Des services presque publics...



ACCOMPAGNEMENT PRÉCARITÉ PRISE DE POSITION

10/02/2025

La dématérialisation des services publics, c’est pouvoir, de chez soi, faire en ligne toutes nos démarches. Le rapport du Secours Catholique *État de la pauvreté en France 2024*, et son sous-titre « *Prestations sociales : quand la solidarité s’éloigne* », montre que, pour beaucoup, on est loin du compte.

Isabelle et Philippe se débrouillent en informatique, disposent d'un ordinateur et d'une tablette, d'une imprimante et d'un scanner. Pour eux, finie la queue dans les services publics : demande d'allocations familiales, déclarations d'impôts, remboursement de dépenses de santé, nouvelle carte grise ou inscription au permis de la petite qui a tout juste 18 ans, tout se fait « à la maison », en quelques clics. Enfin, presque tout : pour la nouvelle carte grise, le système bloquait, pas moyen d'avoir quelqu'un au téléphone. Philippe a dû – sur rendez-vous – se rendre au point d'accueil numérique de la sous-préfecture où un médiateur a réussi à débloquer la situation. Mais globalement, la « dématérialisation » est pour eux une bénédiction. En revanche, pour des millions de personnes en France, et notamment pour beaucoup de ceux qui poussent la porte du Secours Catholique, cette dématérialisation ressemble à un véritable parcours du combattant. Le 21 novembre, au Mistral, lors de la présentation du rapport *État de la pauvreté en France 2024,* les deux tables rondes organisées à Marseille ont montré comment cette numérisation de l'accès aux services publics éloigne, déshumanise et parfois maltraite ceux qui ont le plus besoin de prestations sociales. Et de dignité.

Parcours du combattant

Ainsi, "*demander une prestation coûte de l'argent*", explique une médiatrice numérique. Il faut un ordinateur, un scan… Autre frein, largement répandu : la compétence informatique. Si beaucoup se débrouillent, parfois très bien, avec un smartphone, l'utilisation d'un ordinateur pose beaucoup plus de difficultés. Même chez les jeunes, à l'aise dans le numérique de loisirs mais pas forcément pour le reste. Sans parler de personnes âgées, de personnes migrantes et d'autres encore. Et c'est bien d'un parcours du combattant qu'il s'agit. Le rapport Pauvreté décrit le processus de demande d'une prestation sociale. Petit résumé des obstacles à franchir : accéder à une bonne information, est-on éligible ?, constituer son dossier (formulaires - justificatifs - outils numériques - scanner, envoyer), attendre la réponse de l'administration (par voie numérique), parfois dossier incomplet, revenir à l'étape *justificatifs*, parfois demande refusée, ou non-réponse, et si accepté, « renouveler » tous les mois ou trimestres. Ne parlons pas des recours éventuels, des trop-perçus, des ruptures de droits. Le rapport constate la hausse des non-recours aux prestations : 36 % pour les ménages français éligibles au RSA ; "

dématérialisation", qu'ils disent !
Alors, pour tous ces exclus du numérique, il reste les proches (s'ils existent), les associations, des travailleurs sociaux. Des structures de médiation numérique entre administrations et « usagers » ont bien été créées : près de 3000 espaces France Services sur l'ensemble du territoire à fin 2024. Mais une médiatrice, formée aux relations avec des dizaines d'administrations, explique que son CDD se termine dans quelques mois. Et, pour 3000 agences créées, combien de services publics ont réduit leurs accueils, fermé des permanences ?

Les administrations délèguent

« *La dématérialisation, c'est le report de la charge de l'administration sur l'usager.* »
Et les ressources qu'il peut trouver : proches, associations, travail social. Avec une fatigue, une usure de tous les acteurs, professionnels et bénévoles, toujours plus sollicités pour l'accompagnement numérique. Un responsable de centre social marseillais s'interroge : « *l'accès aux droits, ce n'est pas notre métier* » ; sa structure essaie d'orienter correctement, organise des cours d'accès au numérique, tente d'accompagner les gens à savoir le faire.
Une anthropologue qui travaille sur la pauvreté explique : "a*vec la dématérialisation*, *on demande toujours plus à ceux qui ont moins* ». Et de pointer d'autres conséquences d'un moindre accès aux droits : « *en matière de santé publique, de repli sur soi, de pouvoir d'agir et de confiance en soi* ». La représentante dans notre région du Défenseur des droits, qui se préoccupe évidemment des droits des usagers, s'inquiète de la déshumanisation de l'accès aux services publics, de l'absence d'interlocuteurs quand les démarches patinent.

En voie de privatisation

Enfin, une représentante du Fonds d'Action Sociale et une juriste d'Espace (droit des étrangers) dressent un tableau alarmant des démarches d'accès au titre de séjour des étrangers. De quoi regretter les dix heures d'attente en préfecture d'antan, ou au moins on avait un interlocuteur, on repartait avec un formulaire.
Maintenant, tout doit passer par l'Administration numérique des étrangers en France (Anef), qui ne fonctionne pas. Cliquer sur la mauvaise case peut avoir des conséquences irrémédiables. C'est une démarche nationale mais les pratiques varient d'une préfecture à l'autre. Pour la juriste présente, « *l'accès des étrangers à*

leurs droits se fait de plus en plus souvent par les tribunaux ! ». C’est même devenu un marché. On voit fleurir aux abords des préfectures des « taxiphones » qui vendent aux migrants de l’aide aux démarches et de l’accès au numérique. Et les professionnels de l’accompagnement des étrangers sont fatigués, usés par des démarches parfois interminables et qui trop souvent n’aboutissent pas.
Les deux tables rondes du 21 novembre, enrichies des interventions et témoignages d’un public nombreux, proposent des pistes d’action : quantifier les difficultés d’accès, documenter les situations de blocage ou les disparitions d’antennes physiques des services publics, créer des comités d’usagers. Et, surtout, remettre de l’humain dans le système de protection sociale.

Michel Bonnetête

https://bdr-marseille.secours-catholique.org/notre-actualite/des-services-presque-publics