'y retrouver, dans le labyrinthe des sites de la CAF ou des impôts. Cette fameuse « fracture numérique » qui touche, en France, près de 13 millions de personnes, principalement des personnes âgées et des précaires, rend quasiment impossible la réalisation de démarches administratives essentielles. Et comme les guichets sont fermés, qu'il n'y a plus la possibilité d'être guidé ou renseigné par un être humain, de plus en plus d'usagers renoncent à leurs droits. Cette dématérialisation à marche forcée devient, alors, **une machine à exclure**.

Le Défenseur des droits, dans son rapport de 2022 (**Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics**) met l'accent sur "la dématérialisation des services publics sans solution d'accompagnement". Lorsqu'un usager est en difficulté, il n'a plus d'interlocuteur : il se retrouve seul et, dans le meilleur des cas, il reçoit une réponse automatique standardisée qui ne l'avance pas plus.

Sans accompagnement, les usagers finissent par renoncer. **En France, 1 personne sur 4 renonce à faire valoir ses droits à cause de la complexité des démarches à accomplir.**

La dématérialisation doit s'inscrire comme une offre supplémentaire et non substitutive au guichet, au courrier papier ou au téléphone. L'usager des services publics doit avoir le choix de son mode de relation avec l'administration.

INDECOSA-CGT revendique

- LE MAINTIEN DES GUICHETS PHYSIQUES
- LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES PUBLICS SUR TOUS LES TERRITOIRES
- LA MISE EN PLACE DES FORMATIONS AU NUMÉRIQUE POUR CEUX QUI EN ONT BESOIN (OU QUI LE VEULENT)
- UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ DES SITES DES SERVICES PUBLICS



Source image par Canva

POUR UN SERVICE PUBLIC ACCESSIBLE À TOUS : PAS D'ARGENT POUR LA GUERRE !