



DÉCLARATION LIMINAIRE CSAL DU 13/10/2025

Madame la présidente,

Tout d'abord, nous souhaitons que ce CSAL soit le lieu d'échanges constructifs, sans langue de bois administrative pour permettre de faire avancer les choses intelligemment dans l'espoir de recevoir une certaine écoute voire une écoute certaine.

Ce matin, au gré des notifications reçues sur nos téléphones, au milieu de celles concernant la mascarade politique, moquée dans le monde entier,

Les démarches administratives deviennent un vrai parcours du combattant pour les Français. Selon une enquête du Défenseur des droits, 61% des usagers ont rencontré des difficultés en 2024, contre 39% en 2016. Un phénomène qui touche désormais toutes les catégories sociales et tous les âges, accentué par la dématérialisation des services publics.

Les démarches administratives, un casse-tête pour de plus en plus de Français. Toutes les classes sociales sont aujourd'hui concernées.

Cette hausse concerne désormais toute la population. C'est même dans la catégorie des cadres et des professions intermédiaires que l'augmentation est la plus marquante: en 8 ans, ils sont 86% de plus à rencontrer des difficultés. Aucune catégorie d'âge n'échappe au problème.

Avec la dématérialisation des démarches, les 55 à 79 ans en souffrent de plus en plus. Du côté des problèmes, ils sont nombreux: difficulté à contacter quelqu'un (72%) ou à trouver une information (52%), l'absence de réponse (47%) ou la complexité des démarches (46%).

Notamment avec les organismes de protection sociale, comme la CAF ou l'assurance maladie. Et à moindre échelle, d'autres services publics comme les impôts ou le trésor public. Des obstacles parfois tellement importants que près d'1 usager sur 4 a déjà renoncé à un droit.

Invité sur RMC ce lundi matin, la Défenseure de droits, Claire Hédon, s'inquiète notamment de ceux qui, face à ces difficultés, abandonnent les démarches.

Les agents de la DGFIP subissent eux aussi les conséquences de cette situation. Nous pourrions aborder plus longuement cela au point 3 - Bilan de la campagne IR 2025