

« Une montée en puissance de la fracture numérique »

JUSTICE Dans un rapport, le Conseil départemental d'accès au droit se penche sur la généralisation des démarches administratives en ligne qui laisse certains au bord du chemin

PROPOS RECUEILLIS
PAR ÉLISA ARTIGUE-CAZCARRA
e.cazcarras@sudouest.fr

« L'accès au droit à l'épreuve de la dématérialisation des services publics ». Tel est le titre d'un rapport (1) récemment publié par le Conseil départemental d'accès au droit (CDAD). Cette étude, fruit d'un travail collectif de dix-huit mois, montre que nous ne sommes toujours pas égaux face à Internet. La fameuse « fracture numérique » reste d'actualité. Or, de plus en plus de démarches administratives se font désormais en ligne. Mouvement appelé à s'amplifier. Entretien avec Séverine Gonnot, secrétaire générale du CDAD de Gironde.



Séverine Gonnot, secrétaire générale du CDAD de Gironde.
PHOTO E.A.C.

« Sud Ouest » Qu'est-ce qui vous a poussés à vous pencher sur ce sujet ?

Séverine Gonnot Une association d'écrivains publics juristes, Atelier Graphite, avec laquelle nous travaillons depuis des années, nous a alertés d'une montée en puissance des effets de la fracture numérique.

À quoi étaient-ils confrontés ?

À des gens qui n'exerçaient pas leurs droits pour obtenir des prestations sociales ou familiales principale. Ces personnes, souvent en situation précaire, se retrouvaient encore plus en difficulté avec le développement des démarches administratives en ligne obligatoires. C'est le cas pour la CAF, Pôle emploi... En 2019, ça le sera pour les déclarations d'impôt.

Et cela est appelé à gagner la sphère judiciaire...

Oui. La justice n'est pas encore trop confrontée au sujet, du fait de son retard en matière de dématérialisation par rapport à d'autres administrations. Mais elle y vient à grands pas. L'idée de ce rapport était de tirer des enseignements des erreurs des autres administrations. Le fonctionnement de la justice, à l'avenir, s'appuiera notamment sur le développement du portail Internet « justice.fr ». Il est envisagé que de plus en plus de saisines de la justice passent par cette plateforme. Il faut faire attention à ne pas exclure avec le numérique.

Beaucoup de personnes sont-elles en difficulté avec la numérisation des démarches administratives ? Il est impossible de donner un chiffre car il n'existe pas d'outils de recensement. Mais nous ne sommes

pas égaux devant Internet. Tout le monde n'a pas un ordinateur, un smartphone ou une tablette même si ces équipements sont de plus en plus répandus ou accessibles. Les personnes en situation de précarité sont les premiers usagers pour lesquels la dématérialisation des services publics peut créer de l'exclusion. Il y a ensuite deux autres profils. Les personnes qui ne maîtrisent pas le Web et les jeunes, très connectés sur les réseaux sociaux, mais qui n'utilisent Internet que pour son aspect ludique.

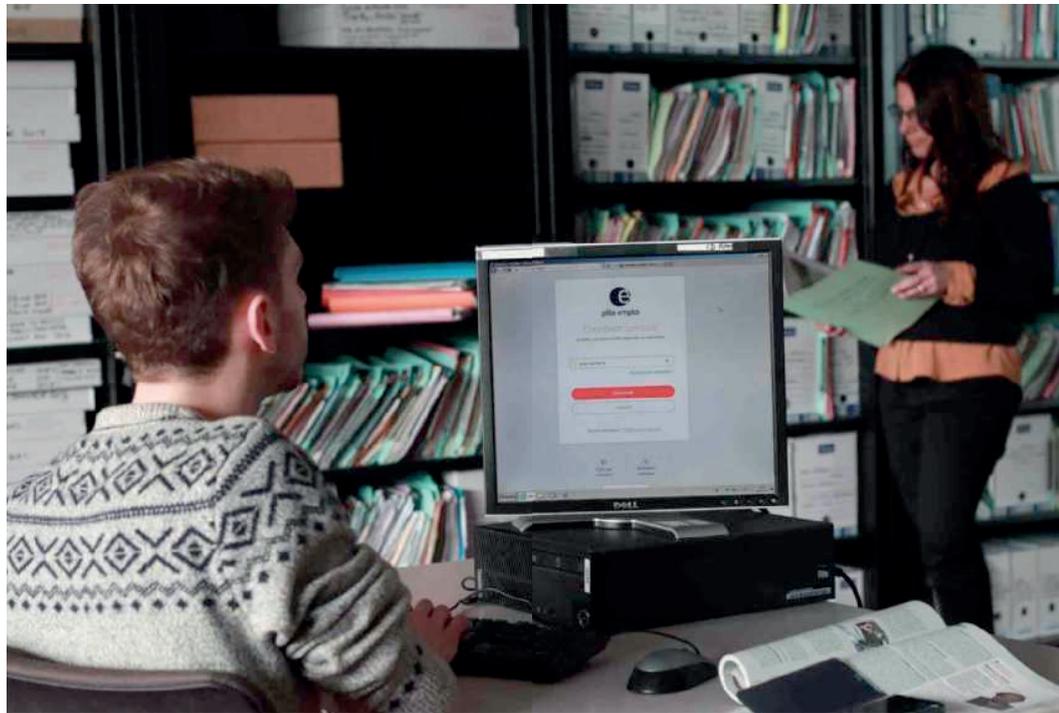
Votre rapport estime que le principal souci n'est pas le manque d'équipements, mais de formation. Qui faut-il former ?

Des personnes ressource vers qui se tournent les usagers en difficulté. Comme les travailleurs sociaux, ou les maires et secrétaires de mairie de petites communes. Ils sont très souvent en première ligne. Ils doivent gérer des usagers totalement perdus avec ces démarches.

Comme le Défenseur des droits, vous plaidez pour la création d'une clause de protection des usagers les plus fragiles. En quoi cela consiste-t-il ?

En un maintien d'un accueil physique dans les services publics pour les usagers qui en ont besoin. Cela afin de lutter contre le risque de non-recours à un droit qui touche surtout les plus fragiles. Dans le même temps, nous recommandons que les personnes d'accueil soient formées à la médiation numérique afin de pouvoir aider l'utilisateur à acquiescer les savoirs nécessaires.

Vous recommandez la création d'un statut de « mandataire numérique ». Pourquoi ?



Pour protéger les uns et les autres : l'utilisateur et celui qui l'aide. Quand vous créez une adresse mail pour quelqu'un qui est incapable de l'utiliser, afin de faire valoir ses droits, que vous vous retrouvez à la gérer pour lui, que vous connaissez son mot de passe, vous avez en main des données confidentielles. Comment les conserver ? Faut-il le signaler à la Cnil (2) ? Aujourd'hui, il n'existe pas de cadre. Quand tout se passe bien, on n'y pense pas. Mais le jour où une difficulté apparaît, une personne qui a donné un coup de main, en voulant bien faire, peut voir sa responsabilité engagée. Un « mandat numérique » serait une réponse.

Vous soulignez l'importance des initiatives locales dans le département. Mais que fait l'État ?

Nous sommes dans un département où les collectivités, les associations font beaucoup sur ce sujet. Que ce soit pour améliorer les réseaux, proposer des services, de nouvelles approches. Les idées fourmillent. Les équipements sont nombreux. Même s'il existe encore des zones blanches dans le département, nous vivons pour la plupart à moins de 10 kilomètres d'un lieu où l'on peut trouver une connexion en accès libre. Mais il n'existe pas, par exemple, d'annuaire à jour qui les référence. Il y a un besoin de coordination. Ce qui relève de l'État. Il semble y avoir une prise de conscience

100 % EN 2022

Le gouvernement a pour ambition que 100 % des démarches administratives soient accessibles en ligne en 2022. Gain de temps pour beaucoup et de coûts pour l'État, la dématérialisation peut aussi être un facteur d'exclusion. Si l'usage d'Internet ne cesse de croître, 12 % de la population ne se connecte jamais au Web et un tiers des Français s'estiment peu ou pas compétents pour utiliser un ordinateur, selon le Baromètre du numérique 2017.

là-dessus. C'est en tout cas le sentiment que nous a donné la visite du secrétaire d'État au numérique, en décembre dernier, au siège d'Emmaüs Connect, dans le quartier des Aubiers, à Bordeaux. Il existe également depuis peu des « commissions régionales de stratégie numérique ». Pilotées par les préfets, elles ont parmi leurs objectifs un maillage du territoire en lieux d'accueil, une mutualisation des ressources et d'être force de proposition. Or, pour l'instant, elles se concentrent surtout sur le développement économique du numérique.

- (1) Le rapport est consultable sur le site www.cdad-gironde.justice.fr
- (2) Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Pôle emploi, la CAF, bientôt les déclarations d'impôts voire des saisines de la justice : de plus en plus de démarches administratives se feront obligatoirement en ligne. PH. THÉRY DAVID

Le CDAD, c'est quoi ?

Les Conseils départementaux d'accès au droit (CDAD) ont été créés par la loi du 10 juillet 1991. Ils ont pour mission de mettre en œuvre la politique publique d'accès au droit dans les départements. Celui de la Gironde a vu le jour en 1998. Il s'agit d'un groupement d'intérêt public (GIP) qui est présidé par le président du tribunal de grande instance de Bordeaux, Philippe Delarbre, et dont sont membres plusieurs collectivités telles le Département et Bordeaux Métropole. Il travaille avec différents partenaires, comme les avocats des barreaux de Bordeaux et de Libourne, des associations spécialisées sur l'aide aux victimes, l'écriture publique, les conciliateurs de justice... Le rapport sur la dématérialisation est d'ailleurs un travail collectif qui a mobilisé plusieurs des principaux partenaires du CDAD.

Dans notre département, le CDAD dispose de plusieurs antennes dans lesquelles il est possible d'obtenir gratuitement des informations sur ses droits et devoirs ainsi que sur le fonctionnement de la justice. Des permanences d'avocats, d'associations et de conciliateurs s'y tiennent. Les principales structures sont les Maisons de la justice et du droit (MJD) de Bordeaux et Lormont. Il existe également dix Points d'accès au droit sur le reste du territoire et de plus petites structures dénommées Relais d'accès au droit. Depuis 2015, des permanences d'associations ont également lieu aux Restos du cœur.

Selon les dernières données disponibles qui datent de 2016 (celles de 2017 sont en cours de finalisation), 13 812 personnes ont été reçues dans les différentes antennes du CDAD de Gironde. Soit une activité en hausse de 22 % par rapport à l'année précédente. Pour trouver la structure la plus proche de chez vous : www.cdad-gironde.justice.fr ou 05 47 33 917.



Philippe Delarbre préside le Conseil départemental d'accès au droit. ARCH. Q. SALINIER