

**Intervention Comité de réflexion à partir de l'expérience directe de la pauvreté et la précarité**  
**Webconférence P. O.S**  
**« Dématérialisation des démarches et accès aux droits sociaux », Sept.23**

.....

**Introduction**

Quel est le principe de la citoyenneté ? c'est le droit de participer aux décisions relatives a la communauté. Il y a quatre piliers de la citoyenneté, ce sont la liberté, l'égalité, la fraternité et la diversité.

Tout ça, dans la vie de tous les jours on ne le voit pas ou peu. Pour participer aux décisions c'est difficile et parfois nous sommes consultés mais cela n'est pas pris en compte. Des préjugés existent concernant les personnes en situation de précarité et de pauvreté, et ils ont des conséquences : il y a un tri qui se fait et on impose à certaines personnes les plus précaires de faire des « choix » qui n'en sont pas.

La citoyenneté c'est l'égalité des chances et d'accès aux droits de tous les citoyens : au niveau administratif, social, etc. La citoyenneté c'est avoir accès à ses droits, à la justice. Nous renonçons à nos droits, on laisse tomber l'accès a la justice même si on a raison. Parce que les démarches ne sont pas adaptées à notre situation, et que l'on n'a pas d'aides pour remplir tous les papiers qu'il faut. Pour les personnes qui ont un problème de handicap et sont en situation de précarité, elles ont encore moins accès a leurs droits.

La citoyenneté c'est aussi le droit à la participation, donner son avis et qu'il soit pris en compte régulièrement dans les politiques publiques et pas juste au moment d'un vote. Toutes les strates de la société doivent être consultées pour le projet commun. Chacun personne a la même valeur que l'autre. Les personnes en situation de pauvreté sont une partie intégrante de la solution. Or la prise en compte de notre parole n'est pas réelle. Il faudrait que la voie citoyenne soit plus consultative, que tout le monde puisse prendre part à égalité à la consultation et à la décision.

Quel que soit le statut socio-économique, personne ne doit être perçu comme un sous citoyen, un citoyen de seconde zone. Tous les individus sont citoyens. Les règles de citoyenneté doivent être accessibles à tous pour devenir partagées.

Nous allons parler plus précisément du numérique. Le numérique est parfois utile. Par exemple, il évite les déplacements. Mais il est arrivé brutalement, en étant imposé. Il devrait servir à faciliter les démarches, les contacts et l'accès aux droits. Mais souvent ça fait l'effet contraire.

## I. L'accès aux droits

Notre situation de précarité fait que nous avons en permanence des éléments variables dans nos vies. Les propositions de simplification d'accès aux droits sociaux et de citoyenneté qui existent ont tendance à s'appliquer à ceux qui sont plus stables dans leurs droits. Nous sommes constamment à la recherche de solutions les moins chères.

Par exemple, le renouvellement des fournisseurs d'énergie, d'internet et de téléphone : nous devons en changer fréquemment, quand nous en avons, pour avoir le moins cher.

Par exemple, on nous dit souvent « c'est simple, il suffit d'aller à France Services ! », mais dans la réalité ce n'est pas si simple pour nous.

France Service, c'est une bonne solution alternative : Ils peuvent nous aider pour l'accès à plusieurs administrations (CAF, retraite, droits santé, etc.). Ils peuvent aussi nous donner des adresses locales et des numéros de téléphone.

Mais l'accès est compliqué physiquement d'abord, car les points France Service ne sont pas partout ni forcément visibles. Il y a des points France Service où ça fonctionne sur rendez-vous, d'autres non. Quand il y a un papier urgent à remplir, c'est mieux sans rendez-vous. Par internet aussi c'est compliqué. C'est à améliorer : davantage de lieux, de personnel et de matériel.

Les professionnels des administrations semblent débordés et ont tendance à survoler les dossiers, ou à perdre des documents. Comment avoir confiance en eux, et comment ne pas avoir peur pour la suite ? Régulièrement, ils nous poussent à faire des démarches avec des menaces, même si c'est à notre désavantage de les faire. Est-ce que c'est plus facile pour eux, ou parce qu'il y a des quotas ?

*Une personne disait : « On m'a dit de faire mes démarches retraite. À ce moment-là ce n'était pas avantageux pour moi dans ma situation. On m'a dit : » faites vos démarches retraite, sinon on vous coupe le RSA ».*

*Une personne disait : « Je cherchais un logement. Ce que j'ai compris, c'est que pour devenir prioritaire dans l'accès au logement social, il faut attendre le dernier moment et passer à la rue ! »*

*Une personne disait : « Mon handicap a été reconnu. J'ai reçu un courrier de Pôle Emploi qui m'obligeait à aller à des rendez-vous toutes les semaines dans une structure à 50 km de chez moi, sinon j'étais radié »*

### Propositions

- Créer des bornes ou des temps de permanence France Service un peu partout y compris dans les endroits très fréquentés mais qui n'ont pas de lien avec l'administratif. L'idée est de les développer au plus près des personnes.
- Certains renouvellements de droits devraient se faire de façon automatique en fonction des revenus déclarés.
- Faire des campagnes d'affichage sur les services administratifs dans différents endroits, et pas seulement dans les administrations (par exemple à la CAF mettre des affiches sur le droit à la CSS).
- Informer les personnes bien en avance des démarches administratives à faire

## II. Le numérique

Pour nous, le numérique n'est pas utilisé pour le bien commun. Il est souvent utilisé de manière pervers. Depuis quelque temps tout se fait par internet, on sature et on s'y perd.

**Les conséquences** sont les suivantes :

– Les réunions ou entretiens par internet continuent aujourd'hui. Mais la visio, ce n'est pas la même qualité d'échange.

*Une personne disait : « J'ai peur que cela devienne la norme pour les personnes éloignées. Or ces réunions renforcent la solitude avec toutes ses dérives »*

– A force de rester tout le temps sur les écrans, on peut avoir des problèmes de santé. Nous sommes plus énervés et fatigués.

– Les accueils ferment presque tous, il n'y a plus d'interlocuteurs. Par exemple, à la CAF l'accueil a fait de gros progrès ces derniers mois, mais à la CPAM c'est le vigile qui nous parle dans le couloir et qui décide. On est oublié si on ne peut pas donner de réponse numérique, voire on est sanctionné. Ou encore, quand on accède au numérique avec l'aide d'un professionnel, ensuite on est piégé, car les institutions considèrent qu'on a ce qu'il faut pour se débrouiller avec internet.

*Une personne disait : « J'avais des problèmes d'accès internet. Après avoir demandé un rendez-vous à Pôle Emploi, en demandant explicitement d'être contacté par sms ou courrier postal, j'ai eu une réponse par mail. Je n'ai pas eu cette réponse à temps, et j'ai été menacé de radiation. »*

– À cause du numérique certaines personnes renoncent à faire les démarches, car elles n'ont pas d'aide et que c'est trop compliqué par ordinateur

## III. L'accès aux droits par le numérique

Il y a plusieurs points importants à prendre en compte pour accéder aux droits par le numérique : les outils, les connaissances et les formations.

Concernant les outils, il y a le prix du matériel et de l'entretien de ce matériel, mais aussi le prix de la connexion internet, pas accessible à tous ; il faut avoir un outil informatique adapté. Les documents que nous devons fournir doivent souvent être imprimés, c'est un coût important.

Comment fait-on quand on est au RSA ? Tout le monde a le droit d'avoir accès aux services administratifs, mais nous ne sommes pas égaux pour autant. Quand on a internet à bas prix sur un téléphone, ce n'est pas toujours possible de se connecter selon l'endroit où on se trouve.

*Une personne disait : « J'habite dans un ancien HLM. Selon la pièce où je vais avec mon téléphone, internet se coupe et je dois tout recommencer. Je n'ai pas les moyens de payer une box tous les mois, en plus des autres factures à payer (EDF, eau, etc.) ».*

*Une personne disait : « Ce n'est pas que je ne veux pas faire par internet, c'est que je n'y arrive pas ! Les professionnels ne comprennent pas, même si je leur ai dit plusieurs fois »*

Concernant l'utilisation : il est nécessaire d'avoir des connaissances en informatique. Nous ne connaissons pas les lieux où être formé. En plus, quand on comprend le fonctionnement d'une machine, il faut changer de machine pour faire d'autres démarches (ordinateur, tablette, téléphone...). Cela peut être très compliqué.

Les professionnels qui créent les plate-formes informatiques le font tous seuls, en croyant que c'est acquis, basique, que ce sont des choses que les personnes savent faire. Mais en réalité c'est adapté à très peu de gens, à ceux qui ont déjà des connaissances. De plus en plus ils mettent des QR Code, par exemple pour accéder à un bus : comment se déplacer à un rendez-vous si on n'a pas de smartphone ?

Nous avons besoin d'être sûrs que les manipulations sont bien faites, pour éviter de perdre des droits, pour éviter des pénalités de retard par exemple. Par ordinateur, parfois il est impossible de faire marche arrière pour vérifier. On ne sait pas non plus si le dossier est complet, si la démarche est en court : quelle confirmation a-t-on ? Parfois nous n'avons que la demande de paiement : on se dit que si on paye, c'est que ça doit être bon...

Certaines structures envoient des accusés de réception. Mais de manière générale, on ne sait pas qui traite le dossier, quelles étapes suit le dossier, qu'est-ce qui se passe derrière l'ordinateur ? Il est nécessaire d'avoir des confirmations et des indications une fois la démarche faite : un retour sur ce que l'on vient de faire, une confirmation que tout est bon, et quelles suites ?

*Une personne disait : « Pour la MDPH, on peut faire un dossier papier, et on reçoit toujours un accusé de réception. »*

Pour travailler et retrouver ses droits en fin de contrat de travail, tous les documents sont envoyés par mail. Que faire si nous avons des difficultés de matériels, de connexion ou de compréhension ? Il faut savoir utiliser les outils, comprendre comment fonctionne le site, comment communiquer les informations sur internet et comment trouver les bons documents...puis trouver comment les envoyer sur le site.

### Propositions

- avoir une tarification/un abonnement internet universel, à bas prix réel pour certaines catégories de personnes.
- créer des formations spécifiques à l'utilisation des plateformes administratives et définir un/des organismes public-s capable-s de faire cette formation. L'idéal serait de créer une formation avec du matériel d'occasion reconditionné : comme cela, la personne apprend à utiliser un ordinateur particulier et peut repartir avec ensuite (le matériel est familier)

## IV. Le droit numérique

Pour finir, nous nous posons des questions sur le droit numérique.

Par exemple, lorsque que l'on nous fait signer par ordinateur, quelles sont les limites ? Quelle est la validité de ces signatures ? Comment être sûr que notre signature enregistrée ne va pas être ré-utilisée sans nous ?

Il y a la question de nos droits d'accès et de modifications aux informations qui nous concernent. Il y a une confusion entre identité et droit : nous avons une identité numérique avec des informations personnelles. Pour autant, nous n'avons pas le droit d'accéder à nos données informatiques ni de les changer sur les comptes à données nationales (Pôle Emploi, CPAM). Il est souvent impossible pour nous d'accéder aux informations qui nous appartiennent. Pourquoi ? Et à notre décès, que deviennent nos informations et notre identité numérique ?

Mais également : comment nous protéger des arnaques par internet, parfois très difficiles à repérer et qui peuvent nous mettre dans des galères financières et administratives ? Comment protéger les droits des personnes inaptes à l'utilisation de l'outil informatique ?

Pour certains d'être nous, il est très difficile d'accéder aux sites internet administratifs : il faut passer par des mécanismes de sécurité qui nous empêchent au final d'accéder à nos droits, à nos espaces d'accès aux droits. C'est un enfermement, à cause des multiples codes, différents pour chaque site et d'une institution à une autre. Ainsi, les personnes très vulnérables, ou en situation de handicap, ou sous tutelle/curatelle : ces personnes-là ne vont pas sur leurs espaces du service public. Quelles sont les solutions pour ces personnes ? Si on ne sait pas utiliser internet, on a pourtant les mêmes droits que les autres !

Il faudrait toujours avoir le choix quant à la manière de faire des démarches. Il existe le consentement numérique. Pourtant on se sent forcé d'aller vers le numérique pour l'accès à nos droits. Nous recevons des demandes de consentement au numérique, mais associées à des menaces.

### Propositions

– que les personnes en difficultés par rapport aux démarches numériques soient incluses lors de la création des plateformes de tous types. Ne pas oublier les jeunes, qui sont en grande difficulté dans les démarches administratives même s'ils maîtrisent internet.

– créer des maisons de l'informatique pour effectuer ses démarches, accessibles à tous : Ce n'est facile ni pour les personnes âgées ou handicapées, ni pour les jeunes. Les jeunes ont beau connaître internet, ils sont embêtés aussi avec les démarches administratives sur internet.

– Pour aller vers l'égalité des services, on pourrait aussi penser à créer des postes de « visiteurs numériques », qui iraient à domicile tous les mois pour voir si des démarches sont à faire (en priorité chez les personnes âgées)

## **Conclusion**

Pour finir, nous vous faisons part de la définition donnée par le Conseil de l'Europe sur la citoyenneté numérique : « La citoyenneté numérique désigne le maniement efficace et positif des technologies numériques, la participation active et responsable aux communautés, à tous les niveaux, l'engagement dans un double processus d'apprentissage tout au long de la vie et la défense continue de la dignité humaine. »

Pour nous, il faudrait définir la pauvreté et la précarité, avec les personnes pauvres et précaires, en prenant le biais du numérique : aggrave-t-il la pauvreté ? Est-ce une double peine ?

Il faudrait aussi valoriser les personnes précaires et pauvres, leurs apports, et prendre en compte leurs opinions. Parce qu'elles font preuve de courage et de ressources, dans la jungle des démarches à faire au quotidien.

