

RÉ-

POUR UN MONDE JUSTE  
ET FRATERNEL

# SOLUTIONS

SUPPLÉMENT AU JOURNAL MESSAGES N° 767 - NOVEMBRE 2024

COMPRENDRE

## DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS : L'EXCLUSION 2.0

INNOVER

ROULER CONTRE  
L'ISOLEMENT

RENCONTRER

LUCIA IXCHIU,  
L'EXIL MILITANT



Secours  
Catholique  
Caritas France



ÉLODIE PERRIOT / SCCF

## ÉDITORIAL

# CONTRE LE TOUT-NUMÉRIQUE, POUR UN ACCÈS PHYSIQUE AUX ADMINISTRATIONS

PAR **DELPHINE BONJOUR**, RESPONSABLE DU DÉPARTEMENT RELATIONS INSTITUTIONNELLES ET ACCÈS AUX DROITS À LA DIRECTION FRANCE DU SECOURS CATHOLIQUE

“

LE TOUT-NUMÉRIQUE  
PÉNALISE LES PLUS  
FRAGILES ET LES PLUS  
ÂGÉS, ET AGGRAVE  
LEUR PRÉCARITÉ.

”

Le Secours Catholique-Caritas France se mobilise depuis des années pour faire connaître la réalité de ce que vivent les personnes qu'il accueille (75 % sont en situation d'extrême pauvreté) et obtenir que les politiques publiques et les pratiques administratives prennent en compte les constats issus de cet accompagnement. Ces publics se démènent au quotidien pour survivre, régler leurs factures, trouver un hébergement ou un logement, rechercher un emploi. Mais ils ont aussi à se battre pour effectuer leurs démarches administratives et obtenir comme tout un chacun les prestations sociales prévues ou l'accès aux services publics. Les obstacles sont multiples : la complexité des dossiers à remplir et des papiers à fournir, la difficulté d'obtenir un rendez-vous avec des travailleurs sociaux, la suppression des services publics, en particulier en milieu rural... La dématérialisation des démarches, imposée dorénavant dans toutes les relations avec les administrations, aurait pu être une chance pour rendre celles-ci plus faciles et plus automatiques. Il n'en est rien. Comment est-il possible que le transfert d'un dossier CAF à la suite d'un déménagement dans un département voisin puisse prendre des semaines, au risque de laisser des personnes sans aucune ressource ? Comment est-il admissible qu'un étranger ne puisse obtenir de rendez-vous pour le renouvellement de son titre de séjour *via* les plateformes imposées, au risque de se retrouver sans papiers ? L'accès à un conseiller est un parcours du combattant et la création des "Espaces France services", si souhaitable soit-elle, ne répond pas à tous les besoins. Des médiateurs numériques ont été déployés, mais en nombre insuffisant pour tous ceux qui ne maîtrisent pas l'informatique ou sont tétanisés par la peur de faire une erreur : on est si vite accusé d'être un fraudeur social. Le tout-numérique pénalise les plus fragiles et les plus âgés, et aggrave leur précarité. Les solutions sont à notre portée : renforcer le déploiement des Espaces France services en augmentant la présence effective des conseillers CAF, MSA, CPAM..., rétablir des permanences téléphoniques, simplifier les démarches en ligne en associant à ce travail des publics en précarité à même de repérer les formules incompréhensibles ou incohérentes. Une proposition de loi transpartisane prévoyant d'assurer un accès physique à toutes les administrations a été adoptée à l'Assemblée nationale en 2023. Le Secours Catholique et ses partenaires demandent qu'elle soit discutée et adoptée par le Sénat pour pouvoir entrer en vigueur. Ce serait déjà un bon pas en avant ! ■

## ENQUÊTE

# LA DÉMATÉRIALISATION, UNE BARRIÈRE POUR LES PLUS PRÉCAIRES

PAR **CÉCILE LECLERC-LAURENT**

Le numérique, une solution de facilité ? Pas pour tout le monde. D'après le Crédoc, 35 % des Français ont toujours des difficultés à utiliser les outils informatiques. En première ligne : les plus précaires qui n'ont pas toujours le matériel, les compétences numériques ou la connaissance de leurs droits. Or, comme la dématérialisation des services publics s'est accompagnée ces dernières années d'une fermeture des guichets administratifs, les personnes en précarité ont plus de difficultés à accéder à leurs droits. Déshumanisation du lien avec l'administration, complexification des démarches, éloignement des services publics : la dématérialisation a pour corollaire le découragement des usagers qui les conduit parfois à renoncer à leurs droits. Tandis que le Secours Catholique publie son rapport statistique annuel "*État de la pauvreté en France*" sur "cette solidarité qui s'éloigne", nous avons enquêté sur les conséquences de la dématérialisation des services publics qui laisse de côté les plus précaires et produit des inégalités dans l'accès aux droits.

COMPRENDRE



Boite aux lettres





GAËL HERBAUL / SCOP

▲ À Somain (Nord), les services publics ont fermé les uns après les autres. La dématérialisation a été menée dans une logique de réduction des coûts.

« **A** lieu de simplifier l'accès aux services publics, la dématérialisation pourrait remettre en cause l'efficacité de l'égalité d'accès de l'ensemble des usagers aux services publics en les éloignant davantage. » Telle était l'alerte lancée en 2016 par Jacques Toubon, l'ancien Défenseur des droits (lire à ce sujet le grand entretien p. 22). Depuis une quinzaine d'années, l'État mise sur la dématérialisation pour faciliter le lien avec les administrations et lutter contre le non-recours. Force est de constater que cette politique a échoué, puisque les taux de non-recours sont toujours très élevés<sup>1</sup>. Pire : elle a renforcé l'inégalité d'accès aux droits, en devenant

un prétexte à la fermeture des guichets dans une logique de réduction des coûts. Ainsi, le nombre d'accueils de l'Assurance maladie a diminué de 60 % depuis 2014, relève un rapport de la Cour des comptes de 2024 sur la Sécurité sociale. « *La dématérialisation en France n'a pas été menée pour améliorer la qualité des services publics, mais d'abord pour faire des économies et supprimer des postes de fonctionnaires. En effaçant tout contact humain, elle est donc devenue un frein à l'accès aux droits* », dénonce Johan Theuret, cofondateur du Think Tank "Le sens du service public" et directeur général adjoint de la ville et métropole de Rennes. Alors que déclarer ses impôts ou demander sa carte Vitale sur un site Internet peut paraître plus simple pour les classes moyennes et supérieures, ce n'est pas le cas pour les personnes chez lesquelles fracture numérique et fracture sociale se superposent. D'après le Baromètre numérique, en 2021, 29 % des Français n'ont ainsi pas recours à l'administration en ligne. Et même si 9 sur 10 ont accès à Internet, ce chiffre tombe à 3 sur 4 en ce qui concerne les bénéficiaires des minima sociaux. Dès lors, comment faire valoir son droit à une prestation sociale sans outils numériques, alors qu'il n'y a plus de guichets ? À Somain, dans le Nord, Nathalie<sup>2</sup>, 29 ans, dispose d'un téléphone portable, mais elle « rêve » d'aller directement voir un agent pour actualiser sa situation auprès de sa Caisse d'allocations familiales. Ce mercredi-là, alors qu'elle se trouve à Douai, à 20 km de chez elle, elle en profite pour marcher jusqu'au guichet de la CAF. Une borne, à l'extérieur, l'invite à imprimer ses attestations, mais elle se révèle en panne. Et pour accéder aux bureaux, il faut prendre rendez-vous : il suffit pour cela de scanner le QR code, peut-on lire sur une affichette. Nathalie s'y essaye avec son téléphone, mais le lien ne fonctionne pas. « *De toute façon, une fois en ligne, je ne comprends pas quelle case je dois cocher pour prendre rendez-vous, alors c'est mon conjoint qui fait tout. Et puis, une fois*

“  
**EN EFFAÇANT TOUT CONTACT HUMAIN, LA DÉMATÉRIALISATION EST DEVENUE UN FREIN À L'ACCÈS AUX DROITS.**  
 ”

qu'on a un rendez-vous, il faut encore attendre un mois. C'est compliqué. Moi j'aurais besoin d'une personne qui puisse m'expliquer et me guider, ce qu'un ordinateur ne fait pas », s'agace la jeune femme, mère de deux enfants. Certains mois, la famille doit vivre avec seulement 1 200 euros, le conjoint ayant des contrats d'intérim de-ci de-là. Perdre les APL ou les allocations familiales n'est pas envisageable.

## Un parcours du combattant

La politologue Nadia Okbani, chercheuse à l'université de Toulouse-Jean-Jaurès et au Certop, va jusqu'à parler de barrages dans l'accès aux rendez-vous : « Il devient compliqué d'être face à un agent des services publics. Pour prendre rendez-vous sur les sites, il faut avoir ses identifiants et cocher des motifs précis, et ce n'est pas facile quand on a une situation complexe. Ces aménagements sont dissuasifs et mettent les plus précaires à distance des agents les plus compétents en matière de gestion de droits. » La chercheuse préfère dès lors parler de "non-accès" plutôt que de "non-recours", parce que les usagers essaient d'accéder à leurs droits mais sont parfois contraints de livrer bataille sans forcément y parvenir.

« Et comment remplir les cases des formulaires quand on a des vies cabossées avec des ruptures de droits ? », questionne Daniel Verger, responsable Accès digne aux revenus à la Direction France du Secours Catholique. « Les personnes en précarité se retrouvent face à un écran qui s'interpose entre elles et les personnes qui pourraient les conseiller, et elles laissent donc tomber », poursuit-il. Corinne, 56 ans, habitante de l'Orne, a mis un an et demi avant de pouvoir toucher le RSA, son dossier ayant été bloqué vraisemblablement à cause d'un doublon avec une personne portant le même nom. Elle raconte sa galère au téléphone pour avoir un rendez-vous (« taper 1, puis 2, puis 6, puis on a 45 minutes d'attente avant d'entendre finalement que tous les conseillers sont en ligne »), l'absurdité de recevoir un mail dans lequel on lui demande des pièces justificatives alors qu'elle ne peut pas répondre à cette adresse *no reply*, ou encore les formulaires en ligne dans lesquels »»



## ÉCLAIRAGE

**84 %** des Français possèdent un smartphone et **85 %** disposent d'Internet, mais **28 %** s'estiment peu compétents ou non compétents pour effectuer une démarche administrative en ligne.

**15 %** des Français souffrent d'illectronisme, c'est-à-dire qu'ils n'utilisent pas Internet ou ne possèdent pas les compétences numériques de base. Les 20 % les plus modestes ont **6,6 FOIS** plus de risques d'être en situation d'illectronisme que les 20 % les plus aisés.

**1 JEUNE SUR 4** (18-25 ans) déclare avoir des difficultés avec le numérique.

**1 USAGER SUR 4** renonce définitivement à une démarche en ligne pour diverses raisons : panne d'Internet, complexité des démarches, sentiment d'incapacité, manque de réponse de l'administration.

**1 FRANÇAIS SUR 4** a le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics.

**Sources** : rapport du Défenseur des droits 2022, Insee, Arcep Credoc

## FRANCE SERVICES : KÉSACO ?

Le programme France Services a été créé en 2019 dans le but de rapprocher les services publics des citoyens. D'après le site de l'ANCT (Agence nationale de la cohésion des territoires), un Espace France Services « vise à permettre à chaque citoyen d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien ». Sur place, les guichets regroupent plusieurs administrations : Agence nationale des titres sécurisés (ANTS), Allocations familiales, Assurance maladie, Assurance retraite, Chèque énergie, Finances publiques, France Rénov, France travail, La Poste, MSA (Mutualité sociale agricole) et Point justice.

2 840 structures France Services existaient début septembre, ce qui fait que chaque Français serait à 30 minutes maximum d'un Espace France Services.

Il existe par ailleurs des conseillers numériques France Services dans certaines collectivités : ils ont pour mission d'accompagner les Français dans leur usage du numérique, mais aussi dans la réalisation de démarches administratives en ligne. Il s'agit dans ce cas de politiques d'inclusion numérique.

# COMPRENDRE



GAËL KERBADU / SCOP

▲ Pour accéder aux bureaux, il faut prendre rendez-vous : il suffit pour cela de scanner le QR code, peut-on lire sur une affichette. Nathalie s'y essaie avec son téléphone, mais le lien ne fonctionne pas.

» on lui demande d'expliquer en une phrase et demie son problème. Cette période a été difficile, Corinne ayant dû se priver de nourriture et de chauffage, et tout gérer avec son téléphone, puisqu'elle n'arrivait pas à payer la fibre. « Avec le numérique, si un truc bugge, tout bugge ! Car les machines ne réfléchissent pas, alors qu'une personne aurait pu démêler mon problème. J'avais l'impression d'être face à un mur, voire une machine à broyer. Ça rend fou ! »

« De nombreuses personnes finissent par se débrouiller autrement, faute de pouvoir toucher le RSA, avec des conséquences matérielles lourdes et des privations pour leurs familles », note la sociologue Clara Deville, de l'Inrae. Pour elle, la dématérialisation a éloigné les services publics des classes populaires, car elle a renversé le processus de demande : « Avant, le travail de qualification, c'est-à-dire le travail de transformation de la vie de quelqu'un en cases administratives, était réalisé par l'agent guichetier. Maintenant, c'est à l'usager de savoir à quoi prétendre. C'est lui qui a la responsabilité de la demande et qui doit remplir les bonnes cases et donner les

bons justificatifs. Or ce travail est inégalement maîtrisé par la population, ce qui accroît les inégalités sociales. »

« C'est désormais aux allocataires de faire notre travail en déclarant leurs revenus », confirme Yves Alexis, délégué syndical CGT qui travaille à la CAF de Montauban. Il compare la dématérialisation aux caisses automatiques des supermarchés : « Si le produit est mal scanné, l'allocataire est fautif et pénalisé. On voit donc de plus en plus de gens qui renoncent à faire leurs démarches et qui sortent du système. »

À Somain, dans le Nord, Nathalie avoue : « J'ai peur de l'erreur. Mais si je me trompe, comment savoir où je me suis trompée ? Je préfère encore abandonner. »

À quelques ruelles de la maison de la jeune

femme, Maria-Christina, 62 ans, vit avec l'AAH (Allocation adulte handicapé). Le numérique lui donne l'impression d'avoir une épée de Damoclès au-dessus de la tête : la rupture de droits. « L'an dernier, je me suis rendu compte à la pharmacie que je n'avais plus la mutuelle CSS (complémentaire santé solidaire). Un mail avait dû m'échapper », explique-t-elle. Pourtant,

“  
LES MACHINES NE  
RÉFLÉCHISSENT PAS, ALORS  
QU'UNE PERSONNE AURAIT PU  
DÉMÊLER MON PROBLÈME.  
”

Maria-Christina n'est pas du genre à baisser les bras face au numérique. Elle s'est équipée d'un ordinateur portable (« 80 euros, le premier prix ») sur lequel elle veille à regarder les sites de la CAF et d'Améli. Comme elle n'arrive pas à tout faire en ligne, elle copie les documents sur une clé USB et se déplace à La Poste pour les imprimer (« 0,30 euros la copie »), avant de les remplir et de les renvoyer en version papier. « Je me débats avec l'informatique pour accéder à mes droits », résume Marie-Christina, qui regrette la fermeture des guichets administratifs à Somain durant ces dix dernières années. « Et pour prendre rendez-vous à la CAF, qui a une permanence une fois par semaine au CCAS, c'est en ligne, bien sûr », rit-elle. Avant d'ajouter : « Mais heureusement, j'ai mon assistante sociale qui m'aide actuellement pour demander ma retraite. C'est mon contact humain et c'est important. »

## L'éloignement de l'État

Conséquence de la dématérialisation : ces usagers se tournent vers les assistantes sociales, les mairies ou encore les associations comme le Secours Catholique, qui voient les demandes



d'accès aux droits augmenter. « La dématérialisation a bouleversé notre métier d'assistant social », regrette Joran Le Gall, administrateur de l'Anas (Association nationale des assistants du service social). « On ne fait plus que de l'accès aux droits et on n'a plus de temps pour le changement social, c'est-à-dire pour aider les personnes à sortir de leur condition. Et comme il faut souvent attendre un mois pour nous voir, cela provoque des ruptures de droits. » Que ce soit Maria-Christina, Nathalie ou Corinne, toutes témoignent d'un sentiment d'abandon, d'ou- >>>

▲ Un marché (légal comme « au noir ») de la prise de rendez-vous administratifs s'est développé. Ici sur le site Web demarchefrancaise.fr.

## FOCUS

# LA DÉMATÉRIALISATION ENTRAÎNE L'ACCÈS AUX DROITS DES ÉTRANGERS

« Tous les six mois au moins, nous devons penser au titre de séjour », explique Moustapha. C'est-à-dire tenter d'avoir un rendez-vous en préfecture via le service en ligne pour le renouvellement de mon titre annuel et de celui de mon épouse. Je me lève toutes les nuits à 2 heures et malgré ça, cela peut prendre trois semaines pour avoir un rendez-vous fixé à plusieurs mois. Alors, parfois, je paye 20 euros dans une petite boutique qui vend des rendez-vous en préfecture. » Comme Moustapha<sup>1</sup>, les personnes migrantes qui veulent

demande un titre de séjour ou le renouveler font face à l'insuffisance du nombre de plages horaires. Si elles peuvent saisir le tribunal pour obliger la préfecture à délivrer un rendez-vous, beaucoup préfèrent l'acheter à un coût exorbitant sur un marché noir qui s'est développé ces dernières années. Mais même par ce biais, l'accès n'est pas garanti. L'épouse de Moustapha n'a pas réussi à renouveler son titre à temps l'an dernier et la famille a perdu ses droits aux allocations familiales et aux APL. Moustapha, lui, a dû utiliser la plateforme de

l'Anef<sup>2</sup> : « Mais ça bloque souvent, ce n'est pas clair et il faut tout scanner. Je préfère avoir un agent qui va vérifier mes papiers sur place. La machine est une barrière pour accéder à mes droits. » Notons que le Conseil d'État, saisi en 2022, a jugé illégale la prise de rendez-vous en ligne à la préfecture sans autre alternative. La dématérialisation semble être dans le cas de l'accès aux droits des étrangers un moyen de régulation de l'administration. ■

1. Le prénom a été changé.  
2. Administration numérique des étrangers en France



# COMPRENDRE

» bli ou de distanciation avec les services publics. « Avec la dématérialisation, l'administration paraît plus obscure et les décisions plus opaques et difficiles à comprendre. Cela change le rapport de ces populations au politique, elles se disent "Ce n'est pas pour moi" et cela nourrit aussi le vote à l'extrême-droite », analyse la sociologue Clara Deville. L'État paraît plus éloigné pour ces personnes en précarité. L'historienne Claire Lemerrier parle aussi d'effets délétères sur la cohésion de la société : « La dématérialisation a été faite au détriment de l'humain. Même entre administrations, le lien a été coupé car il n'y a plus de lignes directes. J'y vois aussi une perte d'universalité car il n'y a plus de guichets publics qui favorisent les rencontres entre personnes de classes sociales différentes. »

Voir un être humain, échanger avec lui pour essayer de résoudre son problème, c'est être considéré. C'est en tout cas ce que dit Paul, habitant des Courtilières, un quartier prioritaire

de la ville de Pantin en Seine-Saint-Denis. Cet homme de 67 ans a pris ce matin rendez-vous avec un conseiller numérique. Objectif : obtenir un extrait de son acte de naissance pour demander sa retraite. « Je ne suis pas allé beaucoup à l'école, alors tout ça, c'est pas mon fort », confie Paul, mécanicien de métier. « J'ai donc besoin

d'avoir quelqu'un en face de moi. Un humain, ça me rassure. » Le conseiller numérique de Pantin, Pablo Albinez-Luna, lui montre comment se connecter à France Connect sur un ordinateur pour demander son acte de naissance, mais il faut pour cela fournir son numéro fiscal. Paul devra donc revenir avec sa

“

**AVEC LA  
DÉMATÉRIALISATION,  
L'ADMINISTRATION PARAÎT  
PLUS OBSCURE ET LES  
DÉCISIONS PLUS OPAQUES  
ET DIFFICILES À COMPRENDRE.**

”

déclaration de revenus, c'est-à-dire prendre un nouveau rendez-vous avec le conseiller et patienter, vu la forte demande dans le quartier. « Je vois au quotidien que peu de gens maîtrisent leurs boîtes mail et leurs codes », observe le conseiller Pablo Albinez-Luna. « Nous encaissons les malheurs et les frustrations des usagers car les outils numériques n'ont pas été conçus pour eux. »

## L'importance du contact humain

Pour renforcer les services de proximité, l'État mise également sur les Espaces France Services (voir Éclairage p. 17). Or, d'après une étude<sup>3</sup>, 57 % des habitants de zones rurales ne connaissent pas France Services, et 90 % n'en ont jamais franchi le seuil. À Somain, ni Nathalie ni Maria-Christina ne savent qu'elles peuvent prendre rendez-vous dans un bus itinérant France Services qui vient un jeudi par mois dans leur commune. L'un des agents de ce bus le reconnaît : « Il nous est difficile d'être à la fois agent de la CAF et agent de la CPAM. Mais nous faisons au mieux face à la fermeture des guichets. Sachant que nous n'avons par exemple pas de contact direct avec la CAF, impossible d'avoir une réponse dans la journée et l'usager est ensuite reparti. » C'est aussi l'un des problèmes pointés par la Cour des comptes dans son bilan des Espaces



GAËL KERBAOL / SCOF

► L'État mise sur les Espaces France Services et notamment ses bus itinérants. À Somain, il passe une journée par mois seulement.



France Services publié en septembre : pour gagner en efficacité, les conseillers de ces espaces doivent pouvoir contacter chaque opérateur (la CAF, la CPAM, etc.), ce qui n'est pas toujours le cas. Par ailleurs, les agents France Services doivent être mieux formés car ils doivent gérer des situations parfois complexes, et surtout il faut des financements pérennes. Autrement dit, on ne peut pas se contenter de recruter des contrats précaires pour accueillir ce public : il faut engager des moyens financiers. Car ces nouveaux accueils de proximité risquent de ne servir qu'à informer sur l'accès aux plateformes en allant sur Internet avec les usagers, plutôt que de les accompagner dans leurs démarches. En 2022, déjà, un rapport du sénateur Bernard Delcros alertait sur le fait que « ces Espaces France Services ne pouvaient pas être un substitut à l'offre des services publics dont ils sont complémentaires ». Pour le Secours Catholique non plus, ces espaces ne peuvent pas être la seule solution. « Il faut remettre de l'humain et de l'humanité dans le système de protection sociale, c'est-à-dire un accès physique aux administrations avec une prise de rendez-vous facilitée. Les personnes fragiles ont besoin d'agents compétents CAF ou CPAM pour débloquer leurs dossiers », estime Daniel Verger. Au-delà, l'association précé-

nise une politique offensive pour aller chercher les personnes en dehors du système en automatisant les demandes de prestations. Elle souhaite également une politique qui éviterait les ruptures de droits préventives sur toutes les allocations et améliorerait la gestion des indus. Le Think Tank "Le sens du service public" prône également un maintien de postes d'agents administratifs pour accompagner les plus précaires : « *La relation entre administration et usagers doit se faire par des canaux divers, comme l'accueil physique, l'accueil téléphonique et la dématérialisation* », analyse Johan Theuret. « *Il faut de la présence humaine et il faut aussi former les populations au numérique pour les maintenir en confiance.* » À Somain, Maria-Christina approuve : elle aimerait être formée, non pas à Word ou à Excel, mais « à l'accès aux droits en ligne, c'est-à-dire à se servir concrètement des sites Internet des administrations ». Et elle conclut : « *Le numérique devrait être un outil supplémentaire, mais pas une contrainte comme c'est le cas aujourd'hui.* » En somme : un moyen complémentaire, mais ne se substituant pas à l'humain. ■

► **Maria-Christina s'est équipée d'un ordinateur « premier prix, à cause de la dématérialisation ». Elle en a besoin pour télécharger ses documents administratifs.**

1. 34 % pour le RSA, 50 % pour l'Aspa, 67 % pour la complémentaire santé solidaire, 30 % pour l'assurance chômage, d'après la Drees, en 2022.

2. Le prénom a été changé.

3. Dans l'ouvrage *Égalité, accessibilité, solidarité : les renoncements de l'État* de François Taulelle, Thibault Courcelle et Ygal Fijalkow Fijalkow

## L'ENTRETIEN

# « IL FAUT REMETTRE DE L'HUMAIN DANS LES SERVICES PUBLICS »

Depuis 2016, le Défenseur des droits s'intéresse aux questions de dématérialisation des services publics, alertant sur le difficile accès des personnes en précarité à leurs droits. Comment faire en sorte de renouer avec ces usagers afin de leur permettre de mieux accéder à leurs droits ? Entretien avec Claire Hédon, Défenseur des droits.

ENTRETIEN MENÉ PAR **JEAN MERCKAERT**, DIRECTEUR DE L'ACTION ET PLAIDOYER FRANCE, ET **CÉCILE LECLERC-LAURENT**

## PARCOURS

### CLAIRE HÉDON

**1962**

Naissance

**2003-2017**

Journaliste animatrice de l'émission *Priorité santé* à RFI

**2015-2020**

Présidente du mouvement ATD-Quart Monde

**2020-2026**

Est nommée Défenseur des droits

**Cécile Leclerc-Laurent** : Diriez-vous que la dématérialisation a rendu les services publics encore plus inaccessibles aux personnes en précarité ?

**Claire Hédon** : Aujourd'hui, la seule porte d'entrée aux services publics semble être dématérialisée. La dématérialisation est sûrement une chance pour beaucoup. Mais il ne faut pas oublier qu'un tiers de la population est éloignée du numérique, si l'on prend les chiffres du Credoc de 2022 ! Et on a tort de croire que cela ne concerne que les personnes âgées. Les jeunes, qui savent pourtant réaliser plein de choses sur les Smartphones, n'arrivent pas à y faire leurs démarches administratives. C'est le cas aussi des personnes en précarité, étrangères, en situation de handicap, par exemple.

Le problème n'est pas d'avoir dématérialisé les démarches administratives, mais d'avoir oublié toutes ces personnes, qui se retrouvent dans l'impossibilité de déposer un dossier papier ou de rencontrer quelqu'un pour en discuter. Car nous avons en parallèle fermé les accueils physiques des

administrations. Il n'y a plus assez d'accueils au sein des CAF ou des CPAM. Avec cette impossibilité de dialogue avec l'administration, certains usagers se voient couper leurs aides ou sont accusés de fraude sans aucune explication, et avec des moyens de recours mal connus. Pourtant, il est écrit dans le préambule de notre Constitution que « *l'État doit garantir à tous des moyens convenables d'existence<sup>1</sup>* ».

**C.L.-L.** : Afin de maintenir des accueils physiques des services publics, les Espaces France Services sont-ils une solution suffisante ? Que faudrait-il faire, le cas échéant, pour les améliorer ?

**C.H.** : Il faut pouvoir garder des alternatives à la dématérialisation et cela passe par le contact humain. Les



Espaces France Services sont une avancée en ce sens. Mais à l'intérieur, en majorité ce ne sont pas des personnes de la CAF, ni de la CPAM, alors elles ne peuvent pas être compétentes sur tous les sujets, d'autant moins qu'il y a parmi elles un grand nombre de contrats précaires et de turn-over et qu'elles n'ont pas accès au dossier de la personne. Leurs réponses dépendent beaucoup de la disponibilité du "back-office", c'est-à-dire du lien entre les agents de France Services et ceux des différents services publics (CAF, CPAM, Carsat, France travail...). Nous préconisons donc depuis longtemps que les Espaces France Services comportent des permanences des CAF et des CPAM. En ce qui concerne l'accueil téléphonique, notre enquête menée

l'an dernier, en partenariat avec l'INC, sur les plateformes téléphoniques de quatre services publics (Améli, Carsat, CAF, France tra-

**“  
LES ESPACES FRANCE  
SERVICES SONT UNE  
AVANCÉE, MAIS IL DOIVENT  
COMPORTER DES  
PERMANENCES DES CAF  
ET DES CPAM.  
”**

vail) a montré que 40 % des appels n'aboutissent pas et que 60 % des appels qui aboutissent ne reçoivent pas la bonne information. Il faut là aussi renforcer la qualité de l'accueil téléphonique : l'enjeu est

d'avoir au bout du fil quelqu'un qui connaisse et puisse gérer directement le dossier.

L'accompagnement des personnes en précarité est essentiel. En effet, lorsque la réglementation est complexe, que ces personnes n'ont ni les codes ni les connaissances, et qu'on leur réclame des justificatifs sans aucun accompagnement, cela accroît le taux d'erreurs dans la constitution de leur dossier, erreurs qui vont alors être considérées comme autant de fraudes. Il faut redonner des moyens aux agents et remettre de l'humain dans la machine. Les usagers ont besoin d'échanger avec des êtres humains. Il faut aussi aller au-devant des usagers : "l'aller vers" est important. C'est ce que le Défenseur des droits développe en proposant »

# COMPRENDRE



» plusieurs moyens de contact : les lieux d'accueil avec les permanences de nos délégués, notre site Internet, mais aussi l'accès téléphonique. Et nous faisons sortir l'institution de ses murs en allant au contact des habitants sur les places publiques de villes. Les autres administrations doivent aussi s'en préoccuper.

**C.L-L. :** Avec la dématérialisation, c'est aussi à l'usager de s'adapter en devant scanner les bons documents, ou en cochant la bonne case. Ce n'est plus l'État qui vient accompagner la personne. N'assiste-t-on pas à un renversement qui dénature l'essence même du service public, censé être au service de la personne ?

**C.H. :** Il y a eu un transfert de charges du service public vers les usagers, vers les travailleurs sociaux, vers nos délégués du Défenseur des droits et bien sûr vers les associations. Mais ce n'est pas leur rôle ni le nôtre. Cela dit quelque chose de ce qu'est devenu le service public. Il est pourtant censé assurer adaptabilité, égalité et continuité. Or désormais, on demande à l'usager de s'adapter, on

lui demande d'être équipé, d'avoir un ordinateur et Internet, de savoir s'en servir, et de ne pas se tromper.

Sur le même sujet, les systèmes d'automatisation m'inquiètent. Car il est alors impossible de parler à quelqu'un, alors que lorsqu'il y a une erreur sur notre situation, nous avons toujours besoin de joindre un être humain. Je crains par exemple que la réforme de la solidarité à la source<sup>2</sup> s'accompagne d'énormément d'informations erronées. On nous répond que le dossier est pré-rempli, mais que c'est à l'usager de vérifier l'exactitude des informations, ce qui n'est pas toujours évident pour les personnes en précarité. Cela pourrait encore entraîner des accusations de fraude.

**Jean Merckaert :** Vous dites que la solution est de remettre de l'humain dans l'action publique : mais est-ce envisageable, à votre avis, dans le contexte budgétaire actuel ?

**C.H. :** Est-ce que pour des questions budgétaires, on s'autorise à ne plus respecter les droits des personnes ? Ce n'est pas possible. Aujourd'hui, nous avons des taux de non-recours effrayants (plus

d'un tiers pour le RSA, par exemple) parce que les gens n'arrivent pas à accéder à leurs droits en raison d'un manque d'agents des services publics. Mettons autant – sinon plus – d'énergie dans la lutte contre le non-recours que dans la lutte contre la fraude sociale !

**J.M. :** L'an dernier, suite aux interpellations du Secours Catholique, une proposition de loi déposée par Mme Obono a été adoptée à l'Assemblée nationale pour garantir l'existence d'une alternative présentielle aux services publics dématérialisés. Mais elle n'est toujours pas à l'ordre du jour du Sénat. Comment expliquer qu'une loi d'apparence aussi consensuelle rencontre des résistances ?

**C.H. :** Il y a un souci perpétuel des dépenses publiques. Bien sûr, l'accès aux droits coûte de l'argent et demande des moyens budgétaires. Mais il faudrait aussi évaluer combien le nonaccès à ces droits coûte à la société sur le long terme. Car cela empêche les personnes de sortir de la pauvreté. C'est ce qu'a démontré l'expérimentation Territoires zéro chômeurs : ça ne coûte pas plus cher à la société de permettre aux gens d'accéder à l'emploi.

**J.M. :** Les personnes de nationalité étrangère sont particulièrement affectées par l'impossibilité de rencontrer l'administration, et il leur est souvent impossible d'obtenir ou de renouveler leur titre de séjour, ce qui les place en situation irrégulière. Au fond, le traitement infligé aux étrangers n'est-il pas la préfiguration de ce qui pourrait attendre le reste de la population, à commencer par les plus pauvres ?

**C.H. :** J'en suis persuadée. Quand on commence à dégrader l'accès aux

droits pour certains, cela finit par concerner tout le monde. Dans le cas des personnes étrangères, nous avons remarqué un accroissement du nombre de leurs réclamations auprès de nos délégués. Cela représente désormais 30 % des réclamations reçues par l'institution sur le premier semestre 2024, contre 10 % en 2019. La plupart des situations que nous traitons concernent des problèmes de renouvellement de titres de séjour. Des personnes qui sont insérées dans la société perdent leur travail, leur logement parce que leurs titres de séjour n'ont pas été renouvelés. Des personnes qui étaient en situation régulière se retrouvent en situation irrégulière ! C'est un manque de logique inouï, car bon nombre de ces étrangers assurent des emplois dans des secteurs en tension.

Nous venons de démarrer une enquête auprès des préfectures pour comprendre ce qui se passe. Nous menons aussi une enquête sur l'Anef, la plateforme numérique de demande des titres de séjour, qui connaît de multiples dysfonctionnements. Nous avons l'impression que le système est testé en temps réel et cela met aussi en difficulté les préfectures.

**C.L.L. :** Paradoxalement, la dématérialisation a conduit des prestataires privés à s'engouffrer dans la brèche. C'est le cas des rendez-vous à la préfecture qu'on peut acheter en ligne ou en boutique. Dématérialisation rime-t-elle avec marchandisation ?

**C.H. :** Avec la dématérialisation, la file d'attente n'est plus devant la préfecture, mais elle existe toujours, désormais cachée, sur Internet. Nous savons que des créneaux de rendez-vous à la préfecture sont vendus jusqu'à 500 euros. Cet engorgement, dû au manque impor-

tant de rendez-vous proposés en ligne, ouvre donc la possibilité d'un trafic, pour partie illégal et pour partie avec des structures légales qui marchandisent des prestations

“  
**EST-CE QUE POUR DES  
RAISONS BUDGÉTAIRES,  
ON S'AUTORISE À NE PLUS  
RESPECTER LE DROIT DES  
PERSONNES ?**  
”

considérées être gratuites. L'exemple le plus flagrant, c'est la carte grise : le garage s'en charge et vous le payez pour cette prestation alors que l'accès au service public est gratuit. C'est un vrai système de fraude qui s'installe en déléguant au privé.

**J.M. :** Les témoignages recueillis par le Secours Catholique sur le terrain nous montrent que les usagers les plus démunis deviennent désespérés par le sort que leur font les administrations, du fait qu'ils n'ont plus de réponses à leurs questions. Que produit cette évolution pour les personnes, et dans la société ?

**C.H. :** Elle produit avant tout du non-recours puisque l'on crée un parcours du combattant pour l'accès aux droits. Les discours sur l'assistantat des plus précaires ont un effet délétère sur les personnes que l'on accuse en permanence de profiter du système.

C'est aussi délétère pour la cohésion sociale. Dans une démocratie, se préoccuper des droits des plus vulnérables, c'est rassurant pour tout le monde. Car la population française vieillit de plus en plus et se retrouvera dans des situations de dépendance un jour ou l'autre.

Il faut faire comprendre à l'opinion publique que c'est dans l'intérêt de la société de promouvoir le respect des droits des personnes. C'est moins coûteux de mutualiser que de ne pas protéger. On voit par exemple qu'aux États-Unis le coût de la santé est bien plus élevé avec un système privatisé qu'avec un système public. Enfin, quand un tiers de la population se heurte au mur du numérique et n'arrive pas à accéder aux services publics, il en résulte de la frustration et de l'énervement. Ces usagers se sentent oubliés et mis de côté. Quand ils rencontrent nos délégués sur le terrain, ils leur disent : « *Enfin je peux voir quelqu'un et lui parler.* » ■

## Le Défenseur des droits

est une autorité administrative indépendante chargée de veiller au respect des droits et libertés de toute personne présente sur le territoire français, et de permettre l'égalité de tous. En 2023, le Défenseur des droits a reçu 138 000 saisines, dont 80 % sont traitées par les 600 délégués bénévoles présents dans tous les départements. « *Nos délégués sont le sismographe de la société* », observe Claire Hédon.

[www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)

1. Articles 10 et 11 du préambule de la Constitution de 1946 incluse dans celle de 1958.

2. Dans le cadre de la réforme "solidarité à la source", dès janvier 2025, les déclarations de ressources des allocataires du RSA et de la prime d'activité seront préremplies, comme pour la déclaration de l'impôt sur le revenu, en collectant directement les montants de ces ressources auprès des employeurs ou des organismes de protection sociale.



ICI ET LÀ-BAS

## AU RWANDA, LES DÉFIS D'UNE ADMINISTRATION 2.0

Comme plusieurs pays africains, le Rwanda mise sur le digital pour faciliter l'accès des usagers aux administrations. Mais dans un pays où seulement un tiers de la population possède un smartphone et où la culture numérique n'est pas encore ancrée, la dématérialisation des services publics pose question.

PAR **DJAMILA OULD KHETTAB**

**F**ini le papier. Au Rwanda, les titres fonciers sont délivrés uniquement au format numérique depuis l'an dernier. C'est une nouvelle étape dans le processus de digitalisation des services publics amorcé il y a dix ans au "pays des mille collines". Près de 300 démarches administratives sont déjà réalisables en ligne via la plateforme Irengo – "portail", dans la langue kinyarwanda. En se connectant sur cette plate-

forme, les citoyens rwandais peuvent ainsi renouveler leur passeport ou leur carte d'identité, obtenir une copie de leur casier judiciaire ou suivre des remboursements de soins médicaux tout en ayant la possibilité de régler les frais de gestion liés à des procédures administratives. Objectif : rapprocher l'administration publique des quelque 12 millions d'habitants en effaçant les distances géographiques. Auparavant, « certains devaient marcher une journée pour se

### AVIS D'ACTEUR

**RICHARD BANÉGAS**, PROFESSEUR DE SCIENCES POLITIQUES À SCIENCES PO, SPÉCIALISTE DE L'AFRIQUE DE L'OUEST ET DES GRANDS LACS

## UN OUTIL DE SURVEILLANCE POUR LES RÉGIMES AUTORITAIRES

**I**l y a une croyance chez des décideurs africains selon laquelle le digital participerait à la modernisation de l'appareil d'État. L'outil numérique est perçu comme un moyen de compensation d'une faible couverture territoriale des services publics. Mais la technique ne fait pas tout. Dans les sociétés africaines, les enjeux de la dématérialisation des services publics se posent dans les mêmes termes que dans les sociétés occidentales, mais de manière plus accentuée. Des pays africains enregistrent encore des taux d'analphabétisme

élevés et, pour les populations les plus vulnérables, il est difficile de se procurer les outils pour se connecter à ces nouvelles technologies. Alors que la promesse était d'effacer les inégalités culturelles et sociales, d'améliorer l'accès aux droits et de "visibiliser les invisibles" grâce à la technique, on constate que la digitalisation crée ou renforce les inégalités existantes. Par exemple, en Afrique du Sud, le développement de la biométrie depuis une quinzaine d'années, qui devait permettre un meilleur accès aux services publics de l'éducation, produit paradoxa-

lement de l'exclusion. Les enfants dont l'identité n'a pas pu être vérifiée ne sont pas autorisés à aller à l'école. Par ailleurs, les bases de données constituées à partir de ces plateformes peuvent servir d'outil de surveillance pour des régimes autoritaires, qui s'autorisent à passer par-dessus l'État de droit. On observe une accélération de ce phénomène depuis le Covid et dans un contexte de lutte contre le terrorisme. À travers la mise en place de filets de protection sociale, des régimes reproduisent un système de domination des populations. ■



## DES OUTILS POUR COMPRENDRE

rendre dans un bureau administratif sans garantie de résultat », explique Clément Uwajenezza, entrepreneur digital et ancien directeur de la plateforme. Irengo est en train de « transformer le quotidien des Rwandais en leur offrant un gain de temps non négligeable ».

Toutefois sur le continent africain, où plusieurs pays dont le Ghana, l'Ouganda ou encore le Bénin opèrent eux aussi un virage numérique, les écueils liés à la digitalisation des services publics restent nombreux. Couverture Internet faible – le taux d'utilisation d'Internet en Afrique est de 37 % contre 67 % pour la moyenne mondiale<sup>1</sup> –, bande passante limitée et coûts de la data prohibitifs... le prix de l'Internet haut débit en Afrique est le plus cher au monde. Pour permettre aux foyers modestes de s'équiper d'un smartphone, le gouvernement rwandais propose l'acquisition de ce téléphone portable à un prix plancher avec un système de paiement échelonné. Mais une administration 2.0 exclut « d'office les personnes vivant dans des territoires privés d'accès aux services de base tels l'eau et l'électricité », souligne Omar Koffi Bogui, démographe. Il déplore un « déficit de planification dans la mise en place de ces outils novateurs. Des données démographiques essentielles ont été ignorées ».

Par ailleurs, la dématérialisation intégrale des services publics, visée par plusieurs pays africains, est envisageable seulement si une culture numérique se démocratise. « Au-delà du problème des infrastructures se pose la question des compétences, estime l'universitaire. Il y a un manque de communication et d'accompagnement pour suivre la mise en œuvre de ces innovations. Beaucoup découvrent l'existence de ces nouveaux outils par le bouche-à-oreille. » Face au risque de fracture numérique, le Rwanda a déployé 3 000 agents de proximité, chargés d'accompagner les personnes dans leur navigation sur la plateforme Irengo. Près de 5 000 jeunes "ambassadeurs digitaux" ont également été recrutés pour former des personnes éloignées des outils numériques et les rendre autonomes. ■

1. Source : Union internationale des télécommunications (UIT), 2024.

## À LIRE



### État de la pauvreté en France, quand la solidarité s'éloigne

Le rapport statistique du Secours Catholique-Caritas France basé sur plusieurs dizaines de milliers de personnes rencontrées par l'association. Novembre 2024.

Sur [rapport.secours-catholique.org](http://rapport.secours-catholique.org)

### Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?

Le rapport 2022 du Défenseur des droits qui dresse le bilan de l'accès aux droits des usagers, trois ans après la publication du rapport "Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics".

[bit.ly/Defenseur](http://bit.ly/Defenseur)

### Stop à la maltraitance institutionnelle

Le rapport 2024 d'ATD Quart monde sur les situations de maltraitance institutionnelle identifiées avec les personnes concernées.

[bit.ly/maltraitanceATD](http://bit.ly/maltraitanceATD)



### L'État social à distance - Dématérialisation et accès aux droits des classes populaires rurales

Un ouvrage qui éclaire la manière dont l'action publique peut se transformer en un mécanisme de renforcement des inégalités sociales.

Par Clara Deville (sociologue), Éditions du Croquant, 2023



### La valeur du service public

Ce livre raconte les services publics et en révèle la valeur, par la politologue Julie Gervais, l'historienne Claire Lemercier et le sociologue Willy Pelletier.

Éditions La Découverte, 2021



## À VOIR SUR LE WEB

### Le site Web Sens-du-service-public.fr

Le site Web du Think Tank Sens du service public, regroupant une cinquantaine d'agents publics soucieux de moderniser l'administration pour rendre le meilleur service aux usagers sans laisser personne au bord de la route. De multiples contributions dont une consacrée aux nécessaires accompagnements à la dématérialisation des services publics : [bit.ly/dematérialisationSC](http://bit.ly/dematérialisationSC)