France: la dématérialisation des services publics

Publié le : 15/04/2026 - 13:59

Transcription :

L'actualité en France, ce sont, aussi, les démarches administratives qui, parfois, ne se font plus sur papier, mais sur support numérique. On parle là de dématérialisation des services publics. Alors, avec un peu de recul, cette dématérialisation a des effets négatifs pour les usagers. C'est ce que nous allons voir avec vous, Sylvie Koffi. Bonjour.

Bonjour.

Dans son rapport annuel, rendu public aujourd'hui, la Défenseure des droits s'alarme d'une dégradation de l'accès aux droits des usagers.

Une dématérialisation qui augmente, c'est-à-dire que toutes les formalités administratives se passent sur internet. Il faut être équipé d'un portable ou d'un ordinateur et ça touche tous les domaines de la vie quotidienne. Un exemple : dans le secteur de la santé, la prise de rendez-vous se fait exclusivement sur Internet et c'est un véritable casse-tête pour certains patients. Ces personnes qui ne savent pas bien utiliser un ordinateur se retrouvent le plus souvent en rupture de soins.

Un autre exemple avec vous, Sylvie Koffi : la situation des étrangers pour renouveler leur titre de séjour.

Alors, le titre de séjour - c'est-à-dire ce qui permet de rester légalement dans un pays qui n'est pas le sien - en préfecture, fini les guichets en ayant une personne physique. Les démarches se font uniquement sur la plateforme l'Anef, c'est-à-dire l'administration numérique pour les étrangers en France. Dans ce rapport, la

Défenseure des droits, Claire Hédon, dénonce une plateforme « constamment » saturée - c'est-à-dire que les demandes sont trop nombreuses. Selon elle, ce sont des milliers de personnes qui sont, chaque année, placées malgré elles en situation irrégulière, alors qu'elles avaient précédemment un titre de séjour.