

La Lettre des CCSPL

commissions consultatives des services publics locaux

Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics

Le Défenseur des droits, M. Jacques Toubon, a présenté en janvier 2019 un rapport dans lequel il alerte les pouvoirs publics sur les inégalités d'accès aux services publics engendrées par la dématérialisation des démarches administratives.

Ce rapport volumineux dresse le constat des dysfonctionnements liés à la numérisation des démarches administratives s'agissant notamment des conditions d'accès aux droits via les nouvelles technologies de communication (internet, téléphonie mobile, ...). A partir d'exemples concrets, le Défenseur des droits démontre les risques et dérives de la transformation numérique des services publics, tout en reconnaissant le bien-fondé de cette transformation pour toute une partie de la population, très à l'aise avec ce nouveau monde numérique, équipée d'un matériel performant et habitant dans des territoires « connectés ».

Pour Jacques Toubon, l'objectif visant à dématérialiser l'intégralité des services publics à l'horizon 2022 ne peut se faire sans prendre en compte la réalité des conditions d'accès au numérique dans les territoires (541 communes, classées en « zone blanche », sont encore dépourvues de toute connexion à internet et dans les communes de moins de 1.000 habitants plus d'un tiers des habitants n'ont pas accès à un internet de qualité), le niveau d'équipement ou encore de compétences des foyers français. En outre, le Défenseur des droits relève la situation spécifique des territoires d'Outre-mer, qui ne bénéficient pas, contrairement à la métropole, d'offres commerciales avantageuses s'agissant des forfaits internet/téléphonie mobile.

« Il faut ici réaffirmer ce qui semble ne plus être une évidence pour tous les responsables : un service public dématérialisé reste un service public avec tout ce que cela impose de contraintes pour respecter les droits de manière égale sur l'ensemble du territoire et pour toutes les catégories de population. La mise en œuvre des politiques publiques de dématérialisation se doit donc de respecter les principes fondateurs du service public : l'adaptabilité, la continuité et l'égalité devant le service public. »

Afin de faire face aux dysfonctionnements ainsi signalés, le rapport présente plusieurs recommandations, dont les suivantes :

- Conserver une pluralité de modalités d'accès aux services publics (adoption d'une disposition législative afin qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée);

- Prendre en compte les difficultés d'accès des usagers via notamment la création d'une clause de protection des usagers en cas de problème technique, leur permettant de ne pas être tenus pour responsables du non-aboutissement de leur démarche;

- Repérer et accompagner les personnes en difficulté avec le numérique (redéploiement d'une partie des économies générées par le processus de dématérialisation des services publics pour financer la mise en place de dispositifs pérennes d'accompagnement, instauration d'un service public de proximité d'accompagnement, ...);

- Améliorer et simplifier les démarches dématérialisées en favorisant l'usage d'un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services publics dématérialisés et informer les usagers sur la gratuité des démarches administratives afin de mettre fin à l'orientation vers un service privé payant;

- Renforcer la formation initiale et continue des travailleurs sociaux et des agents d'accueil des services publics à l'usage numérique, à la détection des publics en difficulté et à leur accompagnement (former les volontaires du service civique en complément);

- Prendre en compte les publics spécifiques, dont notamment les personnes en situation de handicap (également les majeurs protégés et les détenus).

Pour consulter le rapport et le détail des recommandations du Défenseur des droits cf. www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2019/01/dematérialisation-et-inegalites-dacces-aux-services-publics



Explications du prix de l'eau : plaquette FNCCR à disposition

La FNCCR a élaboré une plaquette pédagogique sur le prix de l'eau, qui répond à un besoin constaté chez de nombreux usagers-consommateurs qui déclarent ne pas disposer de suffisamment d'informations dans leur facture d'eau et ne pas connaître précisément les tâches effectuées par les services d'eau et d'assainissement.

Cette plaquette explicative, qui comprend des schémas explicatifs, détaille dans un premier temps le cycle de l'eau du robinet et ses coûts (du captage de l'eau et sa potabilisation à sa restitution dans le milieu naturel après traitement). Elle présente ensuite les différentes composantes du prix de l'eau et détaille les diverses rubriques figurant sur une facture d'eau (abonnement, consommation, taxes et redevances).

Deux modèles ont été élaborés : un modèle national mis à la disposition de tous (collectivités, associations de consomma-

teurs, etc.) sur le site de la FNCCR et un modèle personnalisable réservé aux adhérents de la FNCCR pour une adaptation aux spécificités locales des services d'eau et d'assainissement.

Plaquette FNCCR sur le prix de l'eau téléchargeable au format PDF : www.fnccr.asso.fr/article/plaquette-explicative-du-prix-de-leau/



Evolution du dispositif du chèque énergie en 2019

En 2019, le chèque énergie, dont les envois étalés sur une période de 5 semaines débiteront le 25 mars 2019, devrait concerner près de 5,8 millions de ménages, soit 2,2 millions de plus qu'en 2018.

Le dispositif a été en outre adapté pour prendre en compte les retours d'expérience faisant suite à la généralisation de cette nouvelle forme d'aide au paiement des factures d'énergie (procédure de rattrapage pour les ménages n'ayant pas déclaré leurs revenus, pré-affectation des attestations pour la mise en œuvre des droits protecteurs complémentaires, ...).



Le montant des aides a par ailleurs été augmenté de 50 euros par rapport aux montants de 2018 et le barème comprend désormais quatre tranches de revenus (jusqu'à 10.700 euros de revenu fiscal de référence - RFR - par unité de consommation) pour atteindre la cible des 5,8 millions de ménages. Le montant des aides ainsi attribuées varie de 48 à 277 euros par an.

Au sujet des modifications du dispositif pour la campagne 2019 cf. www.fnccr.asso.fr/article/22826/

Pour disposer de l'ensemble des informations mises à disposition par les pouvoirs publics concernant le chèque énergie (calendrier d'envoi 2019, modes d'emploi, FAQ, ...) cf. chequeenergie.gouv.fr/

Rénovation énergétique des logements : simulateur d'aides

Les aides des pouvoirs publics pour financer des travaux de rénovation énergétique des logements sont nombreuses, mais il est parfois, pour ne pas dire souvent, très difficile de s'y retrouver. L'ADEME a donc lancé en février 2019 un calculateur d'aides financières en ligne : Simul'Aidés.

Ce dernier permet, grâce à une description de la situation du foyer (nombre de personnes, revenu fiscal de référence), des caractéristiques du logement (surface, année de construction) et des travaux envisagés, de connaître la liste des dispositifs et des organismes financeurs ainsi que le pourcentage de l'aide financière estimée pour la prise en charge de ces travaux.

Le simulateur prend en compte les aides financières publiques (crédit d'impôt pour la transition énergétique - CITE, aides de l'ANAH, aides des collectivités locales) ainsi que les dispositifs privés (certificat d'économie d'énergie ou « primes énergie »). Il est actuellement disponible pour les régions suivantes: Grand Est ; Normandie ; Occitanie ; Centre-Val de Loire; Corse.



Pour en savoir plus: www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens/financer-projet/renovation/simulaideus-estimez-montant-aides-renover-logement