

MAUX

d'exil

Éditorial

Les exilé·e·s de la « start-up nation »

Didier Maille,

Coordinateur social et juridique du Comede

L'affichage du programme « action publique 2022 » était éclatant : « améliorer la qualité des services publics [...] en travaillant à la simplification et la numérisation des procédures administratives ; accompagner la baisse des dépenses publiques, avec un objectif assumé de -3 points de PIB d'ici 2022 ». Pour le public précaire, à la rue, allophone ou simplement éloigné de la culture numérique, le bilan de la « dématérialisation » de l'accès aux services publics penche du côté des restrictions, imbriquant quatre réalités : la fermeture des points d'accueil et le dépôt des demandes sur une interface informatique ; l'invisibilisation du manque de moyen de l'administration et l'impossibilité de décrocher un rendez-vous ; l'externalisation sans vergogne (et sans financement) vers la société civile du remplissage des dossiers ; enfin, la pandémie de Covid-19 qui a conduit à la fermeture prétendument provisoire des guichets.

Pour les étranger·e·s, c'est le « choc de complexification », l'exil administratif, dont l'absurde recours au juge pour espérer obtenir un rendez-vous en préfecture, et sauver son emploi et ses revenus. Pour les travailleurs et travailleuses sociaux, c'est lutter pour tenter de faire du borbier numérique un outil de renforcement des capacités des usagers, face à des algorithmes qui déforment sans contrôle la réglementation. Pour les médecins, c'est la quête d'une équipe pluriprofessionnelle articulant médical et social pour forcer la porte de l'accès aux droits.

C'est la solidarité nationale elle-même qui semble actuellement dématérialisée. Loin de la promesse de modernité technologique, cette maltraitance institutionnelle donne à voir une nouvelle forme d'inégalité, celle du « capital numérique ». Elle appelle à de nouvelles formes de solidarité.



Utopie Numérique: de la dématérialisation à l'exclusion des droits

Depuis plusieurs années déjà, les services administratifs tendaient vers une dématérialisation de leurs compétences. La crise du Covid-19 est passée par là et de « mon espace santé » à la téléconsultation, la médecine a fait un bond en avant vers le « tout numérique ». Mais à l'heure où de nombreuses zones du territoire sont encore en zones blanches – sans couverture internet – que penser de tous les autres obstacles, non matériels, à l'accès à ses droits en ligne ? La difficulté à lire le français ou à maîtriser le langage informatique font des démarches administratives connectées un chemin semé d'embûches, qui mène parfois à une rupture des droits. Entre algorithmes opaques et complexification des entretiens des travailleurs sociaux, pouvons-nous vraiment parler de progrès numérique ? Nos auteurs et autrices exposent dans ce numéro leurs préoccupations et signalements.

Sommaire

Septembre 2022

Démarche en ligne et entraves à l'accès aux droits pour les personnes étrangères

p. 2

Daniel Agacinski, délégué général à la médiation du
Défenseur des droits

Dématérialisation ? Ou déshumanisation ?

p. 4

Danièle Sené, infirmière
Mady Denantes, médecin - équipe « consultation précarité »
de l'association Asalée

CAF: drapeau rouge pour algorithmes opaques Collectif Changer de Cap

p. 5

Erreur 404: de "pause-café" à rendez-vous connecté

p. 7

Bénédicte Maraval et Anne Legoff, assistantes sociales
au Comede

Démarche en ligne et entraves à l'accès aux droits pour les personnes étrangères

Si la transformation numérique de l'administration entraîne une évolution profonde du rôle de l'utilisateur qui nous concerne tous, il ne fait pas de doute que les ressortissants de pays tiers à l'Union européenne sont de facto ceux qui sont les plus durement mis à l'épreuve de cette dématérialisation.

Daniel Agacinski, délégué général à la médiation du Défenseur des droits

Depuis trois ans déjà, les rapports du Défenseur des droits mettent le sujet de la transformation numérique sur le devant de la scène en soulignant les difficultés spécifiques que rencontrent certains publics¹. Les personnes étrangères doivent en effet accomplir des démarches en ligne, sans alternative possible, pour se voir reconnaître un droit au séjour, qui conditionne la quasi-totalité de leurs droits économiques et sociaux.

Au cours des dernières années, les procédures qui leur sont imposées ont connu un nombre important de dysfonctionnements structurels, entraînant des ruptures de droits sur lesquelles la Défenseure des droits et ses délégués territoriaux sont massivement saisis. En l'absence de réponse à la hauteur des enjeux, de la part du ministère de l'Intérieur, aux nombreuses alertes qui lui sont adressées, ces situations se sont multipliées. Entre 2019 et 2021, l'institution a vu la part de ce type de saisines doubler, dans un contexte d'augmentation générale du nombre de réclamations.

À l'heure actuelle trois procédures – la prise de rendez-vous en ligne, le recours à la plateforme «démarches-simplifiées.fr» et le nouveau portail de l'Administration numérique des étrangers en France (Anef) – coexistent dans de nombreuses préfectures, selon la nature des titres concernés.

L'impossibilité pour un ressortissant étranger de déposer une demande de titre de séjour heurte les principes fonda-

mentaux du service public et entraîne des répercussions considérables sur son droit au respect de la vie privée et familiale garantie par l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'Homme (CEDH), dans la mesure où cela le maintient dans une situation administrative très délicate voire le place temporairement en situation irrégulière.

Dans sa décision 2020-142 concernant les modules de prise de rendez-vous en préfecture, le Défenseur des droits soulignait que le fait d'imposer le recours à une procédure dématérialisée crée des différences de traitement entre les usagers, selon l'équipement informatique et le type d'accès à internet dont ils disposent. C'est pourquoi il a rappelé à de nombreuses reprises que la saisine par voie électronique de l'administration doit demeurer un droit pour les usagers, qui ne peuvent se la voir imposer, et que toute administration est, par conséquent, tenue de prévoir une alternative à la procédure dématérialisée.

Là où la prise de rendez-vous en ligne est devenue à la fois obligatoire et impossible, c'est le juge administratif qui se transforme en passage obligé pour accéder au guichet préfectoral. Le Défenseur des droits a ainsi présenté plusieurs dizaines d'observations dans le cadre de référés «mesures utiles» visant à ordonner à la préfecture de délivrer un rendez-vous. Les tribunaux administratifs ont fait droit à la quasi-totalité de ces demandes, qui occupent désormais une part considérable de leur activité².

En réponse à cette situation absurde, dont la Cour des comptes elle-même reconnaît qu'elle résulte en partie du caractère «non réaliste» des réductions d'effectifs dans les préfectures³, le ministère de l'Intérieur entend seulement approfondir, en la rendant plus efficace, la dématérialisation du dépôt des demandes de titres de séjour. Il déploie pour cela un nouveau portail intitulé «Administration numérique des étrangers en France» (Anef), qui a vocation à devenir l'interface unique par laquelle devront transiter toutes les demandes de titres.

Le projet présente deux nouveautés significatives: d'une part, la délivrance via l'Anef – et donc sans déplacement en préfecture – d'attestations créatrices de droits (attestation de prolongation d'ins-

L'impossibilité pour un ressortissant étranger de déposer une demande de titre de séjour heurte les principes fondamentaux du service public et entraîne des répercussions considérables sur son droit au respect de la vie privée et familiale.

¹ Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics (2019), Dématérialisation des services publics, trois ans après, où en est-on? (2022).

² Jean-Noël BARROT et Stella DUPONT, rapporteurs spéciaux, annexe n° 28 Immigration, asile et intégration, au rapport fait au nom de la commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire sur le projet de loi de règlement du budget et d'approbation des comptes de l'année 2020 (Laurent SAINT-MARTIN, rapporteur général).

³ Voir Cour des comptes (2022), Les Effectifs de l'administration territoriale de l'État, observations définitives.

truction, de décision favorable...); d'autre part, le Ceseda prévoit dorénavant que «les personnes qui ne sont pas en mesure d'effectuer elles-mêmes le dépôt en ligne de leur demande bénéficient d'un accueil et d'un accompagnement leur permettant d'accomplir cette formalité» (article R.431-2), accompagnement assuré au sein des «points d'accès numérique» en préfecture.

S'il s'agit bien d'une aide et non d'une réelle alternative à la saisine dématérialisée, cette disposition pourrait marquer un progrès si tant est que sa concrétisation soit à la hauteur des enjeux.

Mais il reste que le ministère entérine, avec l'Anef, la mise en place d'un cadre exclusivement numérique pour le dépôt des demandes de titres, puisqu'aucune alternative au téléservice n'est envisagée et que le seul interlocuteur disponible en cas de difficulté est le «centre de contact citoyen» géré par l'Agence nationale des titres sécurisés.

Tel est bien le point qui a été discuté devant le Conseil d'État au printemps 2022, lors d'une requête introduite par plusieurs associations, à l'occasion de laquelle le Défenseur des droits a présenté des observations (décision 2022-061).

Dans sa décision n° 752798 du 3 juin 2022, la haute juridiction a estimé que les autorités ne pouvaient imposer le dépôt des demandes de titres *via* l'Anef qu'à la condition de prévoir non seulement l'accompagnement des étrangers éloignés du numérique mais aussi une solution de substitution non numérique pour ceux qui, malgré cet accompagnement, se trouveraient bloqués dans leur démarche.

Le Conseil d'État a ainsi suivi le Défenseur des droits en considérant qu'une démarche exclusivement numérique, sans aucune alternative possible, portait atteinte aux droits des usagers et n'était donc pas acceptable.

Si cette solution constitue une avancée notable, sur laquelle le Défenseur des droits pourra à l'avenir prendre appui dans le traitement des saisines individuelles, elle demeure cependant moins exigeante pour l'administration et moins protectrice pour les usagers que la recommandation portée par le Défenseur des droits, à savoir le maintien systématique d'une voie alternative au téléservice, que les usagers pourraient choisir librement.

Enfin cette décision laisse ouvertes de nombreuses questions: qu'est-ce qu'une solution de substitution satisfaisante? Comment l'utilisateur prouvera-t-il l'échec de sa tentative de recours au téléservice? Comment déterminera-t-on que telle ou telle démarche est «particulièrement sensible et complexe» et ouvre le droit à une solution de substitution?

Nous sommes donc loin d'en avoir fini avec ce sujet, et le Défenseur des droits entend bien poursuivre son engagement pour le respect des droits fondamentaux des personnes étrangères – qui commence par la garantie de leur accès aux démarches administratives.

Là où la prise de rendez-vous en ligne est devenue à la fois obligatoire et impossible, c'est le juge administratif qui se transforme en passage obligé pour accéder au guichet préfectoral.

EN 2021, LES ACTIVITÉS DU COMEDE ONT ÉTÉ SOUTENUES PAR DES DONS DE PARTICULIERS, ET :

- L'Assistance-Publique des Hôpitaux-de-Paris
- Le ministère des Solidarités et de la Santé, Direction générale de la santé (DGS)
- Le ministère de l'Intérieur, Direction générale des étrangers en France, Direction de l'asile (DA) et Direction de l'intégration et de la nationalité (Dian)
- Le ministère de l'Éducation nationale, Fonds pour le développement de la vie associative (FDVA)
- Le ministère chargé du Logement et de l'Habitat durable, Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)
- Le ministère chargé de la Ville, Direction générale des collectivités locales, Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)
- Le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET), Direction régionale des sports et de la cohésion sociale: Fonjep
- L'Agence nationale de santé publique - Santé publique France
- La Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM)
- Le Fonds européen, Fonds asile, migration et intégration (Fami)
- L'Agence régionale de santé de Guyane
- L'Agence régionale de santé d'Île-de-France
- L'Agence régionale de santé de Provence-Alpes-Côte d'Azur
- L'Agence régionale de santé Auvergne Rhône-Alpes
- La Direction régionale et inter-départementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DRIEETS IDF): Plan Relance, DRJSCS, DDSC 94
- La Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités Auvergne Rhône-Alpes (DRIEETS AURA): Plan Relance, DDSC42
- La Ville et le Département de Paris, Direction de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES)
- Le Conseil Départemental du Val-de-Marne, Aide Sociale à l'Enfance
- La Caisse primaire d'assurance maladie du Val-de-Marne
- La Direction Régionale aux droits des femmes Ile-de-France (DRDFE)
- La Direction Régionale aux droits des femmes PACA (DDFE 13)
- La Ville du Kremlin Bicêtre
- Fondation Rothschild, Sidaction, la Fondation de France, le Fonds Inkermann, la Fondation RAJA, la Fondation Abbé Pierre, la Fondation Sanofi Espoir, la fondation CARITAS (MJP), la Fondation Barreau de Paris Solidarité
- Aides, Médecins sans frontières
- La Ville du Kremlin Bicêtre

Dématérialisation ? Ou déshumanisation ?

Nous sommes une équipe dite «consultation précarité» de l'association Asalée constituée de médecins, infirmières de santé publique, médiatrice en santé, psychologue et travailleurs sociaux. Les expériences de terrain décrites ci-dessous et le rapport de la Défenseure Des Droits, Claire Hédon, se complètent sur un plaidoyer en défaveur de la totale dématérialisation des services qui s'est nettement accélérée pendant la crise du Covid constituant une inégalité sociale de santé supplémentaire au détriment des plus précaires.

Danièle Sené, infirmière

Mady Denantes, médecin - équipe «consultation précarité» de l'association Asalée

Nous travaillons à La Goutte d'Or dans le 18^e arrondissement à Paris et assurons une permanence dans une structure sociale du 20^e. Nous accompagnons des patients en situation de précarité à surmonter les obstacles qui fragilisent l'accès aux soins médicaux, infirmiers, aux actes de prévention et démarches administratives sans lesquelles, par exemple, une couverture sociale ne peut être obtenue.

«L'illectronisme affecte 9 millions de personnes et 25 millions de personnes ont des compétences numériques fragiles.»

Janvier 2021 <https://www.vie-publique.fr>

Bakary, son cœur, l'équipe précarité et les prises de rendez-vous

Bakary est arrivé en France en 2018, il a 43 ans. Il parle suffisamment français pour qu'en prenant le temps nous soyons assurés de bien nous comprendre. À son arrivée il fait un infarctus et est hospitalisé. Il nécessite donc un traitement et une surveillance régulière. Depuis 2018, il se débrouille avec la solidarité des uns et des autres et appelle le 115 tous les jours. Il ne lit pas et n'écrit pas mais bénéficie d'un soutien amical auprès de ses «potes» et sollicite régulièrement notre «consultation précarité» pour décoder un compte rendu, poser des questions sur les demandes d'hébergement d'urgence, s'informer des lieux de distribution alimentaire, participer à des ateliers collectifs en ETP (1), solliciter notre écoute... Il parvient souvent à ne pas dormir dans la rue mais chaque jour il doit chercher une solution. Pour qu'il évalue sa situation et puisse ainsi faire ses choix de parcours de

vie, nous l'avons adressé à une permanence juridique. Il décide alors de déposer à la préfecture une demande de séjour pour soins.

Prendre rendez-vous...

La permanence du Centre social local vers lequel nous l'orientons nous informe qu'il faut prendre un 1^{er} rendez-vous en préfecture pour retirer le dossier de demande. Impossible de prendre rendez-vous par téléphone, tout passe par internet... Mais Bakary n'a pas accès à l'ordinateur dont il ne sait par ailleurs pas se servir. Nous sollicitons à nouveau le centre social qui aide Bakary pour cette démarche dématérialisée. Malheureusement, un message d'erreur s'affiche à chaque fois. Pour sortir de cette impasse le recours consiste à saisir le juge des référés pour qu'il ordonne qu'un rendez-vous soit fixé au requérant. Cela implique de prouver l'impossibilité à prendre un rendez-vous en ligne en faisant des captures d'écrans horodatées sur plusieurs semaines.

Le centre social est disponible les mardis et les vendredis pour aider Bakary à faire ces captures d'écran et installe un raccourci sur son téléphone pour continuer de tenter la prise de rendez-vous la nuit. Cela prend 2 semaines et, une nuit, il parvient avec l'aide d'un ami à «décocher» le fameux rendez-vous. Pour Bakary, il ne sera donc pas nécessaire de demander un référé!

Il faut alors demander un second rendez-vous pour déposer le dossier constitué, là aussi, après un labyrinthe administratif en ligne. Le centre social aide Bakary pour la seconde fois à la prise de rendez-vous. À

nouveau même procédure pour obtenir un référé... Après 6 mois d'accompagnement sur cette procédure par un médecin généraliste, une infirmière en santé publique, une médiatrice en santé et les accueillants du centre social local, le dossier de Bakary est en cours d'examen par la préfecture. Son rendez-vous médical à l'OFII a eu lieu fin avril. Et il attend actuellement la réponse.

«Les personnes étrangères sont encore plus massivement empêchées d'accomplir des démarches qui sont absolument nécessaires à leur vie quotidienne et au respect de leurs droits fondamentaux»

Claire Hédon, la Défenseure des droits.
Février 2022

Doctolib et la fracture numérique

Romdhane a 62 ans, il n'a pas de téléphone, il ne sait pas lire et il est sans hébergement. Il souffre d'un diabète qui s'est compliqué notamment au plan visuel et a déjà fait deux AVC. Il est accompagné par l'équipe pluriprofessionnelle de la consultation précarité Asalée depuis 2019: coordination médicale, mobilisation des travailleurs sociaux, soutien du psychologue, aide à la prise des rendez-vous médicaux, organisation des soins avec les infirmiers libéraux dans un tiers lieu qu'il fréquente, puisqu'il est en errance sans moyen d'être joint par téléphone...

L'état de santé de Romdhane étant très fragile, des rendez-vous médicaux réguliers sont nécessaires et des examens de contrôle fréquemment prescrits. Mais comment prendre rendez-vous aujourd'hui quand tout passe par un accès internet?

Après un certain nombre d'heures à tenter de joindre les services et structures de santé, nous sommes un certain nombre de soignants à avoir opté pour la création de comptes Doctolib pour la prise de rendez-vous de nos patients. Pour Romdhane, l'accessibilité de tout ou une partie de ces démarches en mode dématérialisé a représenté entre juin et octobre 2021 un nombre d'heures de travail estimé à 47h pour l'équipe de la consultation précarité: l'infirmière Asalée, la médiatrice en santé, l'assistante sociale en support à l'équipe et les médecins de l'équipe.

Cette difficulté supplémentaire à la prise des rendez-vous, privant les personnes d'un accès facile aux services et compliquant leur compréhension du système de soin, risque d'aggraver les inégalités sociales de santé déjà très importantes en France par rapport à nos voisins européens ainsi que le niveau de littératie en

santé nécessaire pour des parcours de santé adaptés.

Nous aurions pu vous raconter la même histoire pour Wael, Christian, Fred et bien d'autres: migrants ou non. Cette difficulté ne concerne pas que les patients étrangers, mais tous les patients fragiles au regard de l'accès à l'outil informatique et de sa maîtrise, de la lecture et de l'écriture et de la connaissance du système de soin, de nombreuses personnes âgées, ou handicapées, ou isolées en milieu rural par exemple... Que penser d'un droit qui est en pratique inaccessible si l'on n'a pas autour de soi une équipe pluriprofessionnelle articulant médical et social?

Nous sommes attachées à des valeurs socles comme l'accès aux soins avec notre merveilleuse sécurité sociale où chacun cotise selon ses revenus et chacun reçoit en fonction de ses besoins. La dématériali-

sation risque de priver certains de cet accès aux soins. Nous devons rester vigilants et ne pas valider ce qui risque d'aggraver les Inégalités Sociales de Santé, déjà très importantes dans notre pays.



En réponse aux impasses rencontrées dans nos prises en charge: l'équipe Asalée lors de la manifestation «Bouges ta préfecture» à Bobigny, le 16 février 2022.

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

CAF: drapeau rouge pour algorithmes opaques

Les calculs de droits et versements des prestations, mais aussi les contrôles des CAF sont gérés par des algorithmes opaques, qui ne traduisent pas toujours la loi comme ils le devraient. Pourtant, l'informatique pourrait aussi être un puissant outil contre le non-recours, ce qui coûterait à l'Etat «un pognon de dingue».

Par le collectif *Changer de Cap*

Noria ne sait plus que faire. Elle a beau tenter d'appeler sa Caf¹, de demander des rendez-vous en urgence, aucune de ses démarches n'aboutit: l'ensemble de ses prestations est purement et simplement suspendu. Plus d'allocations familiales, plus d'APL, plus de complément Paje² depuis quatre mois. Elle n'a pas plus touché l'Allocation de rentrée scolaire pour ses trois enfants. Les factures s'accumulent, les loyers impayés également, la grande précarité se rapproche de jour en

jour. Noria est-elle une «fraudeuse»? Non, la Caf n'a pas reçu la déclaration de ressources 2020 de son époux, aujourd'hui en arrêt maladie suite à un grave accident. Pour cette famille comme pour beaucoup d'autres, dont la survie dépend de ses droits aux prestations sociales, la situation est terrible, incompréhensible. On peut bien sûr accuser le retard des Caisses d'allocations familiales dans le traitement des dossiers, la presse s'en est largement fait l'écho au printemps. Mais la réalité va plus

loin, et fait porter le regard vers la gestion de ces prestations par des algorithmes qui parfois vont jusqu'à ignorer la loi. Posons néanmoins comme acquis le fait que n'importe quel logiciel, n'importe quel algorithme fait «ce qu'on lui dit» (ce pour quoi il est programmé, avec des entrées, des variables...).

N'importe quel logiciel, n'importe quel algorithme fait «ce qu'on lui dit»

¹Caf: Caisse d'allocations familiales

²Paje: Prestation d'accueil du jeune enfant. La Paje comprend 4 aides: la prime à la naissance ou la prime à l'adoption, l'allocation de base, la prestation partagée d'éducation de l'enfant et le complément de libre choix du mode de garde.

On pourrait se dire que cet usage de l'informatique augmente «l'efficacité» des CAF en automatisant un certain nombre de tâches et de calculs. Mais comme tout outil informatique, celui de l'organisme ne supporte pas le moindre grain de sable – dans le cas de Noria, une déclaration manquante et un logiciel bloque les versements.

Sa situation aurait pu, et même dû, être réglée rapidement pour peu qu'un agent prenne la main sur la machine. Or les effectifs sont en constante diminution, les allocataires priés de ne passer que par le numérique et leur fameux espace personnel, et les agents comme ceux des «maisons» France Services n'ont ni la formation ni les autorisations pour intervenir.

Des algorithmes opaques et parfois hors-la-loi

Les algorithmes utilisés par les Caf n'ont pourtant rien d'infaillible! L'un des cas connus est celui du versement des aides comme les APL ou la Prime d'activité en cas de garde alternée... Une opération semble-t-il trop compliquée pour le logiciel de calcul, puisque selon une note interne³ que se sont procurée des journalistes, il doit se faire manuellement. Faute d'agents, justement, la note indiquait que «dans l'attente d'une adaptation du traitement informatique, il est important de circonscrire le périmètre du partage aux seules réclamations expresses des allocataires». En clair, qui ne demande rien, n'a rien.

Dans ce tableau, on pourrait ajouter – entre autres – des indus réclamés et prélevés d'autorité par retenues sans aucune explication du calcul (parfois cela peut aussi être des rappels), comme largement documenté par le Collectif Changer de Cap, ce qui en soit est déjà contraire au Code des relations entre le public et les administrations. Mais cela va encore plus loin.

Il faut savoir que lesdits algorithmes sont des programmes informatiques conçus par des sociétés privées, le groupe américain Oracle, par exemple, pour le calcul de la Prime d'activité. Or l'opacité règne, tant sur les codes sources eux-mêmes que sur leur documentation, «protection de la propriété intellectuelle» oblige, sans doute, et quand bien même ils sont soumis au même droit d'accès que les documents administratifs – théoriquement. Des informaticiens qui souhaiteraient étudier ces codes sources ne peuvent donc pas vérifier un grand principe: «Code is law», en français le code est la loi, en clair le code informatique doit scrupuleusement respecter les lois, les décrets et autres réglementations.

Dans une étude publiée début juillet⁴, des chercheurs de l'Inria (Institut national de recherche en sciences et technologies du numérique) ont constaté qu'«il est souvent impossible de mener une enquête critique sur l'algorithme sous-jacent, par exemple pour vérifier sa fidélité à la législation qu'il est censé appliquer». Ils ont surtout mis concrètement en lumière que les développeurs des programmes, en l'occurrence de calcul des différentes aides au logement, doivent procéder à des «micro choix», qui se traduisent par des simplifications ou des interprétations de la loi. Et donc privent encore une fois les allocataires de certains de leurs droits.

En attendant, peut-être vainement, que la loi française et l'informatique pratiquent

les mamans célibataires et les personnes nées à l'étranger font partie des allocataires ayant des «scores de risque» élevés et sont donc soumis plus souvent à des contrôles.

enfin le même langage, l'heure est à la «dématérialisation heureuse»... Sauf peut-être pour les 31% de personnes qui ont renoncé en 2021 à effectuer une démarche administrative en ligne, selon l'Insee.

Du datamining et de l'utilisation des données

La dématérialisation est aussi l'occasion pour les administrations et les organismes de protection sociale de pratiquer le *data-mining*, la récolte massive de données et le croisement de fichiers. Cela pourrait, si volonté il y avait, participer à la lutte contre le non recours, dont le taux dépasse les 30% en France pour les prestations sociales, 37% soit 750 M€ par trimestre pour le seul RSA. Au lieu de cela, l'Administration préfère que ses logiciels bloquent les droits d'une allocataire parce que le renouvellement de sa carte de séjour a trainé ou ceux de ressortissants étrangers bloqués dans leurs pays d'origine durant la pandémie de Covid 19. Pour schématiser, c'est un choix.

La Cnaf (Caisse nationale d'allocations familiales) ne s'en cache pas, qui revendique plus de 36 millions de contrôles de ses allocataires en 2021, dont 31,6 millions dits automatisés: la machine détecte ou non des incohérences... et d'abord dans les dossiers d'allocataires, considérés comme «à risques». La Cnaf l'expliquait elle-même dès 2017 dans un dossier de presse⁵ sur sa «politique de contrôle et de prévention» parlant d'un «traitement informatique qui permet de calculer la probabilité qu'une erreur se produise en donnant un score de risque prédictif». Selon quels critères? C'est là encore le flou total, bien que l'on ne puisse que supposer (et constater par les témoignages) que les travailleurs ayant des revenus variables, les mamans célibataires et les personnes nées à l'étranger font partie des allocataires ayant des «scores de risque» élevés et sont donc soumis plus souvent à des contrôles.

³<https://www.midilibre.fr/2022/06/11/qui-ne-demande-rien-na-rien-de-mauvaise-volonte-la-caf-vous-privé-peut-etre-injustement-de-ces-prestations-10353023.php>

⁴<https://hal.inria.fr/hal-03712130/document>

⁵https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dnlf/CNAFDPControl.pdf

Erreur 404 : de « pause-café » à rendez-vous connecté

Depuis plusieurs années le métier d'assistantE socialE évolue.

Nous devons nous adapter non pas à un public de plus en plus complexe mais à des administrations n'appliquant pas le droit tel que prévu par les textes et devenues de moins en moins accessibles. Aux compétences juridiques nécessaires en cas de refus d'ouverture des droits, s'ajoute une (r)évolution de nos métiers: la dématérialisation.

Bénédicte Maraval et Anne Legoff, assistantes sociales au Comede

Le choix de l'écriture inclusive en utilisant le E a été fait pour permettre la lecture de cet article aux personnes mal voyantes utilisant un logiciel d'aide à la lecture.

Le Ministère des solidarités, de l'autonomie et des personnes donne la définition suivante de notre métier:

L'assistant de service social (ASS) intervient auprès de personnes confrontées à diverses difficultés: économiques, d'insertion, familiales, de santé, de logement. Il accueille, soutient, oriente et accompagne la construction de projets en tenant compte des potentialités des personnes et des possibilités offertes par la collectivité.

Ce que la définition ne prend pas en compte c'est que les «potentialités des personnes» sont mises à rude épreuve avec le nouveau mode de fonctionnement des administrations et des institutions.

Mise à mal la «potentialité» d'une personne mal voyante qui doit prouver qu'elle n'est pas un robot en cochant des cases. Mise à mal la «potentialité» de l'adolescent étranger qui a une maîtrise quotidienne de l'informatique mais dont le site ne reconnaît pas son acte de naissance.

Pourtant, jusqu'à récemment ces personnes faisaient leurs démarches seules. Les étrangerEs que nous recevons sont

nouvellement arrivés en France, en situation de grande précarité. Ils et elles ne sont pas équipés d'ordinateurs, n'ont pas toujours de smartphone, de connexion, ne maîtrisent pas toujours le français¹ et la plupart souffrent d'illectronisme².

Une complication supplémentaire

Bien que nombreux à tirer la sonnette d'alarme, aujourd'hui, pour accéder à une administration nous n'avons pas d'autre choix que de passer par les sites et les applis. Il faut: créer une adresse mail, un identifiant, des mots de passe, scanner nos documents, avoir un smartphone, lire le français, contrôler régulièrement sa boîte mail et ne pas changer de numéro de téléphone: sinon fini le «mot de passe oublié» et le compte est bloqué.

Aujourd'hui ce n'est pas parce que toutes ces compétences sont exigées, que le public est formé et équipé. Nous, les travailleurs sociaux, parfois également en difficultés, sommes mis devant l'obligation de modifier nos pratiques pour continuer notre mission d'accompagnement et l'objectif d'autonomie des personnes. Pour cela, et pour rester en cohérence avec nos principes nous avons besoin de temps et de moyens.

Créer une adresse e-mail, c'est rapide. Mais expliquer le concept d'une boîte mail, proposer un modèle d'adresse, trouver un mot de passe ensemble, installer la boîte mail sur le smartphone et «faire ensemble» puis laisser faire seule, rien que cela prend au minimum une heure d'entretien, souvent plus, notamment quand nous sollicitons l'aide d'unE interprète.

LES SERVICES DU COMEDE

www.comede.org - 01 45 21 39 32

Permanences téléphoniques médicales et psychologiques, sociales et juridiques.
Coordonnées et horaires sur : www.comede.org

Consultations & ateliers pluridisciplinaires dans les centres de soins et d'accompagnement en régions IDF (Bicêtre, Paris), Aura (Saint-Étienne), Paca (Marseille) et Guyane (Cayenne).
Modalités d'accueil et de prise de RV sur : www.comede.org

Centre de formation: 01 45 21 39 32 / contact@comede.org

Ressources et publications téléchargeables : www.comede.org

Guide Comede et Livrets bilingues, articles électroniques et ressources du Guide Comede (sur le site internet dédié: www.guide.comede.org)

¹42% des consultations au Centre de santé se sont faites en langue étrangère en 2021

²Illectronisme: état d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques. (On distingue dans l'illectronisme les lacunes liées à l'utilisation des outils numériques [ordinateurs, téléphones intelligents, etc.] et celles liées à l'usage des contenus disponibles sur Internet [remplir un formulaire en ligne, acheter sur un site Web, etc.]) dictionnaire Larousse 2022

Impossible de communiquer avec unE humainE

Une fois les barrières matérielles levées, d'autres restent à franchir. Prenons l'exemple de ce patient afghan, reconnu réfugié après plus de 2 ans de procédure. Monsieur a une pathologie rentrant dans le cadre du droit au séjour pour raison médicale. La loi asile l'oblige à faire une «double demande»: une carte de séjour pour raison médicale en parallèle d'une protection de réfugié. Mars 2022, il obtient le statut de réfugié, il a droit à une carte de résident de 10 ans. Mai 2022, l'ANEF³ clôture son dossier «reconnu réfugié» car il a une autre démarche en cours (Santé/carte d'un an).

Impossible de communiquer avec unE humainE pour expliquer l'aberration. Le seul moyen de faire une réclamation est de passer par l'onglet «contact». Le patient – non francophone- reçoit une réponse automatique lui expliquant qu'il recevra une réponse sous 4 jours et de ne pas recontacter le service pendant ce délai et terminant par [...] Pour tout échange ultérieur avec nos services au sujet de ce dossier il est important de rappeler la référence [152240262652895823] entre crochets dans l'objet de votre message.⁴

Juin 2022 il est bloqué dans toutes ses démarches, il ne peut ni s'inscrire à une formation, ni faire une ouverture de compte bancaire par exemple.

Aujourd'hui le «tout numérique» demande une maîtrise quasi parfaite du français, de l'écrit, du langage administratif et du langage numérique. Les blocages informatiques obligent à des démarches supplémentaires et très souvent entraînent les bénéficiaires dans une situation de rupture de droits.

Il faut être équipéE d'un smartphone, avec beaucoup d'espace de stockage et plutôt récent, payer un abonnement -ou se faire payer un abonnement au risque d'une dépendance- et/ou trouver du wifi accessible.

En même temps

Pour répondre à ce besoin «matériel» et de formation nous avons développé un partenariat avec Emmaus Connect qui peut assurer un accès moins cher à l'équipement et des formations aux patientEs. «L'équipement des patientEs en smartphone» fait partie de nos réflexions de travail. Mais ce sujet soulève des questions d'ordre éthique: en équipant les patientEs serions-nous complaisantEs envers l'Administration? Lorsque nous créons des adresses mails, des mots de passe, que nous ouvrons des comptes CAF, ou autre, sommes-nous bien sûrEs que la personne concernée a bien compris? Comment travailler sur l'autonomie des personnes quand les compétences demandées sont de plus en plus techniques?

En interne mais aussi dans les collectifs de plaidoyer, nous ne sommes pas toujours d'accord sur les orientations. Nous tâchons de «faire en même temps»: utiliser les services dématérialisés et en même temps dénoncer, rencontrer les institutions et faire en sorte que le contact humain soit (de nouveau) possible.

«En même temps» la dématérialisation peut être un outil de travail, de lien avec les personnes accompagnées. Les contacts avec le pays sont facilités, les envois de messages vocaux ou de photos permettent de communiquer ensemble sans maîtriser le français et en dehors de rendez-vous.

³ANEF Administration numérique des étrangers en France

⁴La référence du dossier a été modifiée dans un souci d'anonymat



©Bénédicte Maraval

«En même temps» nous dénonçons les aspects négatifs pour le public accompagné mais aussi pour les agents d'administration. La dématérialisation empêche le lien et complexifie les démarches dès que nous sommes «hors case». Le tout dématérialisé ne peut pas être une façon de travailler et la «connexion» humaine reste indispensable.

Maux d'exil - Le Comede

RÉALISATION: Avec le concours de Parimage

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION: Didier Fassin

DIRECTEUR DE LA RÉDACTION: Arnaud Veïsse

RÉDACTRICE EN CHEF: Agathe Coutel

ONT ÉGALEMENT PARTICIPE À CE NUMERO: Marion Tambourindeguy,

Anne-Marie Chemali et Khalda Vescovacci

ISSN : 1959-4143