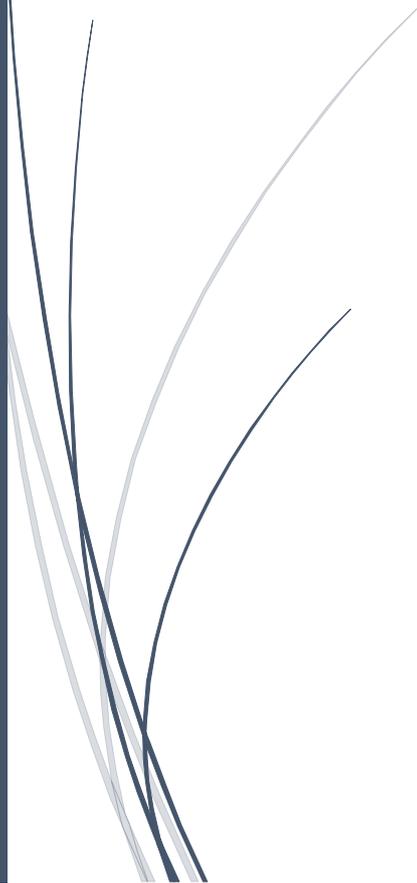


Licence professionnelle

« Conseil en écriture professionnelle et privée – Écrivain public »

Face à la déshumanisation des services publics, quel rôle pour l'écrivain public ?

Présenté par Annick Chastanet-Marie
Année 2022/2023



Déclaration sur l'honneur

Je, soussignée Annick Chastanet-Marie, déclare avoir rédigé ce travail sans aides extérieures ni sources autres que celles qui sont citées. Toutes les utilisations de textes préexistants, publiés ou non, y compris en version électronique, sont signalées comme telles. Ce travail n'a été soumis à aucun autre jury d'examen sous une forme identique ou similaire, que ce soit en France ou à l'étranger, à l'université ou dans une autre institution, par moi-même ou par autrui.

Paris le 26 mai 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Chastanet-Marie', written in a cursive style.

Remerciements

Je remercie Diane Galbaud-du-Fort pour ses précieux conseils et son enseignement riche et passionnant tout au long de cette année.

Avant-propos

L'administration joue un rôle considérable dans la vie quotidienne des citoyens. L'accès aux services publics est essentiel car il conditionne l'accès à de nombreux droits fondamentaux tels que le droit à la santé, au logement, à la justice, à l'hébergement d'urgence, à la retraite.

De tout temps, les démarches administratives et les relations avec l'administration ont été perçues par les usagers comme peu aisées, complexes, peu réactives et sources de nombreuses tracasseries. Le conseil du roi Louis XV soulignait déjà dans un arrêt du 29 mars 1773 que « les formalités administratives entraînent des délais infinis dans les affaires et n'excitent que trop souvent les plaintes les plus justes. » Emil Cioran écrivait, lui, en 1952 dans *Syllogismes de l'amertume* « La mention des déboires administratifs parmi les motifs justifiant le suicide, me paraît la chose la plus profonde qu'ait dite Hamlet ». Les relations difficiles avec l'administration ne sont donc pas nouvelles...

Aujourd'hui les relations du citoyen avec son administration sont numériques et plus personne ne peut dire qu'il connaît son contrôleur des impôts, un préposé de la Poste ou un référent à la Caisse d'Allocations familiales. L'administration est désormais déshumanisée ce qui distend le lien social de chacune et chacun à l'État et remet en cause ses principes fondamentaux que sont l'égalité des usagers et l'adaptation aux besoins de ceux-ci.

On ne peut nier que la transformation numérique de l'administration constitue un progrès.

Mais elle est aussi source de fracture sociale, d'exclusion et d'absence de repères pour les usagers.

Cet aspect sera développé dans le présent travail.

Table des Matières

I- La transformation numérique du service public	9
A - Une transformation initiée depuis plus de 20 ans	9
a) Les étapes successives de 1997 à aujourd’hui	9
b) Le numérique : d’une opportunité à une contrainte, un changement de paradigme au fil des années.....	10
B - À partir de 2017, un objectif de dématérialisation de 100% des démarches administratives	12
a) Améliorer la qualité des services publics tout en réduisant les dépenses.....	12
b) La difficile inclusion numérique de tous les usagers des services publics	14
➤ Une marginalisation croissante des usagers	15
➤ Des dispositifs d’accompagnement qui présentent des limites.....	16
II – Les conséquences sur les usagers : la déshumanisation de l’administration.....	17
A – Pour l’usager, une injonction à l’autonomie	17
B- Une administration qui s’éloigne de ses usagers.....	19
a) Le recul des bureaux physiques et des guichets d’accueil	19
b) Une qualité de service qui diminue	23
B- Un accès aux droits rendu difficile	24
III - Quel rôle peut jouer l’écrivain public pour humaniser l’accès aux services public.....	25
A- La fonction de l’écrivain public.....	26
B- La posture de l’écrivain public.....	26
a) Une figure d’humanité et de savoir.....	26
b) Une position de médiateur	29
C- En quoi la numérisation des services publics affecte le travail de l’écrivain public.....	30
a) Une quantité de travail majorée	30
b) Une posture altérée et déshumanisée par le numérique.....	31
Bibliographie.....	35

Introduction

Au cours de cette année de licence professionnelle consacrée à l'écriture j'ai effectué trois stages qui m'ont permis de mettre en œuvre deux types d'écriture : une écriture créative destinée à alimenter la communication d'une troupe de théâtre et une écriture sociale, dans le cadre de permanences administratives.

Mon premier stage s'est déroulé du 5 décembre 2022 au 31 décembre 2023 à la Maison des séniors, 6 Promenade Louis Vuillermoz à Saint Maur des Fossés (94100). Cette structure qui a été inaugurée le 3 octobre 2022, est destinée à favoriser le bien-vieillir. Elle est dédiée au partage, à l'information, à l'orientation, à la sociabilité et à l'accompagnement des personnes âgées. J'avais sollicité un stage pour y animer des permanences administratives. J'y ai assuré seule des rendez-vous sur des sujets variés tels que l'examen de l'éligibilité à une pension de réversion et l'instruction du dossier de l'usagère, la création de comptes retraites et le suivi des dossiers sur le site de la CNAV¹, l'établissement d'un dossier de réintégration dans la nationalité française pour une personne de nationalité congolaise née au Congo Brazzaville alors qu'il était une colonie française, plusieurs renouvellements de titres de séjour, un courrier pour le juge des affaires familiales dans le cadre d'une séparation..etc.

Mon deuxième stage s'est déroulé du 20/02/2023 au 09/06/2023 dans une compagnie de théâtre, la Compagnie Aziadé située 79 rue Rebeval 75019 Paris.

Depuis 2014, la compagnie Aziadé crée, produit et diffuse des spectacles de théâtre et plus largement des projets culturels qui ont pour thème les droits de l'enfant et les violences faites aux enfants destinés aux établissements scolaires, aux associations, aux professionnels de santé et de l'éducation, aux centres de détention. Sa particularité tient dans sa capacité à traiter de sujets sensibles dans l'humour et la « pétillance ».

Partant du constat effroyable qu'en Europe, un enfant sur dix est victime de violence sexuelle, soit trois enfants par classe, la compagnie Aziadé a conçu un projet culturel innovant pour favoriser la libération de la parole des victimes de violences sexuelles grâce au théâtre. La pièce *Quelque chose* où il est question d'inceste et de résilience a été jouée et a fait l'objet d'un documentaire *Catharsis, Dire l'inceste* diffusé sur

¹ Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse

France TV, puis, en février 2022 à l'Assemblée nationale française. Il a été labellisé par l'Unesco.

Des modules de théâtre forum sont proposés également par la compagnie dans les collèges pour libérer la parole des jeunes et permettre aux victimes de demander de l'aide le plus tôt possible.

Dans le cadre de ce stage, il m'a été demandé de faire un travail de mise à jour des documents de communication ou de présentation de la compagnie et de proposer de nouveaux supports. Cette tâche nécessitait de faire un tri parmi les réalisations de la compagnie depuis sa création en 2014 pour créer un nouveau catalogue plus resserré et moins daté. Par ailleurs, il m'a été demandé d'exploiter les réponses aux questionnaires d'évaluation remplis par les jeunes après les ateliers théâtre proposés par la compagnie. Cette expérience a été enrichissante sur le plan de l'écriture. Elle nécessitait à la fois de mettre en œuvre des qualités de synthèse et d'utiliser une écriture de communication pour mettre en avant l'action de la compagnie.

Mon troisième stage s'est déroulé du 6 décembre 2022 au 31 mai 2023 à l'association FFR à Créteil (Filles et Fils de la République) créée en 2006 et qui a pour objet l'éducation à la citoyenneté par l'art, autour d'une troupe de théâtre Kahina et Cie.

Début 2021, l'association ouvre « El Kawa des Seigneurs », un café social situé 13 rue Cotonou à Créteil (94000) destiné à toutes et tous, mais prioritairement aux plus de cinquante-cinq ans. Il s'agit d'un projet solidaire et humain qui a pour vocation de faciliter le lien social, l'accès aux droits, aux soins, mais aussi et surtout à la culture, trop souvent vue comme inabordable par des populations en situation de précarité. Salika Amara, présidente de FFR, a voulu faire de ce café social « *un endroit beau, convivial, laïc et ouvert à toutes et tous pour briser l'isolement, les fractures administrative et numérique, pour, tous ensemble, faire société* », afin que l'avancée en âge ne soit plus synonyme d'isolement.

De nombreuses activités sont proposées aux adhérents dans le cadre de ce café social : des brunchs, des jeux, des ateliers (théâtre, lecture, aide au numérique, jardinage, couture, loisirs créatifs... etc.), des sorties culturelles à Paris (expositions, des pièces de théâtre, hammam). Il exploite aussi un jardin partagé qui est cultivé collectivement par les adhérents. Enfin, tous les matins en semaine se tiennent des permanences administratives animées par des bénévoles. C'est ici au sein du café que j'effectuerai 200 heures de stage. Le choix délibéré de Magdalena, médiatrice culturelle, qui sera ma tutrice, est que ces permanences se tiennent au sein du café, dans un lieu certes dédié et délimité par une cloison, mais qui n'est pas un lieu séparé.

La volonté de la structure est en effet que l'accompagnement social et administratif nourrissent une dynamique collective de réflexion sur les problèmes sociaux et les difficultés rencontrées face aux administrations dématérialisées. Magdalena et Salika se sont beaucoup engagées pour défendre un service public accessible et humain. Elles ont notamment été signataires le 13 octobre 2022, d'une tribune dans Médiapart avec treize autres associations et le soutien d'élus pour dénoncer la dématérialisation totale et forcée des services publics (annexe n° 1). Cette tribune alertait, à la veille de la réforme sur les retraites, sur les défaillances de la CNAV, dont la dématérialisation et la fermeture des agences entraînent de graves dysfonctionnements et un allongement des délais de traitement.

Je les accompagnerai le 2 février 2023, lors d'un rendez-vous sollicité par ces associations regroupées en un « collectif retraite », au siège de la CNAV Ile de France. Cette rencontre avait pour objectif d'exposer à cette institution de gestion et paiement des retraites les conséquences dramatiques des retards de traitement des dossiers sur les populations précaires, ainsi que les répercussions sur le secteur associatif débordé par les demandes d'aide de la part des usagers.

Cette expérience m'a tout naturellement conduite à choisir le thème de la dématérialisation et de la déshumanisation des services publics dont j'ai pu aussi mesurer les effets à l'occasion des permanences administratives que j'ai assurées dans le café « El Kawa des Seigneurs ». Ce type de permanences permet en effet de comprendre combien les usagers les plus fragiles sont démunis face à des démarches à réaliser en ligne, dont ils ne maîtrisent ni le fond de la procédure ni la technique informatique. La disparition de la forme humaine comme représentant de l'État est un sujet extrêmement prégnant et qui affecte de nombreuses personnes dans leur vie quotidienne.

Depuis une dizaine d'années les relations entre l'utilisateur et les services de l'État ont subi plus qu'une transformation profonde – une vraie révolution liée à la numérisation de la quasi-totalité des services publics. Présentée comme une simplification des démarches administratives et une amélioration du service pour une partie des usagers, la transformation numérique rend, dans les faits, l'administration encore plus inaccessible et moins humaine pour de nombreux citoyens et notamment les plus précaires.

Tous les rituels des Français avec leurs services publics ont peu à peu disparu au profit de nouveaux services, rendus en ligne qui donnent le sentiment d'un éloignement de l'État. Ainsi près d'un quart des Français ont le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics².

Dans son rapport de février 2022 *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?* la Défenseure des droits indiquait que l'accès aux droits des usagers de l'administration constituait la première source de litiges rapportés à son institution. Sur 115 000 réclamations en 2021, 90 000 d'entre elles concernent les services publics, contre seulement 35 000 en 2014.

Ce mémoire exposera dans un premier temps les différentes étapes de la dématérialisation ainsi que les objectifs poursuivis. Puis, seront décrits le visage de l'administration numérique contemporain et ses conséquences pour l'utilisateur. Enfin, dans une dernière partie seront examinées les conséquences de cette transformation pour les écrivains publics.

I- La transformation numérique du service public

A - Une transformation initiée depuis plus de 20 ans

a) Les étapes successives de 1997 à aujourd'hui

La dématérialisation des échanges entre les administrations et les usagers est devenue en vingt ans un élément central de la réforme de la gestion et de l'organisation de l'État, des collectivités locales et des services publics. La transformation numérique de l'administration française a fait l'objet d'un processus de longue durée qui, depuis les années 1980 avec l'arrivée du Minitel, a

² [Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? Rapport de la Défenseure des droits, février 2022](#)

été réalisé par étapes successives avec un objectif, *in fine*, d'accès généralisé des usagers aux procédures administratives dématérialisées.

On identifie trois grandes phases dans cette révolution numérique de l'État³ :

Une première phase, initiée en 1997 par le plan de Lionel Jospin, Premier ministre, « Internet, un défi pour la France », projette d'adapter les administrations aux technologies de l'information et de la communication. Ce programme débouche notamment sur la création en 2000 du site service-public.fr, portail numérique de l'administration. Cette période marque aussi le début de l'administration électronique avec en 2001 la possibilité offerte aux usagers par les services fiscaux de déclarer et payer ses impôts en ligne.

Une deuxième phase, à partir de 2008, vise à engager la dématérialisation des procédures administratives et à construire une e-administration. Éric Besson, secrétaire d'État chargé de la Prospective, de l'Évaluation des politiques publiques et du Développement de l'économie numérique lance, pour ce faire, le plan « France numérique 2012 »⁴ qui a pour objectif de garantir l'accès de tous à Internet et de poursuivre l'effort de dématérialisation des démarches. L'expression de « service public numérique » est alors introduite.

À partir de 2017 s'opère une accélération du processus de transformation numérique des administrations. Le premier ministre Edouard Philippe lance le 13 octobre 2017 le programme « Action publique 2022 »⁵ qui fixe un objectif de dématérialisation de 100 % des démarches administratives à la fin du premier quinquennat d'Emmanuel Macron (2017-2022), tout en engageant une amélioration de la qualité des services publics.

b) Le numérique : d'une opportunité à une contrainte, un changement de paradigme au fil des années

Dès les années 1990, les arguments les plus prégnants pour justifier le développement de la dématérialisation étaient d'une part de renforcer l'efficacité des administrations et d'autre part de proposer une offre de services publics à un coût moindre. Le numérique était présenté comme une opportunité de modernisation, qui offrirait une meilleure accessibilité à l'utilisateur, une plus grande proximité. La numérisation devait permettre à l'administration d'évoluer vers une dimension de plateforme, sur laquelle les citoyens et les services publics interagiraient de manière autonome.

³ [Le numérique et l'accès aux services publics](#)-Thibault Cormier-Mémoire Sciences Po Avril 2022

⁴ [France numérique 2012.fr](http://France-numerique-2012.fr)

⁵ [Action publique 2022](#)

L'évolution technologique devait ainsi permettre l'accès direct par les usagers à leurs dossiers administratifs via internet, elle devait être plus accessible en permettant par exemple aux personnes à mobilité réduite de faire plus aisément leurs démarches à distance. Elle devait faire gagner du temps. Et puis la numérisation était la promesse, grâce à l'apport de données par les utilisateurs, de développement de nouveaux services via des applications relatifs aux transports, à la sécurité ou à la santé.⁶

D'aucuns y voyaient même un moyen pour lutter contre le non-recours à certaines aides en imaginant que le croisement de bases de données, permettrait en effet le versement automatique d'une aide à toute personne qui y serait éligible.

Mais au fil des années, l'appréhension des conditions de la numérisation de l'administration ainsi que le cadre juridique ont nettement évolué. On est passé d'une opportunité offerte à l'utilisateur via le numérique à une obligation, voire une injonction de recourir aux services en ligne.

En janvier 2000, par exemple, un rapport du Commissariat Général du Plan⁷ défendait l'idée d'un accès pluriel à l'État et préconisait différentes modalités de prises de contact avec les administrations. Il précisait :

L'administration en ligne doit être au contraire un mode d'accès supplémentaire pour les citoyens vers le service public. Il faut veiller à l'accueil du public sous toutes ses formes, aux guichets, au téléphone, par courrier et en ligne.

Dans les années 2010, le cadre juridique consistait à obliger l'administration à offrir à l'utilisateur des services en ligne (des téléservices) et à reconnaître à l'utilisateur le caractère régulier de sa saisine de l'administration par cette modalité. C'est ainsi que l'article L. 112-8⁸ du code des relations entre le public et l'administration introduit en 2015, instaure un droit pour les usagers, de saisir l'administration par voie électronique, sans le leur imposer.

Puis la saisine de l'administration par voie électronique s'est généralisée pour devenir parfois le seul mode de saisine possible. On est passé pour l'utilisateur d'une liberté de saisine de l'administration en ligne à la perspective d'une obligation de saisine de l'administration par voie électronique. Au fil des années de nombreux téléservices obligatoires sont ainsi apparus, comme la délivrance de certificats d'immatriculation automobiles et de permis de conduire, la

⁶ <https://www.cairn.info/revue-notes-du-conseil-d-analyse-economique-2016-7-page-1.htm>

⁷ [L'État et les technologies de l'information et de la communication](#) Commissariat général du plan, janvier 2000

⁸ [Article L. 112-8 du CRPA](#)

demande de bourses étudiantes, la demande de Prime d'activité⁹, la demande de logement social, l'inscription à pôle emploi, la liste serait longue des démarches qui ont basculé dans le « tout numérique », n'offrant aucune autre alternative aux administrés¹⁰. De manière générale, les téléservices se sont imposés comme seuls points de contacts avec l'administration passant d'une opportunité à un obstacle pour certains.

B - À partir de 2017, un objectif de dématérialisation de 100% des démarches administratives

a) Améliorer la qualité des services publics tout en réduisant les dépenses

Le Premier ministre Edouard Philippe lance le 13 octobre 2017 le programme *Action Publique 2022*, qui a totalement façonné l'e-administration et qui vise à une dématérialisation de 100 % des démarches administratives en 2022. Tous les services publics ont été invités à œuvrer dans ce sens avec trois objectifs prioritaires : assurer un meilleur service public pour les usagers, notamment en développant une relation de confiance entre les usagers et les administrations, améliorer les conditions d'exercice du métier des agents publics, auxquels on offre un environnement de travail modernisé, et baisser la dépense publique au bénéfice des contribuables avec un engagement ferme de réduction de trois points la part de la dépense publique dans le PIB d'ici 2022¹¹.

Ces objectifs ambitieux de réduction de la dépense publique passaient par une révision profonde et durable des missions de l'ensemble des acteurs publics que sont l'État, les opérateurs, les collectivités territoriales, les organismes de sécurité sociale. À l'horizon 2022, le plan se devait d'améliorer les comptes publics d'une trentaine de milliards d'euros.

Parallèlement, et de manière que l'on peut juger un peu contradictoire (comment faire mieux avec moins de moyens ?), le plan *Action publique 2022* avait également pour ambition de simplifier les démarches administratives, d'améliorer les parcours des usagers, de les rendre plus rapides.

L'Observatoire de la qualité des démarches administratives en ligne¹² créé en juin 2019 par la direction interministérielle du numérique (DINUM), service du premier ministre, pour suivre

⁹ [Prime d'activité](#)

¹⁰ [Vers l'État plateforme](#) Pierre Mazet La vie des idées avril 2019

¹¹ [Le sans contact, nouvelle norme du service public](#) Danièle Lochak Plein droit 2022/3 (n° 134)

¹² [Observatoire de la qualité des démarches administratives en ligne](#)

et d'évaluer la progression de la dématérialisation des démarches administrative établissait en 2021 que 75 % des 250 démarches administratives ciblées étaient accessibles en ligne.

Un vrai changement de modèle est alors en train de se mettre en place qui passe plus de responsabilisation des usagers, qui devront gérer seuls et en ligne leurs démarches administratives, et conjointement par une réduction des agents de la fonction publique chargés de leur accueil.

À partir de 2019-2020, il est apparu que les promesses de meilleure accessibilité, de plus grande rapidité de traitement, et d'économie de l'offre d'administrative en ligne ne concernaient pas tous les individus mais seulement ceux ayant la capacité d'utiliser le numérique.

Des mesures sont alors prises par les pouvoirs publics pour développer l'accompagnement numérique. En 2019, le plan Stratégie pour une inclusion numérique¹³ est lancé conjointement par Jacqueline Gourault, ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, et Cédric O, secrétaire d'État chargé du Numérique. Ce plan prend en compte la « fracture numérique » et vise à accompagner les usagers dans leur « autonomisation numérique » en outillant les aidants numériques, en développant et en finançant des formations pour les particuliers dans de nombreux lieux (espaces publics numériques, tiers-lieux, France Services, bibliothèques, centres sociaux) et en soutenant les initiatives des collectivités territoriales.

À partir de 2020, l'accompagnement à l'usage du numérique devient une question cruciale pour les pouvoirs publics qui intègrent le fait que la numérisation de la société en général et plus spécifiquement des services publics offerts aux usagers, peut être facteur d'exclusion. Dès 2019 le défenseur des droits dans son rapport *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*¹⁴ alertait sur cette question. Il sous titrait ainsi son rapport : La transformation numérique des services publics est un processus inéluctable et fondamentalement positif, mais elle se doit (...) de ne laisser personne de côté ».

Jacqueline Gourault, déclarait à l'occasion du plan de relance pour l'inclusion numérique :

¹³ [Stratégie pour une inclusion numérique](#)

¹⁴ [Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics](#) Rapport du défenseur des droit janvier 2019

Le numérique est à la fois un levier au service de la cohésion des territoires, de l'émancipation de chacun et aussi de relance économique. Mais nous sommes face à un défi immense d'appropriation numérique quand on sait que près de 13 millions de Français ont peu, voire pas du tout de compétence en la matière.

Dans le cadre du plan France Relance¹⁵, plan de redressement économique initié en 2020, par le gouvernement, 250 millions d'euros sont ainsi mobilisés pour rapprocher le numérique du quotidien des Français, sur tout le territoire national et plusieurs dispositifs sont mis en place :

- Le dispositif « Aidants Connect » permettant aux aidants de réaliser des démarches administratives sécurisées pour le compte des usagers en décrochage numérique.
- Des kits d'inclusion numérique sont déployés dans les collectivités territoriales.
- La solution FranceConnect, est développée pour sécuriser et simplifier les démarches en ligne de l'utilisateur, qui avec un seul identifiant et un seul mot de passe peut se connecter à plus de 1 400 services en ligne.
- Le Pass numérique qui offre aux usagers des services d'accompagnement numérique et des formations.

Les mesures phares du plan d'inclusion numérique sont, à l'horizon 2022 :

- Le recrutement et le déploiement de 4 000 conseillers numériques
- L'ouverture de 2 000 Maisons France services (actuellement, le réseau des structures labellisées « France services » compte 2 379 guichets uniques de proximité)

La mission de ces Maisons France services consiste, pour pallier la fermeture des guichets des administrations, à regrouper plusieurs sites administratifs en un même lieu et à recevoir les usagers à un guichet unique pour les aider dans leurs démarches numériques.

Les Maisons France services sont prioritairement déployées dans les communes rurales avec l'objectif que chaque Français puisse accéder à une maison France services à moins de 30 minutes de chez lui.

b) La difficile inclusion numérique de tous les usagers des services publics

Les pouvoirs publics semblent peiner à prendre la mesure de ce qu'implique la « transition numérique » de l'État dans sa relation aux usagers. La transformation profonde de la relation à l'offre publique marginalise de plus en plus d'usagers, ce en dépit de la stratégie nationale pour

¹⁵ [France Relance](#)

un numérique inclusif mise en œuvre en direction des personnes en situation de vulnérabilité. De nombreux rapports publics et travaux de recherche révèlent les décalages entre les promesses des programmes d'accompagnement des publics à dématérialisation et la réalité de leur mise en œuvre.

➤ **Une marginalisation croissante des usagers**

Si le numérique peut représenter une simplification des démarches administratives et une amélioration du service pour une partie des usagers et usagères, la dématérialisation ne bénéficie pas à toutes les catégories de la population. Elle laisse particulièrement à l'écart les plus précaires. Le Baromètre du numérique¹⁶ estime ainsi en 2021 que 29 % de la population n'a pas eu recours à l'e-administration au cours des 12 derniers mois et que des variations s'observent en fonction des catégories socioprofessionnelle.

L'usage du numérique pour des démarches administratives ne va pas de soi pour une part importante de la population. La contrainte technologique du numérique affecte à la fois celles et ceux qui ne sont pas rompus au maniement de l'outil informatique, celles et ceux qui n'ont pas accès à un équipement adéquat ou qui ne disposent pas d'un accès au haut débit mais également celles et ceux qui ne peuvent maîtriser seuls la complexité des procédures et du langage administratif. En France, 15 % de la population n'a pas Internet et près de 30 % qui y ont pourtant accès, restent en souffrance face aux outils informatiques selon la Défenseure des droits dans son rapport de février 2022 consacré à la dématérialisation des services publics¹⁷.

Si certaines personnes ont des usages numériques au quotidien, elles ne sont pas nécessairement à l'aise avec les démarches administratives en ligne. C'est le cas des jeunes notamment, car on peut tweeter ou utiliser les réseaux sociaux, et ne pas être en mesure de remplir un formulaire en ligne. Selon la Défenseure des droits, les moins de 25 ans seraient plus en difficulté que le reste de la population pour réaliser des démarches administratives sur internet. Un quart des 18-24 ans indiquent avoir rencontré des difficultés pour réaliser seuls des démarches en ligne, soit 14 points de plus que la moyenne¹⁸.

Les personnes âgées rencontrent également des difficultés. Dans une enquête d'octobre 2021 intitulée « Difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé ¹⁹ » la Défenseure des droits révélait que près d'un quart des personnes âgées de 65 ans et plus sont

¹⁶ [Baromètre du numérique](#)

¹⁷ [Dématérialisation des services publics -Rapport Défenseure des droits, 2022](#)

¹⁹ [Difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé - Défenseure des droits, Octobre 2021](#)

confrontées à des difficultés dans leurs démarches administratives en ligne. Pour ces démarches, la dématérialisation a aggravé leur état de dépendance à un tiers qu'il soit familial, proche ou institutionnel.

Enfin, c'est le cas des personnes qui maîtrisent peu ou mal la lecture, l'écriture et les mathématiques et pour qui l'exigence d'une compétence supplémentaire en technique de la communication numérique vient aggraver les difficultés.

Une part croissante de « laissés-pour-compte » du web abandonnent des démarches qui leur sont pourtant indispensables pour faire valoir leurs droits. Un usager sur trois renonce à effectuer une démarche administrative en ligne, d'après l'Insee²⁰.

Sans nier le progrès que peut constituer l'accès numérisé aux démarches administratives, la Défenseure des droits pointe dans son rapport 2022 les effets délétères d'une dématérialisation engagée « à marche forcée » qui met à distance, voire qui exclut les usagers les plus fragiles.

Elle ajoute aussi :

En définitive, les effets de la dématérialisation nous concernent toutes et tous. Parce que chacun d'entre nous peut, un jour, rencontrer un blocage incompréhensible face à un formulaire en ligne, ne pas parvenir à joindre un agent, échouer à dénouer un problème, faute de dialogue.

➤ **Des dispositifs d'accompagnement qui présentent des limites**

Pour répondre au volet de la rationalisation budgétaire, la dématérialisation s'est accompagnée de la fermeture des guichets et accueils²¹ qu'offraient les administrations aux usagers et la disparition de leurs agents qui offraient non seulement un contact humain aux administrés mais une compétence sur le fond des dossiers et des parcours.

Les services publics sont devenus sans service au public.

La création des maisons France services ne comble que partiellement ce sentiment qu'éprouvent les citoyens d'abandon de leurs services public. Si ces maisons permettent en un seul lieu de faire les démarches administratives de plusieurs services publics, la réalité est que leurs agents accompagnant les usagers ne sont pas issus de ces différents services publics. Ce sont des agents d'accueil, nouvellement recrutés, qui offrent un accompagnement de premier niveau, avec l'appui du service numérique, mais qui ne sont pas formés aux arcanes des parcours administratifs de chaque service.

²⁰ [Insee mai 2022](#)

²¹ [Dématérialisation des services publics -Rapport Défenseure des droits, 2022](#)

De même, les 4 000 conseillers numériques recrutés dans le cadre du Plan France relance n'ont pas vocation à accompagner les usagers dans leurs démarches administratives, en dehors des plus basiques. Ils sont là pour aider les citoyens dans leurs usages quotidiens du numérique ou pour débloquer une situation liée à un manque d'habileté numérique. Passé cet éventuel premier « coup de pouce », ils doivent renvoyer l'utilisateur vers la structure France Services la plus proche. Dans les préfectures et sous-préfectures ont été déployés des Points accueil Numériques (PAN), mais leurs médiateurs ne sont pas compétents sur le fond des dossiers et leur soutien s'arrête également à une aide à l'utilisation des outils numériques.

Les mesures d'accompagnement au numérique et les guichets France Service sont loin d'offrir une qualité de service à l'administré identique à celle proposée par les administrations elles-mêmes.

II – Les conséquences sur les usagers : la déshumanisation de l'administration

La dématérialisation à marche forcée dénoncée par la Défenseure des droits transforme complètement la relation des usagers à l'État : elle engendre une déshumanisation qui résulte à la fois d'un transfert de charges sur l'administré que l'on souhaite désormais autonome et dans un éloignement physique de l'administration et elle a pour conséquence une remise en cause de l'accès aux droits des plus précaires.

A – Pour l'utilisateur, une injonction à l'autonomie

Un des principaux enjeux du développement de l'administration électronique est de transformer l'utilisateur passif en utilisateur actif. A priori, quel meilleur service peut-on rendre à l'utilisateur que de lui permettre de se servir lui-même ?

En réalité, sous couvert de rapidité et de facilité, l'État s'est déchargé sur les usagers qui doivent désormais effectuer seuls leurs démarches à la place des personnels de l'administration. Le virage numérique a consisté pour les services administratifs à développer des sites Internet, et a externalisé une partie de la charge du « service client » vers l'utilisateur, qui l'acquiesce lui-même en utilisant les télédéclarations et téléprocédures et en accédant à ses comptes personnels en ligne. La réalisation et le coût des démarches sont désormais relégués à l'utilisateur qui est chargé

de servir, vérifier, qualifier les informations nécessaires au traitement de sa demande de droits et de s'assurer de leur complétude sans l'aide de quiconque.

L'exemple de la procédure pour effectuer sa demande de retraite est à cet égard très éloquent. Alors que les personnels des caisses de retraite avaient vocation à aider les usagers à engager leur procédure, à les informer sur des éléments clés du dispositif permettant de faire valoir et d'optimiser leur droit à la retraite, ceux-ci sont aujourd'hui seuls devant un site tentaculaire, incapables d'avoir une information préalable sur leur niveau de pension et obligés, sans aide, de découvrir une multitude d'informations dont la plupart ne les concerne pas.

L'exemple de Madame V. illustre bien cette situation : venue à la permanence pour une question relative à sa retraite complémentaire, nous avons découvert en examinant sa situation qu'elle était veuve et éligible à une pension de réversion, ce qu'elle ignorait. Nous l'avons aidée à faire une demande en ligne qui a abouti.

Alors que face à la complexité croissante de notre réglementation, aux nombreuses formalités administratives qu'elle génère et à la multiplicité des administrations qui les gèrent, les citoyens auraient de plus en plus besoin d'être guidés dans leurs rapports avec les administrations.

Même s'il est vrai que les difficultés d'accès aux droits ne datent pas de la dématérialisation, on voit aisément que la transformation numérique exige de l'utilisateur plus de compétences qu'auparavant. La capacité d'utilisation des plateformes en ligne n'implique pas seulement l'accès matériel à un ordinateur et à internet. Elle suppose aussi de maîtriser la langue, l'écrit, les prestations sociales, les procédures administratives, mais encore de disposer de compétences numériques suffisantes pour être autonome dans l'utilisation des sites administratifs, d'une boîte mail, du scan de document, du transfert et du suivi de dossier.

C'est à l'utilisateur de s'adapter au service public et non plus l'inverse. On est désormais dans une logique de transfert de charge financière (c'est à l'utilisateur de s'équiper), qui s'accompagne d'un transfert de charge de travail : sur internet, c'est à l'utilisateur de s'informer, de s'orienter, de remplir seul des formulaires en ligne, de suivre ses courriels sur une ou plusieurs messageries, de mettre à jour son navigateur et les divers logiciels nécessaires, de comprendre parfaitement les implications liées au fait de cocher telle ou telle case, de s'adapter aux changements de sites, de numériser des documents. Les démarches en ligne sont ancrées dans une logique de renforcement des capacités individuelles et d'injonction à l'autonomie.

Or, de nombreux usagers ne comprennent pas ce qui est attendu d'eux par la machine, sans l'aide du service administratif avec qui ils sont obligés de traiter. Cela engendre des situations de doute, de crainte d'une mauvaise manipulation, d'incompréhension face à la globalité de la démarche à effectuer, qui sont susceptibles d'avoir un impact sur leurs droits. Les usagers ont besoin d'être guidés dans leurs rapports avec les administrations, au-delà même du manque de compétences informatiques.

Les chiffres sont clairs : 20 % de la population française de plus de 18 ans ne maîtrise aucune des quatre compétences numériques de base retenues par Eurostat (Insee, 2019), à savoir : la recherche d'information, la communication, la résolution de problèmes et l'usage de logiciels par l'utilisation d'outils numériques.

Ce sont aujourd'hui quatorze millions de Français qui seraient en difficulté avec le numérique, victimes d'illectronisme, auquel s'ajoutent parfois d'autres fragilités, économiques, sociales ou liées à la maîtrise de la langue. L'illectronisme touche toutes les catégories d'âge car on peut être jeune, tweeter ou utiliser les réseaux sociaux, et ne pas être en mesure de remplir un formulaire en ligne.

Le problème de fond est que cette injonction à l'autonomie de l'administré s'accompagne d'un isolement de celui-ci lié au recul très marqué des services publics de proximité sur les territoires qui ne permet plus trouver un interlocuteur à qui s'adresser.

« Plus personne ne nous reçoit, ni les impôts ni la sécurité sociale » dit cette dame, venue à la permanence administrative pour sa retraite complémentaire.

B- Une administration qui s'éloigne de ses usagers

a) Le recul des bureaux physiques et des guichets d'accueil

Le virage de la dématérialisation de la relation apparaît d'autant plus brutal qu'il s'est fait concomitamment à une réduction des accueils physiques et des autres modes de contact.

L'e-administration s'est en effet traduite par la reconfiguration des accueils, une réduction de leur nombre, une limitation des heures d'ouverture au public et un réajustement de leurs missions ainsi que par un remodelage du maillage territorial.

Les services fiscaux, les caisses de sécurité sociale, les préfectures, les caisses de retraite ont supprimé des postes et des points d'accueil pour les remplacer par des accès numériques

toujours plus complexes renforçant la perception d'une administration inaccessible et déshumanisée.

Une part grandissante des échanges se déroule aujourd'hui par voie électronique (mail, sms, boîte de dialogue/ chat box) et toute entrée en contact avec une personne humaine relève du parcours du combattant. Ainsi on assiste à une généralisation de la prise de rendez-vous physique (quand il est possible !) par la voie d'internet (préfecture, CAF, Pôle emploi, etc.). Ces rendez-vous, réservés à des « cas spécifiques » s'avèrent très difficiles à prendre, soit parce que le service est injoignable au téléphone, soit parce que les créneaux horaires disponibles sont saturés. Il est désormais impossible d'avoir un contact physique avec un agent pour les premiers contacts, les inscriptions, les démarches d'entame des procédures.

Les usagers sont tenus à distance de la relation administrative avec des modalités de prises de rendez-vous en ligne ou par téléphone dissuasives et se retrouvent, dans les accueils physiques, face à des agents moins formés. La relation administrative devient ainsi majoritairement numérique, le contact « humain » (téléphonique ou physique en face à face) constituant une voie seconde et de plus en plus réduite des démarches en ligne.

Deux services administratifs se révèlent être particulièrement difficiles à contacter, tel que cela résulte des visites dans les permanences administratives. Il s'agit de la CNAV et de la plupart des préfectures dont les dysfonctionnements ont été relevés au plus haut lieu (Cour des comptes, Sénat, Défenseur des droits etc.)

➤ [L'exemple des préfectures](#)

Le 6 novembre 2017, les accueils physiques des préfectures ont été fermés du jour au lendemain et les usagers contraints de réaliser leurs démarches sur internet.

Ainsi les guichets permis de conduire et certificats d'immatriculation sont fermés et les démarches doivent être exclusivement réalisées par téléservice.

Madame B. 80 ans se présente à la permanence administrative. On lui a volé son sac à main et elle souhaite qu'on l'aide à renouveler son permis de conduire et sa carte grise. Elle n'a pas d'abonnement à internet, pas d'adresse mail. Faire la démarche en ligne auprès de la préfecture pour elle ne servirait à rien, puisqu'elle ne sera pas en mesure de recevoir les informations sur la suite de sa demande. Un imprimé Cerfa de demande de renouvellement de permis de conduire sera rempli avec elle, imprimé et lui sera conseillé de trouver dans son entourage une personne disposant d'internet pour envoyer la demande et réceptionner la réponse.

De nombreuses préfectures subordonnent également les demandes de renouvellement de titre de séjour pour les étrangers, ressortissants de pays tiers à l'Union européenne, à l'obtention préalable d'un rendez-vous qui ne peut être obtenu qu'en ligne. Aucune exception n'est admise. Or, de façon récurrente, les plages horaires ouvertes à la réservation sont saturées faute de créneaux suffisants et les demandeurs ne pouvant prendre rendez-vous se trouvent dans l'impossibilité d'accomplir les démarches qu'ils sont pourtant tenus d'effectuer en vue du dépôt d'une première demande ou d'une demande de renouvellement de leur titre de séjour, avec souvent des délais très contraints.

Car ce n'est qu'à l'issue de ce rendez-vous avec dépôt de dossier complet que les demandeurs peuvent obtenir un récépissé, valant titre en attendant l'examen du dossier au fond. Ces procédures dématérialisées défailtantes aboutissent donc à ce que des étrangers soient maintenus dans une situation précaire, voire placés dans une situation irrégulière alors même qu'ils disposent de l'ensemble des éléments leur permettant de déposer une demande de titre de séjour.

Ces situations ont pour conséquence des situations humaines dramatiques (manifestation à la Préfecture du Val-de-Marne en annexe 2) car le droit au séjour conditionne la quasi-totalité des droits économiques et sociaux de personnes qui se trouvent dans l'impossibilité d'étudier, de travailler, alors même que le caractère irrégulier de leur situation n'est engendré que par la défaillance de l'administration. Leur désarroi est décuplé par le fait qu'à aucun moment elles ne peuvent nouer un contact humain avec les services administratifs.

Elena B. ressortissante russe, étudiante dans une école de commerce avec un contrat d'alternance dans une grande entreprise française, est arrivée en pleurs à la permanence administrative. Elle avait sollicité un rendez-vous à la préfecture du Val-de-Marne pour déposer un dossier de renouvellement de son titre de séjour dans les délais requis. Sans réponse à sa demande elle a multiplié les appels et les mails (restés sans réponse), elle a envoyé un courrier recommandé au préfet (sans réponse également). Elle s'est déplacée à la préfecture mais n'a pu pénétrer puisque n'ayant pas rendez-vous. Aujourd'hui l'entreprise qui l'employait en alternance menaçait de rompre son contrat si sa situation n'était pas régularisée sous quinzaine.

Nous la renverrons vers une permanence juridique gratuite pour qu'elle fasse un référé-mesures urgentes auprès du tribunal administratif, procédure adaptée en pareil cas et qui contraint les préfectures à proposer un rendez-vous aux requérants. Mais pour elle, il n'est pas certain que son employeur attende l'issue de la procédure.

Les préfectures sont devenues des fabriques de situations irrégulières et cette situation a été dénoncée depuis plusieurs années par le Défenseur des droits, par le Sénat dans un rapport du 6 mai 2022 sur la question migratoire²², et par de multiples décisions administratives dont une position très claire du Conseil d'État²³ qui considère que les décisions d'organisation des services prises par certains préfets entrent en contradiction avec les garanties dont sont en droit de bénéficier les usagers dans le cadre de leurs échanges avec l'administration, et sont contraires également aux grands principes régissant les services publics que sont la mutabilité, la continuité et l'égalité.

Cette situation qui perdure depuis plusieurs années vient d'être corrigée dans les textes par la promulgation d'un décret du 22 mars 2023²⁴ qui impose aux préfectures de prévoir un accueil physique des personnes étrangères ayant vainement tenté d'utiliser le téléservice pour le dépôt de leurs demandes de titre de séjour.

Cette nouvelle obligation légale sera-t-elle prise en compte par les préfectures ? Des moyens humains seront-ils déployés pour qu'elle soit respectée ?

➤ [L'exemple de la CNAV \(Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse\)](#)

Le 13 octobre 2022, plusieurs associations, constituées en un collectif retraite ont signé une tribune sur Médiapart (annexe 1) pour dénoncer les dysfonctionnements de la CNAV Île-de-France. Elles pointaient en particulier du doigt la fermeture progressive des agences, l'inaccessibilité de la plateforme, l'allongement du traitement des dossiers, les problèmes informatiques récurrents. Le 1^{er} février 2023 un rendez-vous était obtenu par le collectif auprès des responsables de la CNAV Ile de France qui a donné lieu à une manifestation d'usagers (compte rendu de la réunion en annexe 3 – Photos en annexe 4).

Toutes les difficultés liées à la numérisation et à la fermeture des agences ont été exposées : absence de réponses chronique, manque d'informations, parcours internet très difficile. Ce rendez-vous fut très décevant pour les associations. La CNAV Île-de-France n'a en effet pas donné de perspectives de déploiement de moyens humains supplémentaires pour faciliter les parcours des usagers et n'a pas souhaité réserver un traitement prioritaire aux aidants des associations.

²² [Sénat - Rapport du 6 mai 2022 n°626](#)

²³ [Conseil d'État, Section, 03/06/2022, 452798](#)

²⁴ [Décret du 22 mars 2023](#)

On pouvait lire sur les pancartes des manifestants les slogans suivants :
« 3960 Personne au bout du fil ? Allo Allo la CNAV » « CNAV Allo Y a quelqu'un ? »
« Dématérialisation = précarisation » « CNAV on veut des gens pas des machines » « Je veux le droit à l'information »

b) Une qualité de service qui diminue

Outre la diminution des points d'accueils de l'administration, on constate aussi une diminution des services que sont en mesure de rendre les agents de substitution prévus dans le plan d'accompagnement de dématérialisation.

En effet, les personnels qui ont été déployés dans le plan pour l'inclusion numérique pour accompagner les publics n'ont pour objectif que d'offrir une aide de premier niveau. Ils sont uniquement formés à l'accompagnement à la réalisation de démarches en ligne mais ne sont pas compétents en matière de gestion des droits.

Le collectif retraite évoqué ci-dessus pose clairement le problème de la compétence des maisons France Service, que le CNAV contribue à financer. Il considère qu'elles ne sont pas une solution suffisante et satisfaisante, car elles n'interviennent pas au titre de l'institution, mais uniquement en tant qu'aide aux démarches. (Annexe 1)

Les agents des maisons France Service n'ont ni les mêmes missions ni les mêmes compétences que les agents des différentes administrations qu'ils représentent. Ils ne sont pas en mesure de donner un accompagnement éclairé et de résoudre des situations administratives complexes ou d'anticiper les risques.

Parmi les nouveaux métiers d'accompagnement, on peut citer celui de conseiller numérique. Outre ses missions prioritaires (aide à la prise en main d'un équipement informatique, navigation sur Internet, gestion des courriels, bases du traitement de texte, ...), le conseiller numérique peut répondre à une demande en lien avec le numérique et avec certaines téléprocédures. Mais les conseillers numériques n'ont pas vocation à accompagner les usagers dans leurs démarches administratives, en dehors des démarches les plus basiques.

La valeur ajoutée du service offert par ces lieux d'accueil dépend également des politiques conduites par les organismes partenaires (administrations publiques, caisses de sécurité sociale...). Or dans certains départements, les associations ont signalé au Défenseur des

droits que des organismes de sécurité sociale refusent de prendre en charge une partie des démarches à leurs guichets comptant sur France services pour accueillir l'utilisateur.

B- Un accès aux droits rendu difficile

Ce transfert de l'intégralité des démarches sur les destinataires des services publics a une conséquence très grave et néfaste : il a pour effet de reporter sur eux la responsabilité du nonaccès aux droits sociaux.

Les démarches numériques apparaissent en effet comme un obstacle parfois insurmontable pour les personnes en situation de précarité sociale, alors même que ce sont celles pour lesquelles l'accès aux droits sociaux et aux services publics revêt un caractère vital. Les usagers qui se déplacent dans les permanences administratives ont, dans la très grande majorité des cas, un niveau social faible, voire très faible.

Le pari de l'autonomie pour faire une demande de droits est ainsi désormais très contesté, notamment par la Défenseure des droits.

Comment en effet percevoir une allocation sociale quand on n'a ni Internet, ni compte bancaire, et qu'une grande partie des bureaux d'accueil sont fermés ?

Comment appréhender des décisions de l'administration de refus de droits ou de modifications de ceux-ci adressées dans des espaces personnels en ligne, lorsque les ayants-droits ne consultent pas leur messagerie ?

Nombreuses sont les personnes qui viennent dans les permanences administratives se faire aider pour saisir leurs revenus du trimestre sur le site de la CAF pour maintenir leurs droits à la prime d'activité²⁵. À défaut de faire cette démarche tous les trois mois, la prime cesse d'être versée. Combien de personnes aux revenus modestes ignorent l'existence de ce dispositif ?

Dans un autre domaine, les aidants ont été régulièrement amenés cet hiver à informer les usagers de l'existence du chèque énergie et à les aider à faire une demande pour en bénéficier.

Dans sa thèse consacrée aux procédures d'accès au RSA²⁶, la sociologue Clara Deville avance que la dématérialisation des démarches relatives au RSA et la réorganisation du réseau des agences de la CAF ont eu pour effet de réduire le recours à cette prestation.

²⁵ [Prime d'activité](#)

²⁶ Deville Clara, Les chemins du droit. Dématérialisation du RSA et distance à l'État des classes populaires rurales, 2020

Profitant de cette situation, de nombreux acteurs privés et payants ont émergé proposant des services d'aide aux démarches administratives pour combler les défaillances des services publics (toutesmesaides.fr Cartesgrises.org., ...etc.). La Défenseure des droits pointe ce paradoxe : plus la personne est en situation de vulnérabilité numérique ou administrative, plus elle est susceptible d'avoir recours à un tiers payant. Et plus elle est susceptible de recourir à des sites frauduleux, qui se sont multipliés en matière d'aide aux démarches administratives.

L'accompagnement pour l'accès aux droits est fondamental et relève des prérogatives de l'État sous peine de risque de rupture d'égalité devant le service public.

Cette réforme constitue un bouleversement absolu dans la manière d'agir de l'État qui rompt ainsi avec le principe d'égalité des usagers et qui mine la cohésion sociale.

III - Quel rôle peut jouer l'écrivain public pour humaniser l'accès aux services publics

L'absence d'interlocuteurs des services de l'État et la dématérialisation de toutes les démarches ont conduit à un report du travail d'accompagnement administratif vers les sphères associatives et privées.

Dans sa tribune sur Médiapart déjà citée (annexe 1) le collectif retraite Île-de-France écrivait :

Nos associations (...) accueillent et accompagnent chaque année plusieurs milliers d'ayant droits qui sollicitent nos structures pour être informées, conseillées et accompagnées pour accéder à leurs droits retraite. (Les) défaillances institutionnelles pèsent depuis plusieurs années sur un secteur associatif essoufflé, sans appui, sans soutien, ni reconnaissance (...), qui ne parvient plus à répondre aux demandes du public.

Parmi ces professionnels de l'accompagnement des publics, on compte les écrivains publics qui volent désormais au secours des nombreux usagers démunis face à des démarches de la vie courante avec de multiples interlocuteurs. De plus en plus souvent, l'écrivain public troque son image d'Épinal du *bel écrire* pour une fonction d'aide à des publics en difficulté à travers un *écrire utile*. Mais la notion d'écriture devient elle-même impropre pour qualifier l'activité de l'écrivain public - aide administratif car dans de nombreux cas son rôle consiste à remplir des formulaires en ligne.

Nous examinerons ce visage contemporain de l'écrivain public, aidant administratif, œuvrant au sein de structures sociales et les conséquences de la dématérialisation dans son travail et dans sa relation à l'utilisateur.

A- La fonction de l'écrivain public

Les écrivains publics sont très présents dans les services sociaux municipaux, les permanences associatives ou même dans des cabinets privés pour aider une population de plus en plus nombreuse, qui se sent démunie devant les formulaires à remplir des Caisses d'allocations familiales, des caisses de retraites, des offices HLM, voire de leurs employeurs ou assureurs.

Une permanence d'écrivain public est désormais consacrée à 80 % à régler des soucis liés au numérique²⁷: inscription à Pôle Emploi, (en ligne uniquement), création d'espaces personnels (CAF, impôts, Ameli, pôle emploi), réalisation d'un certificat d'immatriculation, paiement d'une amende, chèque énergie, demande d'acte civil, etc.

Les missions d'un écrivain public sont sociales. Il est la « plume » de ses clients et les aide à résoudre des difficultés liées à l'analphabétisme, l'illettrisme, la complexité institutionnelle auxquels s'ajoute l'illectronisme.

La dématérialisation est au cœur des pratiques de l'écrivain public et l'accompagnement des publics est désormais essentiellement tourné vers la réalisation de démarches en ligne.

B- La posture de l'écrivain public

a) Une figure d'humanité et de savoir

L'écrivain public se révèle être plus qu'une fonction d'aide à l'écriture : c'est une posture cognitive, une manière d'être face au savoir, lequel se complexifie, se démultiplie et se fragmente au fil des âges. L'écrivain public incarne, en quelque sorte, un regard synoptique, qui ne se prétend pas exhaustif, sur un savoir aujourd'hui démultiplié et fragmenté. Il est un professionnel de confiance, complémentaire du travailleur social.

Pourquoi recourt-on à l'écrivain public ? L'utilisateur qui s'adresse à un écrivain public est empêché dans son rapport à l'écrit et à la compréhension des arcanes de l'administration. Cet

²⁷ [Écrivain public, un vieux métier d'avenir](#) Sylvie Monteillet Délibérée 2018/3 (N° 5),

empêchement peut prendre des formes différentes. Ainsi, l'écrivain public mettra parfois ses capacités d'écoute et d'écriture au service de personnes qui ont une incapacité totale à écrire : les personnes victimes d'illettrisme ou d'analphabétisme, les personnes ne maîtrisant pas la langue française.

Mais, dans un contexte d'inflation et de complexité administrative, l'écrivain public être également consulté par des personnes stressées, qui doutent, voire s'autodéprécient face à des situations administratives qu'ils ne maîtrisent plus. Il s'agira là pour l'écrivain public de donner un avis, un conseil, une information ou une réassurance sur une démarche déjà engagée, et de redonner confiance à l'utilisateur. L'utilisateur de manière générale, évoque toujours un manque et voit l'écrivain public comme un expert. Celui-ci doit être celui qui dédramatise l'écrit pour la personne entravée.

L'écrivain public apparaît pour l'utilisateur comme un repère physique, concret et humain, pour formuler une demande. C'est le contact primal, premier et animal avec nos congénères qui vient à manquer à l'utilisateur des services publics, d'autant plus s'il est en situation de fragilité socio-économique.

Les permanences d'écrivain public voient arriver des personnes épuisées, parfois désespérées, qui font part de leur soulagement à pouvoir, enfin, parler à quelqu'un en chair et en os.

Paroles d'utilisateurs à la permanence :

« Je suis perdue » « Je suis désorientée » « Je suis contente de vous voir »

L'écrivain public incarne ce lien d'humanité, la possibilité d'entretenir une relation « humaine », directe, que les services publics n'offrent plus. Il doit susciter la confiance et incarner une expérience et un savoir transversal et pluriel, à la croisée de plusieurs disciplines (le droit, l'histoire, les lettres...), et de techniques (prise de note, synthèse, maîtrise de l'outil numérique, ...).

Il développera des qualités humaines et de prise en charge elles-mêmes très larges : il doit être capable de susciter la parole et l'écouter, de traduire le récit de l'autre, de décoder l'environnement social et juridique, de s'adapter aux différents interlocuteurs, de faire preuve d'empathie et surtout de rassurer et de dédramatiser.

L'écrivain public représente également pour l'utilisateur un intervenant qui a du temps à lui consacrer. L'accueil de l'écrivain public délimite donc, d'abord, un espace dans lequel la parole de l'utilisateur compte, qu'il aura le temps d'exprimer et qui sera traduite par écrit. Il doit avant

tout développer des qualités d'écoute de la parole d'autrui qu'il doit pouvoir aider à libérer et comprendre.

L'écrivain public doit conduire son interlocuteur à se découvrir et à mettre des mots sur sa situation, ses difficultés. Sa place semble se situer entre l'accoucheur, le confesseur et le traducteur de la parole de l'autre. Parfois, il suffira simplement de mettre en avant les aptitudes de l'utilisateur, de le rassurer sur ses propres écrits ou ses propres démarches, de le décomplexer vis-à-vis de l'écriture²⁸. Mais souvent l'utilisateur se présente en tendant un document, incapable de mettre des mots sur la raison de sa venue, et c'est toute une situation, une histoire, dont il faudra dénouer les fils.

L'écoute de l'écrivain public requiert à la fois attention et distanciation. Il doit repérer les mots importants, traduire explicitement les imprécisions de langage, les mal-dits pour comprendre la demande et éviter des malentendus. Souvent, il lui est nécessaire de replacer dans leur contexte quelques éléments disparates, de remonter le fil de la situation de l'utilisateur. Qu'a-t-il déjà entrepris comme démarches ? A-t-il déjà créé un compte personnel sur le site administratif objet de sa demande ? A-t-il sollicité un travailleur social ou un autre service ?

Il est toujours difficile pour l'écrivain de se situer entre une position trop distante et une trop grande implication dans la vie de l'utilisateur. Il ne faut pas, par exemple, qu'une empathie trop appuyée soit contreproductive par rapport aux intérêts à préserver de l'utilisateur. En revanche, une confiance de l'utilisateur acquise par l'écrivain public permettra à l'utilisateur de se livrer plus facilement et d'élargir sa demande initiale.

Une fois recueillie la parole de l'utilisateur, l'écrivain public devra la traduire, la prioriser, la hiérarchiser en décodant l'environnement social et juridique de la demande. Il devra conseiller et orienter le bénéficiaire sur des choix personnels à opérer.

Monsieur D. est venu demander une aide pour rédiger la contestation d'une amende de stationnement. Or la contestation ne dispense pas du paiement de l'amende ; à défaut de paiement, celle-ci sera majorée si les arguments ne sont pas pris en compte par l'administration. En réalité les arguments de Monsieur D. étaient minces pour justifier son stationnement illicite. Nous lui avons rédigé une lettre de contestation mais nous l'avons convaincu de régler, en parallèle, son amende.

²⁸[L'écrivain public dans l'action sociale](#) Bergamote Fernandez Dans Vie sociale 2009/2 (N° 2)

Enfin, et c'est fondamental, l'écrivain public écrit pour et au nom de l'utilisateur. Tout document écrit le sera en effet au nom du client et sera signé par lui. Toute démarche en ligne est faite en son nom. La démarche ainsi effectuée, à son nom, contribuera à redonner à l'utilisateur la confiance qu'il avait perdue.

b) Une position de médiateur

L'écrivain public est une figure médiatrice, un espace commun de dialogue entre les usagers et les institutions qu'il ne représente pas mais dont il connaît les rouages. Il n'a pas de pouvoir de décision dans le dénouement d'une situation administrative, notamment. En cela, il a une activité de médiation, d'accueil neutre dont la posture essentielle est celle de l'écoute.

Dans sa tâche d'aidant administratif, l'écrivain public est un acteur du lien social, de l'insertion et de l'accès aux droits et à la citoyenneté dans la collectivité. Au-delà du seul acte rédactionnel, l'écrivain public a une réelle fonction administrative et sociale, dans le lien qu'il renoue entre l'utilisateur et les institutions en général.

En effet, plus les personnes rencontrent des difficultés socio-économiques, plus leur situation est traversée de contradictions administratives dont l'écrivain public est l'un des principaux témoins. Entre les courriers qui se croisent d'une administration à une autre, entre le devoir de justifier de plus en plus sa situation auprès des institutions dont les exigences, incarnées dans les supports d'écriture modélisés et uniformes, ne permettent pas de prendre en compte la singularité des situations et des parcours, des malentendus émergent.

L'écrivain public, par ses écrits et par sa compréhension des rouages administratifs, fluidifie le rapport entre l'utilisateur dans le besoin et l'institution qui est dans l'incapacité de répondre à ce besoin, parce que non joignable. Il incarne parfois une possibilité d'« arrondir les angles », de résorber les tensions entre l'utilisateur et les institutions et d'accéder à la demande de l'utilisateur tout en restant dans le cadre de sa mission de pédagogie et d'autonomisation de la personne.

Néanmoins, il se heurte dans ce rôle de lien entre les institutions et les usagers à la désincarnation des services publics qui ne sont plus clairement identifiés à travers des personnes compétentes ou responsables. Le contact avec les administrations est pour l'aidant lui-même de plus en plus difficile à obtenir : pas de personnes identifiées, pas de réponses au téléphone. Il n'a souvent pas d'accès privilégié ou plus rapide que l'utilisateur lui-même.

Il est également à la croisée de l'utilisateur et des travailleurs sociaux (assistantes sociales, référents dans les CCAS) et souvent il met tout en œuvre pour convaincre l'utilisateur d'établir ou de rétablir

le lien avec le référent chargé de son accompagnement social. L'écrivain public tient donc ici le rôle de médiateur de la relation entre l'utilisateur et le travailleur social.

C- En quoi la numérisation des services publics affecte le travail de l'écrivain public

La dématérialisation de l'accès aux services publics a un effet considérable sur les pratiques des aidants qu'il s'agisse des travailleurs sociaux, des agents en charge des missions d'accueil, d'information et d'orientation des usagers et des écrivains publics. Elle accroît de manière significative leur charge de travail et transforme leur relation à l'utilisateur.

a) Une quantité de travail majorée

La dématérialisation a augmenté à double titre la charge de travail des aidants en général et des écrivains publics en particulier.

D'une part, elle a fait croître de manière significative les publics en difficulté et donc les demandes. De nombreux usagers, jusque-là autonomes dans leurs relations avec l'administration, ont désormais besoin d'être accompagnés et la sollicitation des associations ne fait que croître.

D'autre part, la dématérialisation a allongé le temps de prise en charge des usagers pris individuellement. Lors d'un rendez-vous le temps d'accompagnement consacré au numérique prend une part de plus en plus importante au détriment du temps consacré aux missions premières. Alors même que l'accompagnement des publics dans leurs usages numériques ne constitue pas le cœur des missions des aidants. Souvent même la question de la formation aux usages du numérique se pose pour les écrivains publics et les autres aidants qui peuvent eux-mêmes éprouver des difficultés pour maîtriser les outils informatiques.

Ces nouvelles tâches liées à la saisie numérique augmentent énormément le temps de traitement des dossiers, et entraînent de multiples difficultés relatives à la protection des données personnelles (mots de passe, identifiants, accès aux comptes mails personnels et administratifs, etc.) et à leur conservation auxquelles les accompagnants ne sont pas formés.

Madame Y., de nationalité étrangère, se présente pour une demande d'extrait d'acte de naissance. Elle n'a pas son mot de passe ; l'adresse mail qu'elle a entrée sur le site France Connect n'est plus active. Il sera impossible de changer son mot de passe, car la démarche n'est réalisable que grâce à l'adresse mail entrée sur le site, laquelle n'existe plus. Cette question ne sera pas résolue.

Les aidants sont amenés à dénoncer à la fois une complexification de leur métier et également une forme de solitude, voire une déshumanisation, qui les affecte dans leur accompagnement social.

b) Une posture altérée et déshumanisée par le numérique.

➤ Les difficultés techniques

Réaliser à la place de l'utilisateur une inscription en ligne, effectuer pour lui un parcours sur une téléprocédure peut s'avérer très difficile pour l'aidant lui-même. Beaucoup plus complexe que la même démarche réalisée à partir d'imprimés à remplir de façon manuscrite.

Un formulaire en ligne n'offre pas la flexibilité et la souplesse nécessaire à l'appréhension de certains cas individuels et ne permet pas de prendre en compte des situations humaines spécifiques.

Là où, auparavant, les *formulaires* papiers Cerfa pouvaient être envoyés même incomplets pour un premier traitement, le parcours numérique ne souffre d'aucune approximation.

De nombreux blocages techniques ou incompréhensions face à la logique de la machine viennent entraver les démarches : mots de passe oubliés, adresses mail incorrectes, erreurs lors de la saisie d'informations, indisponibilités du service. Au point de devoir renoncer et donner un nouveau rendez-vous à l'utilisateur.

« Notre site est cours de maintenance »

Monsieur G. venu pour finaliser sa demande de retraite complémentaire auprès de l'Argicc-Arrco repartira sans que son dossier ait pu avancer.

« Suite à un problème technique nos services sont indisponibles. Merci de vous connecter ultérieurement »

La demande de Madame S. pour une allocation logement sur la suite de la CAF restera infructueuse ce jour-là.

« Vos identifiants sont incorrects »

Madame R. était venue se faire aider pour faire sa déclaration d'impôts en ligne. Devant l'impossibilité inexplicquée d'entrer sur le site des impôts avec ses identifiants, elle repartira sans avoir fait aboutir sa demande.

Les parcours en ligne épuisent les utilisateurs : pièces réclamées à plusieurs reprises au cours d'une même demande, demandes redondantes de pièces, qui se croisent ou se superposent, listes des pièces indispensables non communiquées en début du parcours pour le bénéficiaire. Rien n'est facilité dans les démarches en ligne.

Les situations de blocage, de défaillance des applications, les procédures recommencées plusieurs fois sont le lot quotidien des aidants administratifs.

Ces difficultés engendrent incompréhension, frustration et agacement chez les aidants.

« La pièce n'est pas valable »

Comment comprendre que la carte vitale de Madame F. téléchargée sur le site de l'Argicc-Arco ne soit pas prise en compte, alors qu'elle fait partie des pièces requises et qu'elle est en cours de validité ?

Les aidants se perdent dans les méandres des interfaces des sites administratifs et sont eux-mêmes victimes de solitude et de l'impossibilité de solliciter l'aide d'une autre personne pour recueillir des explications, des conseils face à des procédures qui ne sont pas toujours compréhensibles.

Cette situation peut aller jusqu'à une remise en cause de l'écrivain public sur sa propre capacité à gérer les situations et à exercer correctement son métier.

➤ Les conséquences sur l'image de l'écrivain public

Le numérique modifie ainsi de façon non négligeable la posture de l'écrivain public : souvent, il doit se réfugier de très longues minutes voire des heures derrière l'écran au détriment de la relation avec l'utilisateur qui attend. Qui n'a pas connu l'expérience d'un médecin qui ne vous a pas adressé un regard pendant la consultation parce qu'il a les yeux rivés sur son ordinateur ? La relation à l'autre, qu'il s'agisse d'un patient ou d'un usager, s'en trouve nécessairement altérée.

La posture d'écoute et d'humanité est largement obérée par le temps infiniment long que doit passer l'écrivain public sur son écran, pouvant donner l'impression qu'il néglige ainsi son usager. Le temps de prise en charge de celui-ci est allongé par la procédure informatique, au détriment du temps consacré à la discussion, et au rapport direct avec l'utilisateur.

Or, lorsqu'on est en difficulté, ou en proie au doute, le regard rassurant de l'écrivain public tout au long de l'entretien est essentiel. Au-delà de la solution elle-même qui sera trouvée à son problème administratif, l'utilisateur retiendra la nature et la qualité du contact noué avec l'écrivain

public. Les difficultés rencontrées par les aidants liées à l'informatique altèrent nécessairement les relations avec les usagers. L'énergie déployée à comprendre ce que réclame la machine se fait au détriment d'une relation apaisée avec l'utilisateur.

Les lenteurs voire les échecs liés à la numérisation ont nécessairement un retentissement négatif sur l'image de l'aidant. La perception de l'efficacité et de l'expertise de l'écrivain public peut être elle-même transformée dans l'esprit de l'utilisateur. Un écrit réalisé sur place et remis sur papier au demandeur et une démarche en ligne très longue, et qui dans certains cas ne peut aboutir, ne renvoient pas la même image de l'écrivain. Dans un cas, il sera respecté pour un exercice d'écriture tangible que l'utilisateur ne sait réaliser seul. Les usagers manifestent toujours beaucoup de gratitude quand on leur remet un courrier que l'on vient de rédiger pour eux, on lit souvent dans leur attitude qu'ils sont à la fois très reconnaissants et admiratifs pour un exercice qu'ils ne savent pas faire. Dans le cas de la démarche en ligne, les difficultés techniques et la lenteur de la téléprocédure rejettent sur la qualité de la prestation fournie par l'écrivain public. Elles sont de nature à décrédibiliser son action aux yeux de l'utilisateur qui peut prendre ces tergiversations pour une forme d'incompétence. Très souvent en effet, le temps imparti au rendez-vous de permanence administrative (45 ou 60 mn) s'achève sans que le parcours de la procédure en ligne ne soit terminé. La complexité du dispositif, ou la liste des pièces à fournir qui n'est communiquée qu'à la fin du parcours informatique, obligent souvent à faire revenir les usagers et à convenir d'un ou plusieurs autres rendez-vous. La nécessité de prendre un rendez-vous supplémentaire est parfois vécue par les usagers comme une déception ou une frustration. Elle rejette inévitablement sur l'image de l'écrivain public dont l'action est jugée moins efficace.

Conclusion

L'État a entrepris depuis plusieurs années de dématérialiser l'ensemble des services proposés aux administrés dans une perspective d'amélioration du service rendu à l'utilisateur (facilité, rapidité) mais avec des objectifs clairement affichés de réduction des coûts et de la dépense publique. Pour ce faire, la dématérialisation des services s'est accompagnée de la fermeture des accueils de l'administration faisant disparaître le rapport physique au « guichetier », comme représentation incarnée de la relation à l'administration.

La perspective d'un « État plateforme » avec des citoyens autonomes, formés au numérique et qui pourraient procéder par eux-mêmes à la gestion de leurs droits et devoirs, ne répond pas aux attentes de tous les usagers, et notamment à celles des plus fragiles et des plus précaires.

La disparition de la dimension humaine dans le rapport aux services publics engendre incompréhensions et exclusions. Elle fait perdre aux citoyens leur relations de réciprocité avec les institutions, leur compréhension de leurs droits et devoirs. Elle présente le risque de fragiliser la cohésion sociale et distendre le lien des usagers avec l'État.

L'écrivain public qui incarne, dans ce paysage, une figure d'humanité et de lien social, est de plus en plus sollicité pour accompagner des usagers en perte de repère face à l'administration.

Il est un contact qui permet de frayer un chemin à l'utilisateur dans les méandres des procédures administratives.

Mais il est lui-même la victime de la complexité des procédures en ligne et de l'absence d'interlocuteurs dans les différentes administrations. Il se heurte aux mêmes difficultés que les usagers pour prendre un rendez-vous en ligne ou joindre un fonctionnaire au téléphone.

Il faut réhumaniser les démarches administratives tant du point de vue des usagers que du point de vue des aidants administratifs pour que les services publics restent un ciment et un repère de notre société. Car, résolument, les services numériques ne peuvent remplacer ni le contact, ni l'information, ni l'avis d'une personne.

La Défenseure des droits plaide que les services publics réintroduisent au moins la possibilité de les joindre par téléphone sans difficultés ; elle plaide également depuis plusieurs années pour que l'utilisateur ait le choix du mode de contact avec l'administration entre un dossier papier et un dossier numérique.

En ce qui concerne les aidants, il est urgent de redonner du sens à leur tâche difficile et de la faciliter. Il serait souhaitable que les administrations ou organismes proposant des services publics qui se sont déchargés de la tâche d'accompagnement des administrés sur les travailleurs sociaux, les associations et les écrivains publics, reconsidèrent leur place et leur rôle. Il serait nécessaire, à tout le moins, que les aidants puissent avoir un accès privilégié aux agents administratifs capables de les renseigner (ligne téléphonique spécifique et prioritaire, référents nommément désignés et joignables.) Il y va de l'efficacité des démarches d'accompagnement qui ne peuvent prospérer si les institutions ne coopèrent pas.

Bibliographie

Ouvrages

DEVILLE Clara, *Dématérialisation du RSA et distance à l'État des classes populaires rurales*, les chemins du droit 2020

FERNANDEZ Bergamote - *L'écrivain public dans l'action sociale* - Vie sociale

GELOT Didier - *Dématérialisation des actes administratifs : quel impact sur les publics les plus fragiles ? Note sur le rapport 2019 du Défenseur des droits* - Vie sociale 2019/4

LOCHAK Danièle - *Le sans contact, nouvelle norme du service public* - Plein droit 2022/3

MAZET Pierre - *Vers l'État plateforme* - La vie des idées avril 2019

MONTEILLET Sylvie - *Écrivain public, un vieux métier d'avenir* - Délibérée

OKBANI Nadia, CAMAJI Laure, MAGORD Claire- *Dématérialisation des services publics et accès aux droits* - Revue des politiques sociales et familiales 2022/4 (n°145),

PAUGAM Serge - *Le lien social* - Presses universitaires de France

SAURET Jacques- *Efficacité de l'administration et service à l'administré : les enjeux de l'administration électronique* - Revue française d'administration publique 2004/2 (n°110)

Rapports

L'État et les technologies de l'information et de la communication - Rapport du Commissariat général du plan, janvier 2000

Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics - Rapport du défenseur des droit janvier 2019

Difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé – Rapport Défenseure des droits, Octobre 2021

Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? Rapport de la Défenseure des droits, février 2022

Le numérique et l'accès aux services publics-Thibault Cormier-Mémoire Sciences Po Avril 2022

Publications

Écrivain public dans un monde numérique - Actes du colloque de l'AEPP – juin 2017

Les services publics face à leurs usagers- Caisse nationale d'allocations familiales Informations sociales 2010/2

Services publics, services numériques Caisse nationale d'allocations familiales Informations sociales 2022/1

ANNEXES

Annexe 1 : Tribune Médiapart du 13 octobre 2022

Annexe 2 : Le parisien du 6 octobre 2022 : Manifestation à la préfecture du Val de Marne

Annexe 3 : Compte-Rendu de la rencontre CNAV Île-de-France / collectif retraite – 1^{er} février 2023

Annexe 4 : Photos de la manifestation du 1^{er} février 2023 devant le siège de la CNAV Île-de-France

MEDIAPART - Tribune 13 octobre 2022

Retraite, le rendez-vous manqué de la CNAV

Alors que le gouvernement met la réforme du système de retraite comme une priorité de l'agenda politique, un collectif d'associations dénonce des « objectifs de transformation du service public, qui visent une dématérialisation totale et forcée ». Face aux défaillances institutionnelles « qui laissent sur la paille de nombreuses personnes âgées », ils revendiquent un « service public accessible et humain ».

Le gouvernement vient de remettre la réforme du système de retraite comme une priorité de l'agenda politique de la rentrée. Avant d'engager le débat sur l'équilibre de notre système de retraite, il est urgent de dénoncer les failles d'une institution qui laisse sur la paille de nombreuses personnes âgées, perdues et découragées face à la complexité et à l'inaccessibilité de la CNAV.

Nos associations, constituées en collectif, accueillent et accompagnent chaque année plusieurs milliers d'ayants droits qui sollicitent nos structures pour être informées, conseillées et accompagnées pour accéder à leurs droits retraite.

Face aux objectifs de transformation du service public, qui visent une dématérialisation totale et forcée de l'ensemble des démarches, des milliers d'usagers éloignés du numérique se reportent massivement vers nos associations qui font face à une saturation des demandes d'accompagnement aux droits retraite.

Victimes de la fracture numérique, ces ayants droits se retrouvent face à des portes closes suite aux fermetures progressives des agences de la CNAV et sont orientés vers des plateformes téléphoniques saturées ou des espaces en ligne inaccessibles pour bon nombre d'entre eux.

Loin de simplifier l'accès aux droits des personnes, la dématérialisation s'accompagne d'un allongement des délais de traitement, d'une forte augmentation des difficultés techniques allant jusqu'à entraîner des interruptions de ressources de plusieurs mois et, de fait, une aggravation de la précarité.

Alors que nous sommes les seules structures à proposer un accompagnement spécifique aux droits retraite, nous sommes nous-mêmes confrontées aux mêmes difficultés que les usagers : refus injustifiés, perte de dossiers, dysfonctionnements informatiques, services injoignables, formation insuffisante des conseillers techniques, etc.

Ces défaillances institutionnelles pèsent depuis plusieurs années sur un secteur associatif essoufflé, sans appui, sans soutien, ni reconnaissance de l'Assurance Retraite, qui ne parvient plus à répondre aux demandes du public.

Pour garantir à tout.te.s l'accès aux droits retraite, nous revendiquons :

Un service public garant de l'égalité et du cadre édicté par la loi : Il faut mettre fin aux demandes de documents non nécessaires, aux refus injustifiés et aux contrôles administratifs abusifs.

Un service public accessible et humain : Il est nécessaire de rouvrir les agences de proximité pour proposer un accueil physique et un accompagnement humain tout au long du parcours de l'utilisateur (du conseil à l'obtention des droits) avec des techniciens accessibles et des conseillers formés à résoudre des situations complexes.

Un service public efficace pour lutter contre le non-recours aux droits : la CNAV doit réduire les délais d'instruction et de réponse à chaque étape et améliorer la coordination entre les administrations (notamment CNAV/CAF et CNAV/Pôle Emploi) pour éviter les contre-instructions et les blocages de dossiers qui entraînent des suspensions de ressources et engendrent de fait des situations de détresse et une dépendance aux minimas sociaux.

Un service public en soutien au secteur associatif : l'assurance Retraite doit renforcer l'appui technique dédié à nos associations afin de faciliter la communication et fluidifier l'accompagnement du public. Elle doit reconnaître et formaliser le travail effectué par nos structures via des conventions de partenariats et des financements dédiés à l'accompagnement individuel permettant l'accès aux droits des personnes âgées en fragilité sociale.

La mission première et fondamentale de la CNAV est de permettre un accès équitable aux droits retraite de tous les assurés, notamment des plus précaires. Afin de garantir les valeurs de notre État de droit et de maintenir la cohésion sociale, il devient urgent que l'Assurance Retraite respecte ses engagements.

Signataires :

L'association Ayyem Zamen - Café Social

Le GRDR Migration - Citoyenneté - Développement

L'UNRPA - Union Nationale des Retraités et des Personnes âgées

L'ADIPR - Association pour la Diffusion de l'Information Pour la Retraite

CFFC - Chinois de France - Français de Chine

RESSAC Volontariat

La Fédération des centres sociaux et socioculturels de Paris

L'ANAS - Association nationale des assistants de service social

Le CATRED - Collectif des accidentés du travail, handicapés et retraités pour l'égalité des droits

L'APICED - Association pour la Promotion Individuelle et Collective et pour l'Égalité des Droits

l'ATMF-BNS - Association des Travailleurs Maghrébins de France - Boucle Nord de Seine

L'Association Solidarité Jean Merlin

Dom' Asile

El Kawa des Seigneurs

Avec le soutien de :

Élu.e.s :

- Léa FILOCHE, élue *Génération.s*
- Michel JALLAMION - adjoint communiste au Maire du 20e en charge de l'accueil des usagers et du lien avec les services publics
- Andy KERBRAT - Député de Loire-Atlantique
- Bastien LACHAUD - Député de Seine-Saint-Denis *La France Insoumise*
- Halima MENHOUDJ - Adjointe au Maire en charge de la Coopération décentralisée, de la solidarité internationale, et des populations migrantes
- Danièle OBONO - Députée de Paris *La France Insoumise*
- Mathilde PANOT - Députée du Val-de-Marne *La France Insoumise*
- Danielle SIMONNET - Députée de Paris *La France Insoumise*
- Stéphane TROUSSEL, Président du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Syndicats :

- La section DSOL (ex DASES et CASVP) du SUPAP FSU

94 | CRETEIL A 26 ans, le jeune Turc arrivé en France avec un visa étudiant a perdu son contrat en alternance après l'impossibilité de renouveler ses papiers auprès de la préfecture. Il témoigne de son calvaire.

La galère d'Omer, étudiant en quête d'un renouvellement de titre de séjour

WILLIAM MINH HAO NGUYEN

« EN L'ESPACE d'un mois, je suis passé du statut d'étudiant étranger dans une grande école de commerce parisienne à celui d'immigré clandestin. » La voix tremblante, Omer, 26 ans, détourne le regard. Parlant couramment l'anglais et le français, seul un léger accent amplifié sous le coup de l'émotion trahit les origines turques du jeune homme. « Je suis arrivé en France avec un visa étudiant. Mon dossier est en règle mais aujourd'hui il est impossible pour moi d'obtenir un renouvellement de carte de séjour, ni même une réponse de la préfecture que je relance sans cesse. »

Alors ce mercredi, Omer a rejoint la mobilisation organisée par un collectif d'associations, devant la préfecture du Val-de-Marne à Créteil. Des dizaines d'autres sans-papiers agitent drapeaux et pancartes. « Nous sommes là, mais c'est comme si on n'existait pas », se désespère le jeune homme.

Détenteur d'une maîtrise en construction et en gestion des stocks obtenue en Turquie, il commence son périple d'expatrié en 2019 lorsqu'il accepte un poste d'interprète dans une entreprise en Algérie qu'il obtient grâce à sa maîtrise

du français, une langue qui le passionne depuis l'adolescence. « On nous avait demandés en cours de lire *Le Père Goriot* d'Honoré de Balzac. Comme la traduction turque était horrible, je me suis procuré la version originale. J'étais fasciné par la complexité du français. »

« Il risque de finir à la rue »

Quand il obtient l'opportunité de poursuivre ses études à l'étranger, il choisit naturellement la France. Lorsqu'il arrive à Paris en septembre 2021, il se sent comme un poisson dans l'eau. Un an après, il n'est plus aussi sûr. Sans réponse à sa demande de renouvellement de carte de séjour, Omer a perdu son droit de scolarité dans l'école de commerce qu'il avait réussi à intégrer.

Pire, l'entreprise avec laquelle il devait effectuer son alternance a rompu son contrat, faute de papiers en règle. « Un crève-cœur », témoigne Murat, son cousin. « Cette alternance, Omer s'est battu pour l'obtenir en se faisant remarquer comme intérimaire. Le pire c'est qu'il a désormais un loyer à payer mais sans emploi, il risque de finir à la rue. » Arrivé en France en même temps qu'Omer, Murat qui



Créteil, ce mercredi. Omer, 26 ans, a participé au rassemblement qui a eu lieu devant la préfecture.

se retrouver en rupture de droit alors qu'ils sont en règle. » Difficile d'obtenir un chiffre précis, mais dans le Val-de-Marne, RESF accompagne aujourd'hui 400 demandeurs de primo demandeurs en difficulté tandis que, « les dossiers de personnes en demande de renouvellement arrivent sans cesse. »

Contactée ce mercredi, la préfecture explique que le service en charge des demandes de titres de séjour a été renforcé depuis le début de l'année de huit effectifs afin de réduire les délais d'instruction en moyenne de 102 jours pour les renouvellements et de 180 jours pour les premières demandes. « Les longs délais d'attente peuvent s'expliquer par l'incomplétude des dossiers ou le dépôt de demandes hors délais », ajoute la préfecture, sans rentrer dans le détail du dossier d'Omer, par souci de « confidentialité ». L'autorité précise qu'une attestation de prolongation des droits de séjour peut être délivrée afin de maintenir les droits de l'usager le temps de finaliser son dossier. ■

poursuit ses études à Marseille (Bouches-du-Rhône) a en revanche obtenu un renouvellement de titre de séjour au bout de trois semaines.

« La procédure est opaque et extrêmement inégale selon les cas », explique Pablo Krasnopolsky, président du Réseau éducation sans frontière du Val-de-Marne (RESF 94). Ce mercredi, lui et plusieurs autres associations ont reven-

“
Nous sommes là,
mais c'est comme
si on n'existait pas

OMER, 26 ANS

le PARISIEN Jeudi 6 octobre 2022

MOBILISATION POUR L'ACCESSIBILITE DES DROITS A LA RETRAITE

Mercredi 1^{er} février 2023 à 9h30

Siège de la CNAV, 12 rue de Joinville 75019 PARIS

Ce jour, le collectif retraite IDF* a organisé une manifestation devant le siège de la CNAV IDF et obtenu une réunion de 2H avec des responsables de la CNAV pour :

- Exposer les grandes difficultés de leurs usagers face aux services de la CNAV (pas de visites possibles, pas de réponses au téléphone, des dossiers en attente de réponse depuis de longs mois)
- Demander à la CNAV des solutions d'accessibilité aux services pour les associations et travailleurs sociaux qui reçoivent des milliers d'usagers en détresse.

Plus 200 personnes étaient venues dénoncer l'impossibilité d'entrer en contact avec la CNAV et son silence assourdissant.

El kawa des seigneurs était présent dans la rue et il était représenté à la réunion par Salika et Magdalena !

Le collectif Retraite IDF a exposé ses griefs à l'encontre du CNAV et les associations ont pris la parole pour compléter ou illustrer les propos du collectif.

- Le CNAV figure en tête du mécontentement des usagers

- Les ayants droits n'ont pas accès à l'information sur leurs droits
- Ceci est dénoncé notamment par le Défenseur des droits
- Cela se traduit en effet par un abandon des démarches de la part des usagers pour l'accès à un droit, alors que le principe d'égalité oblige à un accès aux services publics égal pour tous (ce qui impliquerait un double accès possible, numérique et non numérique)
- La CNAV a une mission de service public ; elle a l'obligation de veiller aux personnes non autonomes ;
- France Service, que le CNAV finance, n'est pas une solution suffisante et satisfaisante, car les maisons FS n'interviennent pas au titre de l'institution mais uniquement en tant qu'aide aux démarches. Le problème de leurs compétences est clairement posé

Un bilan des dysfonctionnements a été dressé :

- **Les délais de liquidités explosent** : avec pour conséquences, des citoyens qui ont cessé de travailler et qui sont sans ressources parfois plusieurs mois, leur pension n'étant pas versée. Des crédits sont parfois souscrits pour faire face au manque de ressources.

- Une **absence de réponse chronique** :
Un technicien vous rappelle : c'est faux à 80%
Les délais annoncés sur l'espace personnel sont faux à 90%

Le collectif demande :
Plus de moyens humains
Des rappels et des RDV

- La **régularisation des droits n'aboutit pas avant la retraite**
Avec pour conséquence que les usagers ne peuvent pas se projeter dans leur retraite
- Un parcours rendu très difficile à l'utilisateur :
 - Les documents demandés aux usagers sont souvent demandés plusieurs fois, les demandes se croisent, se superposent. Ils sont demandés à la fin du processus d'inscription, alors que ce serait plus aisé d'avoir cette liste au début du parcours
 - Les recommandés n'aboutissent pas, la CNAV ne les signe plus.
 - Pour une demande d'ASPA : la demande d'attestation de présence continue sur le territoire depuis 10 ans est redondante avec l'obligation d'avoir fait 10 ans de carrière.
- De nombreuses personnes n'utilisent pas leurs recours pour accéder à leurs droits : cela engendre des inégalités, une grande précarité par manque de ressources.
- L'obligation de la CNAV est une obligation de service public. Or le choix a été de fermer les agences pour basculer dans le tout numérique. Conséquences : les plaintes explosent dans les associations.

Le collectif demande : la réouverture des agences franciliennes, avec la possibilité de prendre RDV par téléphone.

Le collectif rappelle que ses membres sont des accompagnants et non des aidants (droit à l'accompagnement de la loi 2002-2)

Le collectif précise son souhait et sa volonté de travailler en complémentarité avec les services de la CNAV. Son rôle est de travailler sur l'intelligibilité du dossier (rôle de l'écrivain public).

Le collectif souhaiterait que l'utilisateur puisse avoir un référent unique à la CNAV.

- Quel est le rôle de la CNAV à l'égard des retraités ? Un rôle de gestionnaire ? De comptable ?
- La CNAV ne motive jamais ses décisions, ni en fait, ni en droit.
- La saisine de la Commission de Recours Amiable se fait par courrier simple (pas de preuve de la demande) ; de fait, les Tribunaux sont systématiquement saisis et la CNAV rend sa décision (le plus souvent favorable) juste avant l'audience.
- L'application du droit à l'erreur est à géométrie variable pour la CNAV : ce droit est brandi en cas d'erreur de la CNAV alors que l'utilisateur, lui, est suspecté de fraudes systématiques.

A la question finale « Comment travailler ensemble », la CNAV répond :

- Aucune ligne budgétaire n'a été ouverte pour travailler avec les associations
- La CNAV donne 5000 RDV téléphoniques par mois en IDF
- Elle compte travailler sur le « Aller vers » (l'utilisateur)
- Le RGPD oblige la CNAV à travailler différemment, à recueillir l'accord des usagers notamment. Le collectif ne souhaite pas aborder ce point technique et s'en référera à la CNIL

Elle propose aux associations des améliorations en 3 points :

- **Des ateliers d'information Retraite**
Pour les bénévoles travailleurs sociaux
Ainsi que des réunions sur place avec des assurés
- Un **circuit de signalement** avec une adresse mel dédiée @cnavpartenariat
Le gestionnaire s'engage à proposer une solution à ces dossiers
- Un **circuit privilégié**
- Pour les dossiers difficiles et compliqués, un mel envoyé à la même adresse @cnavpartenariat, déclenchera la planification d'un RDV

Ces propositions déclenchent la colère des associations, car en réalité il ne s'agit pas de propositions nouvelles mais d'un dispositif qui existe déjà et qui ne marche pas.

*Le collectif retraite IDF est constitué de

Ayem Zamen

Le GRDR

L'UNRPRA

Chinois de France

La fédération des centres sociaux et socio culturels de Paris

Le centre social Le Picoulet

Le centre social Accueil Goutte d'Or

El kawa des seigneurs

APICED

LE CATRED

**Manifestation d'usagers de la CNAV Ile de France
Devant le siège de la CNAV-Paris 19ème- Le 1^{er} février 2023**



© Tamara Escoriza



© Tamara Escoriza



© Tamara Escoriza





