

CAMPAGNE SERVICES PUBLICS

Fiches argumentaires thématiques

SOMMAIRE

Fiche n°1 - Dématérialisation et “new public management” p.2

Fiche n°2 - Témoignages p.3

- * Ruptures des droits dramatiques pour les plus vulnérables p.3
- * Une problématique qui peut toucher tout le monde à tout moment p.3
- * Report de charge sur les proches et/ou un secteur associatif à bout de souffle p.4
- * Des difficultés reconnues par de nombreuses institutions et experts p.4

Fiche n°3 - Les espaces France services p.5

- * Sous-dimensionnement p.5
- * Manque de notoriété p.5
- * Sous-financement p.5
- * Manque d'efficience p.6

Fiche n°4 - Nos propositions pour un numérique au service de l'intérêt général humain p.7

- * Développer la médiation numérique et garantir les alternatives physiques p.7
- * Un accès à internet de qualité pour toutes et tous p.7
- * Faire du numérique une opportunité pour la démocratie p.7



FICHE N°1 - DÉMATÉRIALISATION ET “NEW PUBLIC MANAGEMENT”

Selon le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE), Nicolas Duvoux, **la dématérialisation est à inscrire dans la perspective du “new public management”** appliquée en France depuis une trentaine d'années. Il s'agit *“d'un processus de longue portée qui a intégré la dématérialisation comme un instrument qui permet de poursuivre la rationalisation [des services publics]”*. Cette tendance de fond s'appuie sur un discours de “modernisation de l'action publique” et passe principalement par deux types de méthodes.

:: **Des réformes ponctuelles de transformation de l'action publique** qui peuvent prendre des prétextes différents (décentralisation, dématérialisation) mais qui aboutissent systématiquement à des réductions d'effectifs. Sous Sarkozy, la “révision générale des politiques publiques” (RGPP) de 2007 à 2012, et la réforme de l'administration territoriale de l'État (RÉATE) en 2010 ; sous Hollande, la “modernisation de l'action publique” (MAP) de 2012 à 2017 ; sous Macron, le plan “Action publique 2022” lancé par Édouard Philippe dès 2017¹.

:: **Des conventions d'objectifs et de gestion (COG)**, signées tous les 5 ans, et qui permettent de mettre au pas les organismes de protection sociale via des objectifs de “productivité” et qui justifient de réduire le nombre et la disponibilité des agents. La suppression des sites physiques des opérateurs de la protection sociale ont été de l'ordre de 27 % pour la branche famille, 39 % pour la branche maladie et 50 % pour la branche vieillesse entre 2014 et 2018².

Comme le note la Défenseure des droits, *“souvent pensées par le prisme de l'optimisation, de l'efficience ou de la simplification, les politiques de modernisation ou de transformation publique ont incontestablement eu des effets sur l'accès aux droits de toutes et tous, dont le Défenseur des droits est un témoin direct.”*³.

Le collectif *Nos services publics* a ainsi montré comment les moyens consacrés aux services publics augmentent moins rapidement que les besoins sociaux : **la part des fonctionnaires dans l'emploi total est passée de 16,3% en 2006 à 14,6% en 2021** et la rémunération moyenne réelle dans la fonction publique a diminué de 0,9% depuis 2009 alors que dans le privé elle a augmenté de +13,1%⁴.

La Cour des comptes note également que les effectifs de **l'administration territoriale de l'État** sont passés de 82 429 équivalents temps pleins annuels travaillés (ETPT) à 70 666 entre 2012 et 2020, soit une **réduction de 14 %**⁵.

La dématérialisation s'avère être un instrument supplémentaire de la réduction du champ de l'État social et de son imprégnation par les méthodes de fonctionnement néolibérales du secteur privé. Le sociologue Pierre Mazet le résume ainsi : **“si la dématérialisation ne permettait pas d'économie de coût de gestion, elle ne serait pas présentée comme moderne”**.

¹ Gouvernement, *Plan action publique 2022*

² Sécurité sociale, *“Conventions d'objectifs et de gestion”* ; Igas, *Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale*, 2019, p. 4.

³ Défenseur des droits, *Rapport annuel d'activité 2021*, juin 2022

⁴ Nos services publics, *Rapport sur l'état des services publics*, septembre 2023.

⁵ Cour des comptes, *Observations définitives sur les effectifs de l'administration territoriale de l'État (2010-2021)*, n° S2022-0494, 14 avril 2022, p. 6.

FICHE N°2 - TÉMOIGNAGES

* Ruptures des droits dramatiques pour les plus vulnérables

:: À son arrivée en France, Fatima obtient le statut de réfugiée. Mais le récépissé qui lui a été remis en attendant d'obtenir sa carte de résidente expire et elle se retrouve privée de ses droits sociaux puis d'électricité puisque EDF la place en "service minimum". Elle alerte la préfecture via l'association qui l'héberge, puis via le CCAS. Face à l'absence de réponse, elle prend une avocate qui lance un référé liberté puis menace d'un référé mesure utile. Grâce à cette menace, la préfecture réagit et elle obtient son récépissé. Ses droits en revanche n'ont pas encore été rétablis et la veille du drame, elle allume un brasero au charbon. Le lendemain, sa petite fille de 3 mois, Fanta, est retrouvée inerte dans son lit⁶.

:: **Boubacar**, technicien (19/10/22) : *"J'ai 19 ans. Je travaille en tant que technicien Telecom. Je suis à mi-temps car je suis en attente de ma carte de séjour. Mon employeur veut m'embaucher à plein temps et a fait tout un dossier. Galère pour avoir un rendez-vous à la préfecture de Paris ; j'ai mis près de six mois depuis juillet 2021 ; j'allais sur internet pour avoir le rendez-vous et ça ne marchait pas. J'ai fini par l'avoir, le 13 janvier 2022. J'ai déposé le dossier, avec une confirmation de dépôt, indiquant que j'aurais un retour dans 4 mois. Relance deux fois par mail : j'attends toujours. Du coup, j'ai une promesse d'embauche à plein temps que je n'ai pas pu concrétiser, pas de logement, pas de carte vitale."*

:: **Christiane Richard Rondeau**, membre d'un comité de quartier de Roubaix (21/10/23) : *"La non accessibilité au numérique, c'est une réalité. Quand c'est bouffer ou accéder à internet : les mamans elles choisissent de donner à manger aux enfants."*

:: **Mamadou Konaré**, adhérent du café social Ayyem Zamen (08/11/23) : *"Je suis à la retraite depuis décembre 2022, j'ai fait ma demande 3 mois en avance et je n'ai toujours pas de réponse. Souvent, c'est très difficile de se nourrir et surtout de payer les loyers"*

* Une problématique qui peut toucher tout le monde à tout moment

:: **Léa Salamé**, journaliste : *"Moi ça m'est arrivé pour renouveler mon passeport, je n'ai pas pu prendre de rendez-vous, j'allais tous les jours, tous les jours, tous les jours sur le site pour essayer de prendre un rendez-vous, il n'y avait pas de rendez-vous. Et bien il y a des rendez-vous qui se dégagent dans la nuit du dimanche au lundi à 5h du matin. Je tiens à le dire aux gens parce que, parce qu'on est à égalité."*⁸

:: **Stéphanie Herwegh**, témoignage apporté en commentaire de la pétition en ligne (07/09/23) : *"On a tous besoin de contact en face à face à un moment ou un autre. Le téléphone, internet, sont trop impersonnels, surtout lorsqu'il s'agit de démarches importantes ou ressenties comme telles. Je croise tant de personnes désemparées par la disparition des services « en présentiel », par l'obligation d'utiliser internet qui les rend vulnérables par manque d'explication.... S'il vous plaît, redonnez de l'humanité aux services publics !"*

⁶ Streetpress, *"La pauvreté et l'abandon des services publics ont tué ce bébé"*, 15/11/23

⁷ *"Dématérialisation des services publics : les plus précaires en danger"*, table-ronde organisée le 19/10/22 par plusieurs associations dont la Cimade, le Secours catholique et Solidarités nouvelles pour le logement.

⁸ France inter, *"Claire Hédon : "Si on veut recréer de la cohésion sociale, c'est par le respect des droits"*, 5/07/22.

:: **Josiane Fourage**, témoignage apporté en commentaire de la pétition en ligne (01/10/23) : *"Nous sommes obligés de passer des heures devant nos ordis pour régler des problèmes administratifs qui étaient le travail d'employés formés alors que nous non !"*

* Report de charge sur les proches et/ou un secteur associatif à bout de souffle

:: **Fatima Benslimane**, témoignage apporté lors de la présentation de la proposition de loi à Roubaix (21/10/23) : *"Mon fils à 33 ans, ma fille à 20 ans, j'ai toujours fait mes démarches seule. J'étais complètement autonome et là j'ai besoin de mes enfants pour la moindre démarche. C'est un truc de dingue et c'est assez frustrant. Donc tous les week-end je les invite à manger parce que toutes les semaines il y a des démarches à faire."*

:: **Marc Dubrul**, témoignage apporté lors de la présentation de la proposition de loi à Roubaix, (21/10/23) : *"Je suis retraité et je fais partie de la CGT des retraités. Combien on a de gens qui viennent nous voir [pour des problèmes administratifs]. Alors on peut aider une personne, deux personnes, des amis...mais au niveau des sections de retraités c'est pas possible! Parce qu'en fait c'est un peu comme si on devait bénévolement remplacer des gens qui devraient être payés à 100%"*

:: **Christophe Ancelin** témoignage apporté en commentaire de la pétition en ligne (novembre 2023) : *"Écrivain public et intervenant social indépendant en milieu rural, je constate tous les jours les difficultés d'accès des usagers aux services publics les plus élémentaires. Cette inégalité dans l'accès ne peut plus durer et la dématérialisation ne résout rien, car elle laisse de côté le problème de l'illectronisme dû à la complexité des démarches en ligne."*

* Des difficultés reconnues par de nombreuses institutions et experts

:: **Défenseure des droits** (2022) : *"À l'heure où les guichets se raréfient dans les services publics, où les bornes automatiques se multiplient, où les conseillers téléphoniques deviennent des répondeurs musicaux, la possibilité d'être écouté et pris en considération semble parfois un privilège."⁹*

:: **Sénat** (2022) : *"Une grande partie des acteurs, usagers comme collectivités territoriales, a exprimé au rapporteur spécial la crainte que France services ne devienne un réseau de substitution de l'offre proposée actuellement par les opérateurs, contribuant ainsi à accélérer le mouvement de retrait des services publics des espaces ruraux."¹⁰*

:: **Conseil d'Etat** (2023) : *"Sans remettre en cause les atouts indéniables de la dématérialisation des démarches administratives, il apparaît indispensable de sortir du 100 % numérique et de remettre de l'humain au contact des usagers"¹¹*

⁹Défenseur des droits, *Rapport annuel d'activité 2021, 2022*, p. 6.

¹⁰ *Premier bilan du financement des maisons France services*, du rapporteur spécial des crédits de la politique des territoires au Sénat, juillet 2022.

¹¹ Conseil d'Etat, *L'usager du premier au dernier kilomètre*

FICHE N°3 - LES ESPACES FRANCE SERVICES

Les “maisons” devenues espaces France services ont été lancées par Emmanuel Macron en 2019, dans la foulée des revendications des gilets jaunes.

* Sous-dimensionnement

Il existe actuellement **2 700 espaces France service** soit environ 1 France service par canton. Chaque espace doit assurer la présence de **2 conseillers et conseillères 24 heures par semaine**, supposées accompagner les usagers et usagères auprès d'un minimum de 9 services publics. En comptant une moyenne de 30 000 habitant-es par canton, cela représente **moins d'1 conseiller-e pour 15 000 habitants**⁶.

Exemple RSA et France travail⁷

→ Charleville Mézières (Ardennes)

3294 allocataires du RSA en 2021 - 2 espaces France services dans la ville

→ **1646 allocataires par espaces** > 823 allocataires par conseiller.

→ Alès (Gard)

3164 allocataires du RSA en 2021 - Pas d'espace France service à Alès mais une Anduze (20 min de voiture), le Grand Combe (18 min de voiture), Saint-Ambroix (26 min en voiture), Saint-Geniès-de-Malgoirès (25 min en voiture), soit 4 espaces France services

→ **791 allocataires par espace** > 395 allocataires par conseiller à 24h semaine.

→ Troyes (Aube)

3622 allocataires du RSA en 2021 - Dans l'agglomération de Troyes, 4 espaces France services : à Lusigny-sur-barse, Etissac, de Saint-Lyé et de Bouilly.

→ **905 allocataires par espace** > 425 allocataires par conseiller

* Manque de notoriété

La direction interministérielle de la Transformation publique a par ailleurs reconnu en audition que le dispositif souffre pour le moment d'un **manque de notoriété**. Un rapport du Sénat de juillet 2022 révèle que seul 3 % des assurés interrogés par la CNAV connaissaient les espaces France services.

* Sous-financement

En juillet 2022, le Sénat dénonçait une enveloppe étatique de seulement 30 000 € pour le fonctionnement d'un espace France services, soit un reste à charge de 80 000 € par an et par espace pour les porteurs de projet. Si le gouvernement a pris l'engagement de relever la part de financement de l'État de ces espaces, il **devrait difficilement atteindre les 50% d'ici à 2026**. Ce modèle de financement trahit la volonté de l'Etat d'utiliser ce dispositif pour se décharger de sa responsabilité financière en matière de services publics sur des collectivités territoriales déjà étranglées financièrement.

¹² Roger Brunet, “Nouveaux cantons en France : jeux de noms”, L'Espace géographique, 2015

¹³ Sources : Allocataires du RSA (communes) / L'Observatoire des Territoires

* **Manque d'efficience**

Enfin et surtout, ce service est peu efficient pour les cas complexes. **Les 7 000 conseillers et conseillères ne disposent que d'une formation de 15 jours.** Ils et elles accomplissent un travail, important et très apprécié, d'orientation et de levée des appréhensions. Mais cela **ne peut combler les milliers de postes de techniciens et techniciennes** de chaque administration qui font défaut pour résoudre les dossiers complexes qui touchent principalement les publics les plus précaires¹⁴.

¹⁴ Ouest France, "Suppressions d'emploi, économies... Que cherche La Poste avec la fin du timbre rouge ?"

FICHE N°4 - PROPOSITIONS LFI POUR UN NUMÉRIQUE AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL HUMAIN

Jean-Luc Mélenchon (16/01/22) : "Et puis, il nous faut affronter la question de la protection de la liberté individuelle. Et d'abord équiper tout le pays d'un accès à l'internet. Ensuite faire en sorte que chaque personne puisse y accéder et que les premières quantités soient gratuites. Ce ne sont pas des questions éloignées. Ce sont des questions très proches pour des millions de gens, pour qui c'est un casse tête de ne pas pouvoir accéder à la circulation de l'internet, qui pour remplir ses papiers, qui pour déclarer ses impôts, qui pour faire ceci, qui pour faire cela. Parce qu'au nom du fait que l'on veut ménager le papier [...] on renvoie ces gens vers d'autres consommations plus coûteuses et plus inaccessibles."¹⁵

Le Monde Informatique, "Le numérique, un bien commun selon Jean-Luc Mélenchon", 04/02/22

Livret thématique numérique

* Développer la médiation numérique et garantir les alternatives physiques

:: Garantir le **droit à des guichets physiques, ouverts, dotés de personnels pérennes et formés** pour accueillir les populations ne souhaitant pas ou ne pouvant pas avoir recours aux services en ligne

:: Déployer un service public de proximité pour **accompagner les 20 % de Français-es en difficulté avec le numérique** en coordonnant et renforçant les moyens des acteurs de la médiation numérique (collectivités, associations, ONG...) et en garantissant aux personnels un statut et une rémunération protecteurs.

:: Développer un plan visant à **mettre les services publics aux normes d'inclusion**, comme le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité, à l'horizon du mandat.

:: **Systématiser l'association des usager-es à la conception des services publics numériques** pour garantir leur pleine accessibilité, à travers une charte de co-conception applicable à toutes les administrations

* Un accès à internet de qualité pour toutes et tous

:: Garantir le **droit à un accès minimal gratuit** à Internet pour toutes et tous

:: Créer un **service universel très haut débit à coûts modestes**

:: **Garantir la couverture numérique** de tout le pays en fibre d'ici 2025

* Faire du numérique une opportunité pour la démocratie

:: **Développer des outils numériques libres et publics** permettant l'intervention populaire dans la décision publique, en partenariat avec les collectivités et les administrations

:: Garantir la pleine **transparence sur les données collectées, leur utilisation et les algorithmes** de traitement utilisés par les administrations publiques.

¹⁵ Meeting immersif de Jean-Luc Mélenchon, Nantes, 16/01/22