# 5 raisons de soutenir le maintien des accueils physiques

ACCOMPAGNEMENT

09/04/2025

L’accélération de la dématérialisation des démarches creuse le fossé existant entre les ménages les plus précaires et les services publics.

1. **UN FREIN À L'ACCÈS AUX DROITS**
   L’État mise sur le “tout-numérique” pour faciliter les démarches des particuliers auprès des organismes publics (Caf, Assurance maladie…). Au lieu de faire baisser le non-recours aux prestations sociales – il est toujours élevé, représentant 34 % pour le RSA –, ce processus a renforcé l’inégalité d’accès aux droits en devenant un prétexte à la fermeture des guichets, dans une

logique de réduction des coûts. La dématérialisation handicape en particulier les ménages modestes, plus en risque d'être concernés par la fracture numérique.

2. **DES DÉMARCHES À LA CHARGE DE L'USAGER**
   « *Comment remplir les cases des formulaires quand on a des vies cabossées et des ruptures de droits ?* » s'interroge Delphine Bonjour, responsable "Aide, accompagnement, accès digne aux droits et aux revenus" au Secours Catholique. Faire valoir ses droits devient un parcours du combattant, qui peut déboucher sur un "non-accès". Car c'est à l'usager d'accomplir le travail réalisé auparavant par l'agent : remplir les cases et fournir les justificatifs, sans se tromper.

3. **LE TRAVAIL SOCIAL BOULEVERSÉ**
   Les usagers se tournent vers les travailleurs sociaux, les agents en mairie ou des bénévoles pour se faire aider dans leurs démarches. Une forme de sous-traitance qui pèse sur ces acteurs, au détriment de leurs missions premières. « *On ne fait plus que de l'accès aux droits* », regrette Joran Le Gall, administrateur de l'Association nationale des assistants du service social. « *On n'a plus le temps pour aider les personnes à sortir de leur condition.* »

4. **L'IMPORTANCE DU CONTACT HUMAIN**
   Être écouté, c'est aussi être considéré. Surtout si l'on est dans une situation complexe, qui ne "rentre" pas dans les cases d'un formulaire. Pour répondre à ce besoin de proximité, l'État déploie des Espaces France Services. Mais dans ces "guichets uniques", les conseillers, souvent en contrats précaires, ne sont pas toujours bien formés, ni en capacité de joindre les organismes afin d'accéder aux dossiers et de résoudre les problèmes, comme le relève la Cour des comptes dans un bilan publié en septembre 2024. « *Les personnes fragiles ont besoin d'agents compétents de la Caf ou de l'Assurance maladie pour débloquer leurs dossiers*, insiste Delphine Bonjour. *Il faut remettre de l'humain et de l'humanité dans le système de protection sociale, c'est-à-dire un accès physique aux administrations avec une prise de rendez-vous facilitée.* »

5. **LES ÉTRANGERS PARTICULIÈREMENT PÉNALISÉS**
   La dématérialisation des demandes de titres de séjour est en cours, de la prise de rendez-vous en ligne (avec un nombre de créneaux insuffisant et une marchandisation qui se développe) au dépôt complètement numérisé de demandes de certains titres. Elle entraîne de nombreuses difficultés pour les étrangers. « *Des personnes qui sont insérées perdent leur travail, leur logement parce que leurs titres de séjour n'ont pas été renouvelés dans les temps* », déplore Claire Hédon, Défenseur des droits, qui constate un accroissement des réclamations.

Lire aussi : En Isère, le numérique pour tous

---

Clarisse Briot (Journaliste ) - Camille Besse (Dessinatrice)

https://tarnaveyronlozere.secours-catholique.org/notre-actualite/5-raisons-de-soutenir-le-maintien-des-accueils-physiques