

ASSEMBLÉE NATIONALE

2 décembre 2021

RELATIF À LA DIFFÉRENCIATION, LA DÉCENTRALISATION, LA DÉCONCENTRATION
ET PORTANT DIVERSES MESURES DE SIMPLIFICATION DE L'ACTION PUBLIQUE
LOCALE - (N° 4721)

Commission	
Gouvernement	

Non soutenu

AMENDEMENT

N° 2268

présenté par

M. Ratenon, Mme Autain, M. Bernalicis, M. Coquerel, M. Corbière, Mme Fiat, M. Lachaud,
M. Larive, M. Mélenchon, Mme Obono, Mme Panot, M. Prud'homme, M. Quatennens,
Mme Ressiguier, Mme Rubin, M. Ruffin et Mme Taurine

ARTICLE ADDITIONNEL**APRÈS L'ARTICLE 84, insérer l'article suivant:**

Dans un délai de trois mois après la promulgation de la présente loi, le Gouvernement remet au Parlement un rapport sur les conséquences de la dématérialisation des services publics à La Réunion. En particulier, il se concentre sur l'évolution des recours des personnes les plus éloignées des services publics et aux compétences numériques les moins développées.

Ce rapport s'interroge sur les enjeux en termes d'égalité de traitement pour les usagers.

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement demande un rapport sur les conséquences de la dématérialisation des services publics à la Réunion.

En effet, une enquête du Défenseur des droits sur l'accès aux droits des usagers face aux services publics menée en 2017 soulignait déjà la difficulté des citoyens à accomplir les démarches administratives courante. Notamment pour les personnes en situation de précarité, la dématérialisation croissante des services publics aggrave leur exclusion.

En 2019, une enquête de l'INSEE indiquait que l'illectronisme, concerne 17 % de la population. A cela, une personne sur quatre ne sait pas s'informer et une personne sur cinq est incapable de communiquer via Internet. Les personnes les plus âgées, les moins diplômées, aux revenus modestes, celles vivant seules ou en couple sans enfant ou encore résidant dans les DOM sont les

plus touchées par le défaut d'équipement comme par le manque de compétences. Et il en va de même à la Réunion.

Quand il s'agit de résoudre un problème avec une administration ou un service public, 54 % des personnes interrogées rencontre des difficultés liées à la dématérialisation et à la réduction du nombre d'interlocuteurs aux guichets. Le Trésor public, la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) et la Caisse d'allocations familiales (CAF) sont les trois services les plus concernés. Beaucoup abandonnent, et ne font pas valoir leur droit.

Ce non-recours accru est sûrement un moyen de faire baisser les dépenses publiques, mais c'est un levier inhumain et non assumé.

Pouvoir faire valoir ses droits et y recourir est une condition nécessaire au principe universaliste de notre République. La dématérialisation des services publics menace ces principes, notamment à la Réunion. Le constater dans un rapport serait un premier pas.