

Délibération affichée à l'Hôtel de Ville
et transmise au représentant de l'Etat
le 15 avril 2019

CONSEIL DE PARIS

Extrait du registre des délibérations

Séance des 1er, 2, 3 et 4 avril 2019

2019 V. 160 Vœu relatif aux conséquences de la dématérialisation des services publics d'État sur le territoire parisien.

Le Conseil de Paris,

Considérant la loi « Pour une République Numérique » du 7 octobre 2016 proposant, notamment, d'ajouter l'abonnement à Internet sur la liste des services publics fondamentaux pour éviter des coupures pour les plus démunis en cas de défaut de paiement, au même titre que l'abonnement à un fournisseur d'électricité.

Considérant que cette disposition a été expérimentée dans 2 départements (Seine Saint Denis et Haute Saône) mais qu'à ce jour il n'y a pas eu de bilan de cette expérimentation, notamment en vue d'une généralisation de ce dispositif.

Considérant le « Plan National pour un Numérique Inclusif » lancé en septembre 2018, ayant pour objectif de lutter contre l'exclusion numérique et l'illectronisme d'environ 13 millions de français parmi lesquels 6,7 millions n'utilisent que peu ou pas du tout Internet.

Considérant le rapport du Défenseur des Droits de janvier 2019 intitulé « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » alertant notamment les élu-e-s locaux-les sur la dématérialisation à marche forcée de nombreux services publics de proximité.

Considérant que la dématérialisation peut être utile pour faire baisser le taux de non recours aux aides légales et extra légales, pour faire baisser les files d'attentes dans certains services de proximité, et peut permettre d'effectuer rapidement des démarches administratives simples.

Considérant que selon différents rapports, il est évalué qu'entre 20 et 25% de personnes sont dans l'impossibilité d'accéder numériquement aux services publics dématérialisés. Dans les zones dites « blanches », certes, mais aussi dans les zones très urbanisées.

Considérant que certains publics se trouvent dans la difficulté voire l'impossibilité d'accéder numériquement aux services publics (populations très précaires, non francophones, atteintes de handicap, âgées, détenues en prison, fragiles mentalement) ;

Considérant que les démarches pour accéder à de nombreux services publics d'État passent désormais quasi systématiquement pas une prise de rendez-vous sur Internet, et que les accueils physiques sont soit fermés, soit très restreints (CAF, CNAM, CNAV, PE, Impôts...).

Considérant que la dématérialisation ne peut pas être un objectif en soi, mais doit bien rester un outil complémentaire aux accueils physiques.

Considérant que les services sociaux de proximité du CASVP ont choisi de maintenir tous les accueils de proximité ouverts, accessibles et sans conditions, et qu'ils constituent pour de nombreuses personnes le dernier lieu d'accueil physique ;

Considérant que depuis plusieurs années, suite à la fermeture des accueils de ces services publics d'État, il est constaté par de nombreux partenaires, des effets de « transferts de publics » dans les services sociaux de proximité, mais aussi dans de nombreuses associations locales, pour effectuer des démarches qui pourtant, relèvent des missions de l'État.

Considérant qu'aujourd'hui les services sociaux de proximité (SSP) du CASVP ont donc bien souvent la charge de devoir accompagner les usager·e·s démun·e·s à remplir des dossiers d'accès aux aides légales face à la dématérialisation forcée.

Considérant qu'il n'y a que très peu d'interlocuteurs·rices privilégié·e·s entre l'administration sociale parisienne et les services publics nationaux.

Considérant que les systèmes d'informations non compatibles (souvent pour des raisons de sécurité) freinent très souvent les possibilités d'échanges d'informations entre les services sociaux et les services publics d'État concernés, rendant donc très longues les procédures de déblocages de dossiers pourtant simples.

Considérant néanmoins la convention passée entre le CASVP et la CAF pour faciliter les échanges entre professionnels (ouverture du portail CAF aux travailleurs sociaux et aux services instructeurs du CASVP) et faciliter l'accès aux droits légaux (développement de permanences d'agents CAF dans les CASVP) ainsi que le partenariat avec la CNAV pour prioriser le traitement des demandes.

Considérant les aides d'urgence extra légales parfois données par les travailleurs·euses sociaux·les des SSP du CASVP aux usager·e·s en attente de leurs aides légales, afin d'éviter des situations non réversibles, de surendettement ou de précarisation très rapides.

Considérant le temps passé par les travailleurs·euses sociaux·les à accompagner un nombre grandissant d'usager·e·s dans leurs démarches dématérialisées pour bénéficier de leurs aides légales, au détriment de l'accompagnement social qui est pourtant leur cœur de métier.

Considérant le recours du CASVP à des bénévoles et des jeunes en contrat de service civique, qui sont formés et interviennent en lien avec les travailleurs sociaux, afin d'offrir aux usagers un accompagnement aux démarches en ligne et au montage et suivi de dossiers complexes comme celui de l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA) ;

Considérant que le CASVP va ouvrir à la rentrée des Espaces Numériques d'Accès aux Droits, dans chaque CASVP d'arrondissement afin d'accompagner au mieux les personnes dans leurs démarches, et y proposera une aide aux démarches en ligne, notamment à travers la mobilisation d'agents du CASVP ;

Considérant que le CASVP a déjà formé 40 agent·e·s à être médiateur·rice numérique et que 100 autres seront formé·e·s en mai ;

Considérant la Stratégie d'Inclusion Numérique déployée depuis juin 2017 par la Ville de Paris et ses partenaires (Pôle emploi, Mission Locale, CAF, CPAM) qui représente 2,5 millions d'euros ;

Considérant que dans le cadre de cette stratégie, 580 aidants numériques ont été formés ;

Sur proposition de Léa Filoche, Yves Contassot et des élu·e·s du groupe Génération·s, au nom de l'exécutif,

Émet le vœu :

- Que la Maire de Paris interpelle l'État sur la nécessité de stopper la fermeture de ses accueils et de lancer un plan d'installation et de maillage d'ouverture ou de réouverture d'accueils physiques inconditionnels en parallèle de son plan de dématérialisation afin de créer une alternative physique systématique aux démarches dématérialisées.
- Que la Maire de Paris demande à l'État de s'engager dans la création d'une branche publique du métier d'écrivain·e public·que numérique afin de permettre à toutes et à tous de pouvoir être accompagné·e·s dans ses démarches y compris numériques.
- Que le CASVP poursuive le travail engagé pour former des agents à accompagner les usager·e·s dans leurs démarches en ligne, permettant un accompagnement numérique des personnes qui en ont besoin, et permettant au service public municipal de pouvoir aussi relever les défis du XXIème siècle.
- Que la Ville de Paris poursuive le travail engagé pour mesurer réellement le montant des aides extra-légales attribuées par le CASVP dans des situations où l'usager·e est en attente d'une aide légale, afin d'évaluer le transfert de charges, non-dit, imposé par les fermetures des accueils physiques des services publics d'État, qui entraînent des taux de non-recours important.