

Nous ne voulons plus entendre : « allez sur internet » ou « téléchargez l'appli bidule »

Le titre est la première phrase dite au directeur de cabinet du Préfet du Doubs qui nous recevait par réunion téléphonique (*Françoise Chagrin, Philippe Gresset-Bourgeois et Jean Gullaude*) (*Daniel n'avait pas réussi à se connecter apparemment*).

Dans nos interventions nous avons, à plusieurs reprises, cité des extraits d'un rapport du Sénat (*elles figurent en caractères gras dans ce retour.*)

14 millions de Français ne maîtrisent pas le numérique et près d'un Français sur deux n'est pas à l'aise avec son utilisation.

Entreprise depuis 1998 par tous les gouvernements successifs, la dématérialisation généralisée des services publics, à marche forcée, pour 2022, laisse sur le bord de la route 3 Français sur 5, incapables de réaliser des démarches administratives en ligne.

Le directeur de cabinet ne méconnaît pas les difficultés que nous soulignons. Pour lui, les nouvelles technologies sont une grande chance pour la majorité des Français mais il ne faut pas oublier ceux qui ne souhaiteraient pas, ne pourraient pas se connecter. Il souligne que, dans le Doubs, nous ne sommes pas mal avancés : 27 maisons « France Services » devraient être opérationnelles fin 2021 (*la Préfecture nous fera parvenir un point sur les maisons France Services*). L'objectif gouvernemental est de labelliser une maison France Services par canton d'ici 2022. Ces labellisations correspondent à un cahier des charges spécifique.

A la question du nombre de personnes mises à disposition dans ces maisons, le directeur de cabinet répond qu'il y a une montée en charge. L'objectif est d'offrir le spectre complet des services publics mais pas obligatoirement tous les jours.

Des agents polyvalents permettent de répondre à 80% des démarches. Pour les 20% restants, ces agents polyvalents savent à qui il faut faire appel.

Nous avons souligné l'impossibilité d'un maillage complet du territoire par les maisons France Services et rappelé l'utilisation possible d'autres lieux : (mairie, bureau de poste, locaux associatifs, ...). Des bus pourraient aussi être utilisés. Le directeur de cabinet ne méconnaît pas la disparité entre cantons mais raisonne en temps de déplacement en voiture, ce qui ne répond pas aux besoins des personnes en difficulté de déplacement. Il indique que des solutions complémentaires aux maisons France Services sont parfois mises en place dans notre département comme à Pont de Roide avec la mairie ou ailleurs avec un partenariat avec une association. (*On peut consulter le site internet du département pour plus d'informations.*)

Le directeur de cabinet souligne aussi la possibilité pour les agents de se rendre chez l'utilisateur.

Il convient également d'accroître la qualité de l'offre de médiation numérique, en passant d'une logique d'assistance – où le médiateur fait à la place de la personne formée – à une logique capacitaire – tendant à l'autonomie numérique.

L'urgence est donc, de forger une véritable filière professionnelle de médiateurs numériques.

Plus la dématérialisation s'accélère, plus la demande d'assistance numérique croît.

Le directeur de cabinet semble favorable au développement d'une logique capacitaire mais nous n'avons pas de réponse très précise sur les moyens qui pourraient être mis en place ou déjà mis en place. Nous avons souligné la possibilité de travailler avec les associations plus proches du terrain. Le département (Préfecture et Conseil Départemental) recense toutes les bonnes pratiques de l'accompagnement de de l'inclusion numérique. (Partenariat avec la Poste à Sochaux). Les réponses ne peuvent pas être identiques sur tout le département. Nous avons demandé à être destinataire du contenu à venir.

Dans les maisons France Services (Adaptées à l'accueil des personnes handicapées) mais aussi dans les médiathèques départementales, l'utilisateur peut utiliser les outils informatiques même s'il n'a pas une adresse électronique. Si nécessaire, il peut faire appel à un accompagnateur qui l'aidera accomplir sa démarche, voire le faire à sa place, mais c'est l'utilisateur qui effectuera le dernier clic validant le dossier.

La gestion de la complexité administrative est externalisée vers les usagers, qui ne peuvent se retourner vers les guichets des administrations, qui ont fermé.

Il faut conserver la faculté d'un accès physique et/ou d'un accueil téléphonique pour l'ensemble des démarches dématérialisées des services publics.

Le directeur de cabinet reconnaît que le nombre de personnes qui n'ont pas un accès facile à

internet est encore considérable. Les maisons France Services seront sans doute toujours nécessaires pour accompagner les personnes en difficulté d'accès aux nouvelles technologies. Nous avons souligné que les personnes atteintes d'un handicap visuel ou auditif ont plus de difficulté à utiliser les écrans pour les premiers et les plate-formes téléphoniques pour les seconds, un accueil physique est nécessaire dans les services publics.

Le passage à la 5G et le coût de la téléphonie :

Un constat fait par le directeur de cabinet : le coût est réel mais moins élevé que dans d'autres pays européens. Le passage à la 5G n'oblige pas à changer de smartphone tout de suite. Nos smartphones actuels permettront toujours d'utiliser la 4G qui ne disparaîtra pas.

La 5G sera déjà installée dans les zones les plus densément peuplée.

Le directeur de cabinet n'a pas de réponse sur la responsabilité des vendeurs dans la formation à l'utilisation des matériels qu'ils vendent. De fait, il arrive qu'on compte sur les petits enfants pour assurer la formation ou le dépannage des appareils numériques.

Le directeur de cabinet répond uniquement par la mise en place des maisons France Services et, si on le pousse un peu, par des solutions complémentaires à ces maisons en partenariat avec les collectivités locales, administrations et associations.

Jean Gullaud