

Dématérialisation des services publics et accès aux droits : quels enjeux ?

Vendredi 7 juin 2019, de 9h à 12h30

Profession Banlieue, 15 rue Catulienne, 93200 Saint-Denis

La dématérialisation de toutes les démarches administratives doit simplifier l'accès à l'information et les procédures pour une majorité d'usagers. Mais le numérique devenant l'unique porte d'entrée vers les services publics, une partie de la population est laissée de côté, invisible et rencontre de nouveaux obstacles pour accéder à ses droits. Cette politique engagée par l'État depuis une dizaine d'années ne prend pas en compte ceux qui n'ont pas accès à Internet, qui maîtrisent peu la langue française ou qui ne sont pas à l'aise avec l'outil numérique. Comme le rappelle le Défenseur des Droits, la réalisation de démarches administratives dématérialisées doit demeurer une possibilité ouverte à l'utilisateur mais pas une obligation, au risque d'aggraver les inégalités.

En Seine-Saint-Denis, depuis 2015 la Cnam a fermé la moitié de ses 33 points d'accueil. Pour ceux qui restent, les accueils sans rendez-vous sont supprimés. Les usagers se tournent alors vers les acteurs sociaux publics et associatifs de leur territoire (CCAS, centre social...) où les personnels sont confrontés à de nouvelles demandes, sans moyens supplémentaires et sans formation.

Profession Banlieue et Fabrique Territoires Santé organisent cette matinée d'échanges afin de sensibiliser les acteurs du territoire aux enjeux et aux effets de la dématérialisation des procédures administratives sur l'accès aux droits, notamment sur les droits de santé, dont on sait qu'il s'agit d'un enjeu majeur pour l'accès aux soins. Après une étude du contexte, des enjeux et des dynamiques en cours, les témoignages de professionnels illustreront la manière dont ils/elles luttent contre l'exclusion numérique et comment ils/elles font face à ce mouvement.

09h15 **Accueil**

09h30 **Introduction**

| Mustapha BOUDJEMAI, directeur, Profession Banlieue
| Clémentine MOTARD, chargée de projets, Fabrique Territoires Santé

09h45-10h45 **Dématérialisation et accès aux droits : comment éviter l'exclusion ?**

| Pierre MAZET, chercheur en sciences sociales, formateur

Échanges avec la salle

10h45-12h30 **Et concrètement... ? Témoignages d'initiatives locales**

Dématérialisation des démarches administratives, quelles conséquences pour les usagers ?

| Mériem MAZOUZ, médiatrice sociale et culturelle, La Maison des femmes, Asnières-sur-Seine

Dématérialisation des démarches administratives, quelles conséquences sur le fonctionnement d'un centre social ?

| Faïda YAHIAOUI, chargée de projets, Fédération des centres sociaux de Seine-Saint-Denis
| Rachid KADDOUR, coordinateur insertion, centre social Georges Brassens, Bondy

Accompagner les publics fragiles vers l'autonomie numérique

| Inès GANDON-RIOM, responsable Emmaüs connect, Saint-Denis

Échanges avec la salle