

Services publics : y'a quelqu'un au bout du fil ?

27 janvier 2023

Peut-on faire valoir ses droits sans utiliser Internet ?

Le **Défenseur des droits** et l'**Institut National de la Consommation**, ont mené, en partenariat une étude sur l'évaluation de la disponibilité et de la qualité des réponses apportées aux usagers par les plateformes téléphoniques de quatre services publics.

Les services téléphoniques de grandes administrations ont été testés. **Pas brillant !**

Les résultats constatés démontrent que sur les 1500 appels passés 40% n'ont pas abouti avec des disparités importantes entre les quatre organismes : la Caisse d'allocations familiales (CAF), Pôle Emploi, l'Assurance Maladie et la Caisse d'Assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT).

Les chiffres sont têtus : 15 % des Français n'ont pas accès à Internet, et 28 % ne sont pas en mesure d'effectuer une démarche administrative en ligne.

[Lire communiqué de presse](#)

Les demandes de *60 Millions* et de la **Défenseure des droits**

- Imposer par la loi l'existence de plusieurs modes d'accès aux services publics.
- Implanter partout en France des guichets de proximité avec un représentant de chaque grand organisme social, des impôts, de Pôle emploi, un travailleur social et un médiateur numérique.
- Prévoir un envoi papier de toute notification d'attribution, de suppression ou de révision de droits, indiquant les délais et les voies de recours.

- Utiliser un vocabulaire simple, facile à lire et à comprendre.
- Mettre en place des actions consistant à aller vers les publics les plus éloignés du numérique et donc de l'accès aux droits.

Site de l'INC