



FRANCE

La Justice et l'Education nationale, mauvais élèves de la dématérialisation

Le taux de dématérialisation des démarches est faible pour ces deux ministères, tandis que les procédures numériques de la Caisse nationale d'assurance vieillesse suscitent peu de satisfaction chez les usagers, selon l'observatoire mis en place par le gouvernement.

A côté des petits hameaux perdus dans la campagne du Limousin, les tribunaux font visiblement partie des zones blanches numériques françaises. L'administration de la Justice figure ainsi parmi les mauvais élèves en matière de numérisation des procédures pour les usagers, aux côtés notamment de l'Education nationale ou de la Caisse nationale d'assurance-vieillesse (CNAV). C'est ce qui ressort de l'Observatoire de la qualité des démarches en ligne, mis en place il y a un an par le gouvernement et qui a publié discrètement ses dernières statistiques en juillet.

Ces données sont problématiques pour Emmanuel Macron. Au début 2017, il promettait dans son programme présidentiel que « 100 % des démarches administratives pourront être effectuées depuis Internet d'ici à 2022 ». Las ! Très vite au début du quinquennat, l'exécutif a abandonné cet objectif, pour ne

plus promettre la numérisation que pour les 250 démarches les plus usuelles. Pour le moment, le compte n'y est toujours pas.

« 28 % de ces 250 démarches ne sont pas du tout numérisées », reconnaît Amélie de Montchalin, la ministre de la Transformation et de la Fonction publiques, avec en outre un taux de satisfaction très fluctuant. Symboliquement, le seul exemple donné en 2017 par Emmanuel Macron était la promesse pour le citoyen de faire une demande de procuration électorale en ligne sans se rendre au commissariat, mais cela n'est toujours pas possible aujourd'hui...

Les cancrs du numérique

Si l'on regarde le bilan ministère par ministère, l'administration de la Justice fait clairement partie des cancrs. Seulement 6 des 25 procédures « dématérialisables » le sont effectivement aujourd'hui, soit un taux famélique de 24 %. Le citoyen qui voudrait faire une demande d'aide juridictionnelle ou saisir un tribunal de proximité ne peut toujours pas se tourner vers son ordinateur pour y arriver.

A côté de la Justice, d'autres difficultés émergent du côté de l'Education nationale, avec un taux de démarches dématérialisées qui dépassent à peine 50 %. Inscrire son enfant au collège ou en première et en terminale ne peut toujours pas

se faire en ligne, tout comme le changement de coordonnées en cours de scolarité à l'école. Une demande de certificat de scolarité ? La voie numérique n'y pourra pas.

Faible taux de satisfaction

Enfin, même les administrations qui ont fait l'effort de tout dématérialiser ne sont pas forcément des bons élèves. C'est le cas de la CNAV. L'objectif qui lui a été assigné de numériser quatre démarches a été tenu, mais le taux de satisfaction des usagers est faible : 29 % (!) pour une demande de retraite, 34 % pour le retraité voulant obtenir une attestation fiscale ou encore 58 % pour ceux demandant une estimation de leur retraite future.

A côté de ces problèmes, on retrouve quelques bons élèves. En premier lieu Bercy, comme souvent quand on parle de réforme de l'Etat. Ainsi 100 % des 28 démarches les plus usitées sont déjà disponibles en ligne, avec des taux de satisfaction élevés et proches de 70 % en moyenne. Le ministère de l'Agriculture a également répondu à tous ses objectifs en matière de dématérialisation. Tous ces indicateurs devraient être réévalués en octobre. Ils serviront de base aux feuilles de route délivrées à chaque ministère pour les actions à mener d'ici à la fin du quinquennat.

— R. Ho.