



OBSERVATOIRE  
MÉTROPOLITAIN  
*des solidarités*



OBSERVATOIRE  
MÉTROPOLITAIN  
DES SOLIDARITÉS

**PRÉCARITÉ**

NOVEMBRE  
2022



## **Faciliter l'accès au droit des publics fragiles**

RETOUR D'EXPÉRIENCE  
DE LA MAISON DE LA MÉTROPOLE  
JEAN JAURÈS À VAULX-EN-VELIN



# Sommaire

<i>Introduction : une étude qui donne la parole aux publics et aux professionnels</i>	<b>3</b>
<i>L'accès au droit, un vaste domaine englobant plusieurs sujets et problématiques</i>	<b>4</b>
<i>Des publics concernés relativement variés</i>	<b>5</b>
<i>Une multitude de difficultés</i>	<b>6</b>
<i>Entre aide opérationnelle et besoin d'être considéré, des attentes multidimensionnelles</i>	<b>7</b>
<i>Des problèmes renforcés par la fracture numérique</i>	<b>10</b>
<i>La crise sanitaire : un accélérateur davantage qu'un déclencheur</i>	<b>11</b>
<i>A court et moyen termes, de lourdes conséquences pour les usagers</i>	<b>12</b>
<i>Des travailleurs sociaux facilitateurs...</i>	<b>13</b>
<i>... mais confrontés à des limites</i>	<b>16</b>
<i>Un sentiment général d'aggravation de la situation</i>	<b>17</b>
<i>Des réponses parfois insuffisamment adaptées aux réalités du terrain</i>	<b>18</b>
<i>Trois pistes à explorer pour trouver des solutions</i>	<b>19</b>
<i>Conclusion : ce que l'on peut retenir</i>	<b>22</b>

# Introduction : une étude qui donne la parole aux publics et aux professionnels

Comment les habitants des territoires fragiles réalisent-ils leurs démarches administratives dans un contexte marqué par la dématérialisation croissante des services publics ? Quelles difficultés rencontrent-ils et comment font-ils pour les surmonter ? De quelles façons les professionnels de l'action sociale parviennent-ils à les accompagner en s'appuyant sur les ressources dont ils disposent ? Sous quelles formes la collectivité pourrait-elle mieux répondre encore aux attentes et besoins des publics ?

Telles sont les principales interrogations à l'origine de cette **étude sur l'accès au droit**. Pour y répondre, l'Agence d'urbanisme de l'aire métropolitaine lyonnaise a collaboré étroitement avec l'équipe de la Maison de la Métropole Jean Jaurès à Vaulx-en-Velin. Afin de s'appuyer sur la double expérience des travailleurs sociaux et des publics avec lesquels ils sont en contact régulier, **trois options méthodologiques ont été retenues** :

- la réalisation d'une série d'entretiens avec dix professionnels,
- l'animation d'un groupe focus avec sept usagers ainsi que le recueil de trois témoignages individuels,
- la conception et la diffusion d'un questionnaire auprès d'une centaine d'usagers.

Ce rapport présente une **analyse synthétique** de l'ensemble des éléments produits au cours de l'année 2022 dans le cadre des travaux de l'observatoire métropolitain des solidarités. Il vise à **appréhender un sujet complexe et encore peu documenté à ce jour, en donnant à voir et à comprendre le vécu des usagers mais également le ressenti des professionnels** et la lecture qu'ils font de la situation au regard des réalités du terrain auxquelles ils sont quotidiennement confrontés.

## 134 réponses

### au questionnaire diffusé auprès des usagers de la Maison de la Métropole Jean Jaurès à Vaulx-en-Velin

Epaulées par un travailleur social ou un agent d'accueil, de nombreuses personnes ont accepté de répondre à un questionnaire durant l'été. Ses résultats sont restitués au fil des pages de ce rapport sous forme d'encadrés.

Par commodité, nous utilisons la formule « usagers de la MDM de Vaulx-Jaurès ayant répondu au questionnaire » pour désigner ce public.

# L'accès au droit, un vaste domaine englobant plusieurs sujets et problématiques

## 67%

des usagers de la MDM de Vaulx-Jaurès ayant répondu au questionnaire trouvent que faire des démarches administratives est actuellement difficile.

## 36%

pensent qu'il faudrait mieux informer les publics sur leurs droits.

### L'expression « accès au droit » est très générale et regroupe différents thèmes et enjeux

Il s'agit tout d'abord du fait de pouvoir disposer de ressources financières, d'un logement, de s'occuper de santé... Plus largement, il s'agit d'être en mesure de **bénéficier des possibilités qui s'offrent à tout-un-chacun dans différents champs**, à travers notamment des prestations sociales : allocations de la Caf, (allocations familiales, AAH ou encore RSA), aide médicale d'Etat, CSS, accès au logement social, allocations chômage... A ce titre, les administrations les plus concernées sont la Métropole, le CCAS, la Caf, la Sécurité sociale, Pôle emploi et le Trésor public.

Il s'agit parfois de choses élémentaires : avoir un médecin traitant ou une carte vitale à jour, par exemple. Indirectement, l'accès au droit englobe aussi le fait de pouvoir accomplir certaines obligations : régler une facture, payer ses impôts, etc. La thématique du logement est particulièrement prégnante. Certains travailleurs sociaux l'évaluent à plus de la moitié voire aux trois quarts des demandes d'aide qu'ils reçoivent. D'autres domaines sont également concernés, comme ceux relatifs aux enfants (obtention d'un titre de circulation, par exemple).

L'accès au droit est **une des conditions premières du bien-être de la population**. Cela permet aux publics d'être moteurs de leur situation. Il est conditionné par la connaissance des droits et des dispositifs en eux-mêmes.

En termes de temporalités, la problématique de l'accès au droit se pose à différents moments de la vie et de l'année : arrivée en France (personnes étrangères), accident de parcours (maladie, perte d'emploi...), évolution de la composition familiale (séparation, naissance d'un enfant...), rentrée scolaire (inscription dans les écoles), etc.

Pour les professionnels, l'accès au droit consiste à renseigner les publics sur leurs droits et à les orienter ou les accompagner lorsque c'est nécessaire. Deux grandes problématiques se distinguent :

- les publics qui n'accèdent pas à leurs droits, faute de les connaître : leur premier besoin est l'information ;
- les publics qui n'accèdent pas à leurs droits, car ils n'y arrivent pas en raison de la complexité de leur situation et/ou des procédures à suivre : leur principal besoin est l'accompagnement.

« L'accès au droit, c'est de pouvoir accéder facilement à tous les services publics, et de pouvoir accéder à ses droits en termes de prestations, par exemple. Mais c'est aussi pouvoir avoir toutes les informations possibles sur ce qui existe pour les personnes, ce dont elles peuvent bénéficier. »

Travailleur social

« Les choses personnelles, j'y arrive à peu près. Mais les autres choses non personnelles, c'est compliqué. Par exemple, avant pour le passeport, j'allais à la mairie. Maintenant on nous donne un code avant d'avoir un rendez-vous. Un code sur le portable pour téléphoner. Parfois, on a dix minutes au téléphone, puis le temps qu'on vous reçoit... Avant, je frappais à la porte et c'était direct. »

Mme U., usagère



# Des publics concernés relativement variés

## 77%

des usagers de  
la MDM de Vaulx-  
Jaurès ayant  
répondu au  
questionnaire  
sont des  
femmes.

**La problématique de l'accès au droit concerne potentiellement tout le monde et tous les territoires. Certains publics sont toutefois davantage impactés**

**que d'autres** : personnes en situation de **fragilité socio-économique** (travailleurs précaires, chômeurs ou bénéficiaires du RSA, par exemple), personnes de nationalité étrangère/primo-arrivants, personnes maîtrisant difficilement la langue française, personnes souffrant de troubles psychiques, personnes en situation de handicap, personnes isolées, familles monoparentales, familles nombreuses, séniors, personnes ayant des difficultés à lire et à écrire, personnes avec un faible niveau de scolarité/qualification...

**Beaucoup de personnes concernées demeurent « invisibles » car elles ne se manifestent pas et renoncent à leurs droits.**

Une part importante des publics est par ailleurs confrontée à un **problème d'éloignement géographique des institutions**, aggravé par la fermeture et/ou le déménagement d'une partie d'entre elles. Il est par exemple parfois difficile de prendre un bus pour se rendre dans une administration.

De nombreux publics sont également confrontés à un **cumul de difficultés** : **problèmes de papiers, de santé, de maîtrise de la langue, etc.**

« Les publics concernés, ce sont des personnes seules, beaucoup de gens qui ont des difficultés avec la langue française mais aussi des gens qui ont des difficultés avec les administrations. Ils peuvent parfois bien parler français mais ne comprennent pas le fonctionnement des administrations. Les personnes isolées. Les personnes qui ont du mal avec le numérique aussi, car on est sur du numérique pour tout aujourd'hui. »

**Travailleur social**

« J'ai quatre belles-filles qui s'occupent de moi en cas de problème. En France, c'est très difficile. Avant, j'étais en Turquie. En France il y a beaucoup de papiers ! Je me suis marié à Vaise, on me demandait deux trois choses et c'était bon. Ici à Vaulx, on m'a demandé les papiers des impôts ! Mais je ne demande pas un crédit ! Pour la banque aussi, c'est compliqué, tout est en ligne aujourd'hui. »

**M. A., usager**

## **La (non)maîtrise de la langue française, un obstacle majeur**

Pour comprendre les rouages administratifs, exprimer ses besoins ou utiliser les outils numériques, le fait de maîtriser la langue française apparaît comme déterminant. Les publics qui rencontrent des difficultés pour s'exprimer – par écrit comme à l'oral – ou comprendre une information sont immédiatement pénalisés dans la réalisation de leurs démarches.



# Une multitude de difficultés

## 72%

des usagers de la MDM de Vaulx-Jaurès ayant répondu au questionnaire estiment avoir du mal à connaître ce à quoi ils ont droit.

## 48%

déclarent qu'il est difficile de trouver/obtenir des informations pour effectuer des démarches administratives.

### Les problèmes d'accès au droit que rencontrent les publics sont de différentes natures

Schématiquement, on peut distinguer trois principaux cas de figures.

#### - Des difficultés en matière de connaissance et de compréhension :

- Obtenir des informations : certaines personnes ont tout d'abord besoin de connaître leurs droits et de savoir comment y accéder.
- Comprendre ce que demandent les administrations : chaque institution a sa propre logique et ses propres attentes.

#### - Des difficultés en matière de gestion administrative :

- Remplir les dossiers, aussi bien sur papier qu'en ligne : les démarches sont souvent complexes.
- Fournir les pièces demandées : elles sont nombreuses et varient dans le temps. Certains usagers rencontrent des difficultés à gérer leurs documents/papiers chez eux.

#### - Des difficultés en matière d'accompagnement et de suivi :

- Obtenir de l'aide : certaines personnes sont dans des situations d'urgence (rupture de droits, par exemple).
- Avoir un interlocuteur régulier et clairement identifié : besoin de ne pas être « ballotté » entre plusieurs institutions.
- Suivre l'état d'avancement d'un projet : savoir si un dossier a été bien reçu, est complet, en cours de traitement, à quelle date il va aboutir...

« Pour les publics, il y a plusieurs barrières : la langue, mais pas seulement. On a des personnes réfugiées qui ne parlent pas la langue française mais qui ont un potentiel important et se débrouillent très bien avec l'informatique. Mais pour d'autres, c'est très compliqué : il faut avoir du matériel chez soi, avoir une adresse e-mail... On a des gens qui n'arrivent plus à obtenir des factures car elles sont sur des espaces numériques, ils n'arrivent pas à avoir un avis d'imposition... »

**Travailleur social**

« Moi, je maîtrise bien le français mais c'est très difficile aussi. Quand il faut aller au-delà d'une démarche purement administrative et qu'il faut faire du cas par cas, on est face à un barrage. Il y a une entrave avec l'informatique. »

**Mme C., usagère**



# Entre aide opérationnelle et besoin d'être considéré, des attentes multidimensionnelles

## 51%

des usagers de la MDM de Vaulx-Jaurès ayant répondu au questionnaire jugent difficile de suivre l'avancement d'un dossier.

**Face à ces difficultés, les publics formulent des attentes également diverses**

Une large partie des besoins est d'ordre opérationnel :

- explications des démarches à accomplir,
- aide au remplissage de dossiers,
- scan de documents et envoi de pièces justificatives,
- suivi de procédures.

Outre tout ce qui relève de la gestion courante, **des situations individuelles nécessitent parfois un accompagnement renforcé :**

- pour débloquer des situations complexes,
- en cas d'urgence.

Enfin, un enjeu transversal émerge : **le fait de se sentir considéré.** Ne pas parvenir à accéder à ses droits touche en effet aussi au regard que renvoient les administrations concernées aux publics sur leurs parcours et problèmes.

« Ça les dévalorise, on les maltraite en fait. Ce sont des situations qui sont injustes. »

**Travailleur social**

« C'est difficile. Parce que rien que pour demander la pièce d'identité de mon fils, on m'a dit de le faire en ligne. J'ai d'abord téléphoné mais on ne m'a pas répondu. Je suis allée sur place et on m'a dit de faire la pré-demande en ligne, d'envoyer. Je l'ai fait et on ne m'a pas répondu. J'y suis revenue et on m'a dit qu'ils n'avaient rien reçu. Ça a trainé pendant trois jours avant que je n'y aille encore. Et là, je l'ai renvoyée devant eux. Deux semaines après, on m'a appelé pour me proposer un RDV ! Je n'ai pas compris. »

**Mme H., usagère**

## 25%

ont l'impression de ne pas être compris et respectés lorsqu'ils effectuent des démarches administratives.

### **Des parcours de vie complexes « qui ne rentrent pas dans les cases »**

Lorsqu'ils sollicitent une administration, les publics des MDM sont fréquemment dans des situations et trajectoires individuelles complexes qui nécessitent des explications « au cas par cas », ce que permet difficilement le numérique. Un contact humain est pour cette raison fréquemment nécessaire. Les dossiers « classiques » sont rares dans la réalité.



## Témoignage : Mme M., 51 ans

Mme M. a 51 ans. Mariée et mère de deux enfants, elle vit à Vaulx-en-Velin. Elle réalise en autonomie une grande partie de ses démarches administratives mais sollicite régulièrement une assistante sociale pour s'assurer notamment que ses dossiers sont complets et parfaitement remplis : l'Administration ne tolère en effet aucune erreur. Dotée d'un téléphone portable qu'elle a appris à utiliser au fil du temps, elle considère qu'internet présente l'avantage de ne plus avoir à se déplacer ni à faire la queue inutilement. Elle craint toutefois fortement de commettre des erreurs ou de se faire pirater, et remarque que ses parents âgés continuent d'avoir besoin de se rendre sur place et d'être accompagnés dans leurs démarches par des personnes qu'ils rencontrent physiquement.





Je m'appelle Mme M., j'ai 51 ans. Je suis

maman de deux enfants de six et dix ans. J'habite à Vaulx-en-Velin. Je ne travaille pas. Mon mari est agent de maintenance. Il est marocain, il parle bien le français mais c'est moi qui fais toujours ses papiers ! C'est moi qui m'en occupe, avec parfois une assistante sociale de la MDM de Vaulx-Jaurès dont je suis très contente.

De façon générale, je trouve compliqué les démarches administratives. Je ne connais pas toutes les formalités, surtout avec internet. On a peur de se faire pirater, je n'ai pas été rassurée pendant longtemps, là ça va un peu mieux car je m'y suis mise. Il y a des choses comme faire les passeports pour lesquelles tout est en ligne. Moi, je m'en vois pas mal. Et des personnes complètement isolées qui ne savent pas faire, ça leur fait encore plus peur. Je le vois avec ma maman.

Toutes mes démarches, je le fais sur mon téléphone, et ça, ça va. Je n'ai pour l'instant pas d'ordinateur mais c'est bon, j'y arrive. L'écran est plus petit, c'est tout. Ce qui est difficile... Au début, c'était du chinois. Je ne m'y intéressais pas, pour tout dire. Mais quand on est forcé de le faire, on doit se débrouiller. C'est surtout parce que c'est sur internet, ce n'est pas rassurant. Il y a le risque de piratage. J'ai une amie, elle n'a pas compris ce qui s'est passé, elle a fait une fausse manip. Pour les démarches administratives, je me fais aider par mon assistante sociale. Car pour les démarches administratives, il faut que tout soit absolument parfait, on ne peut pas faire d'erreur. Pour le passeport par exemple, il faut que le dossier soit complet et parfait.

Je passe par mon assistante sociale car c'est rassurant, on n'a pas droit à l'erreur. Je trouve tout de même ça désolant de les embêter pour ça : avant on faisait ça à la Mairie directement. On passe parfois avec elle plus de temps à faire les papiers administratifs qu'autre chose. Je pense à elle.

Il y a des choses que j'arrive à faire seule : régler les factures de cantine pour les enfants, faire des paiements... Parfois, je le fais même pour mes parents. Pour moi, ça va. Mais les anciens, je vois bien qu'ils sont déconnectés et pas rassurés du tout. Ce que je fais seule, ça va pour les factures par exemple. Mais aujourd'hui j'y arrive, alors qu'avant c'était impossible. Je m'y suis mise et avec mon téléphone.

Je suis allée il y a longtemps dans une structure où il y avait une dame qui nous avait montré comment faire, mais c'est surtout moi et mon portable, je m'y suis mise toute seule ! Je fais aussi les papiers pour mon mari car il a la phobie des papiers. Il y a beaucoup d'hommes qui laissent cette tâche-là à leurs femmes. Mon mari compte sur moi. Je fais tout pour lui. Alors que pour mes parents, c'est plus ou moins souvent. Pour mon mari, je m'occupe aussi des impôts. Là encore, quand je ne suis pas sûre, je prends rendez-vous avec mon assistante sociale. [...]

Avec internet, c'est mitigé. Le bon côté, c'est que ça permet d'éviter de faire la queue et de se farcir les humeurs des gens. Ce qui est contraignant, c'est de devoir se demander tout le temps si on n'a pas fait une erreur, une fausse manip'... Même pour un achat, j'ai toujours un peu la trouille. Et aussi se faire pirater, à la Caf ou les trucs comme ça. D'ailleurs ils le disent, de faire attention aux fraudes. Je touche du bois, je n'ai jamais eu de problème. Mais ça arrive, on n'est jamais à l'abri.

C'est pour ça que je suis toujours derrière mes enfants. Celui qui a dix ans, j'essaie de lui faire comprendre qu'il faut faire attention avec les réseaux sociaux. Les enfants ont tendance à croire tout ce qu'ils voient.

En cas de problème, j'ai toujours eu mon assistante sociale pour m'aider. Depuis des années, j'en suis très contente. Même pour le côté humain. Ça crée des liens. Elles sont bienveillantes, vraiment à l'écoute. Mais ça me dérange de leur prendre tant de temps pour des choses administratives...

Si j'avais une baguette magique pour simplifier mes démarches administratives, ça serait de ne plus avoir peur de me faire avoir. J'ai cette crainte, mais je la vois aussi chez mes parents. Ça ne m'empêche pas de faire des choses, mais comme on entend tous les jours des cas comme ça, on a peur. Mes parents ont vraiment cette peur-là. J'aimerais qu'internet soit sans faille.

Je reste convaincue qu'internet c'est quand même bien, ça permet de prendre rendez-vous en ligne. C'est quand même mieux pour les gens qui maîtrisent, comme moi. Pour mes parents, c'est différent. Ça serait bien qu'il y ait des cours, surtout pour les personnes âgées par exemple. Nous, on s'y met, avec les enfants on n'a pas le choix. Mais pour les personnes âgées, ça serait très bien. »



# Des problèmes renforcés par la fracture numérique

## 30%

des usagers de la MDM de Vaulx-Jaurès ayant répondu au questionnaire trouvent qu'il est difficile d'utiliser internet.

**Pour beaucoup de personnes, la numérisation présente des aspects positifs : elle évite notamment d'avoir à se déplacer ou à faire la queue et permet de gagner du temps. Mais pour les publics les plus en difficulté, elle complexifie l'accès au droit** et met

en lumière une importante problématique de « fracture numérique » : absence d'équipement, méconnaissance des outils informatiques (traitement de texte, navigation sur internet...), etc. L'usage de l'e-mail est particulièrement problématique pour de nombreuses personnes qui n'ont pas l'habitude de consulter régulièrement leur boîte à lettres, ne se souviennent pas de leurs identifiants, ne savent pas envoyer une pièce jointe... Certains publics ne disposent par ailleurs pas d'adresse e-mail.

Pour les publics fragiles, la dématérialisation est fréquemment vécue comme une forme de déshumanisation. L'absence de contact direct avec une personne physiquement présente est en effet source d'incompréhension, de malentendus, mais aussi d'inquiétude. Elle génère un sentiment d'abandon (« personne n'est là pour m'aider ») et du stress (« comment puis-je faire tout seul ? »). Même s'il est toujours préférable à une simple communication par internet, l'échange téléphonique est lui aussi compliqué pour des personnes qui ne parlent pas parfaitement le français et pour lesquelles rien ne remplace le contact direct. Les permanences téléphoniques sont par ailleurs souvent saturées. Plusieurs administrations imposent des prises de RDV par internet exclusivement : Préfecture, Sécurité sociale...

C'est une étape préliminaire incontournable avant de pouvoir aller plus loin. Certains usagers se trouvent dès lors bloqués dès le départ. On observe toutefois des différences selon les institutions : Pôle emploi et la Caf avaient ainsi, à un moment, maintenu des agents d'accueil présents en parallèle de leurs outils numériques, pour aider les usagers. Mais ce mode de fonctionnement a été suspendu avec le Covid et n'a pas repris depuis. Les sites internet des services publics sont aussi souvent difficiles d'utilisation, particulièrement pour des personnes qui ne sont pas autonomes ou complètement à l'aise avec l'informatique. La dématérialisation les empêche d'être acteurs. En sus de la complexité des sites, des bugs peuvent se produire.

Enfin, si le numérique pose de nombreux problèmes aux publics fragiles, il en pose également aux professionnels dont ce n'est pas le cœur de métier et qui ne connaissent pas toujours les outils qu'ils doivent utiliser (applications, notamment.)

« Pour les publics fragiles, le numérique est une exclusion de plus. »

Travailleur social

« Avec le téléphone, on ne peut pas tout faire. J'ai vu quelqu'un aller dans un cyber, il a fait ses démarches là-bas. Il a oublié de se déconnecter, quelqu'un est arrivé et a piraté son compte. On a peur d'aller dans les cybers, du coup. »

Mme M. usagère

## 27%

ont du mal à se servir d'une boîte e-mail.

### Un fréquent défaut d'équipement

De nombreux usagers ne disposent que d'un smartphone, avec lequel il n'est pas aisé de réaliser des démarches administratives. Les publics équipés en ordinateur sont peu nombreux, et ceux disposant d'un scanner encore moins. Lorsque ces équipements sont présents dans les foyers, ils sont par ailleurs généralement partagés avec d'autres membres de la famille (enfants qui s'en servent pour leur scolarité, par exemple).



# La crise sanitaire : un accélérateur davantage qu'un déclencheur

## 34%

des usagers de la MDM de Vaulx-Jaurès ayant répondu au questionnaire ont des difficultés à aller directement dans les administrations.

**La pandémie a entraîné la fermeture de quasiment tous les guichets d'accueil des administrations, dont certains n'ont toujours pas réouvert aujourd'hui**

Pour autant, cette tendance est ancienne et largement antérieure à l'apparition du Covid 19. Celui-ci n'a fait qu'accélérer et généraliser un phénomène qui était déjà bien enclenché. Outre la fermeture des guichets, on observe également la fermeture de certaines administrations elles-mêmes.

Les usagers se retrouvent ainsi souvent face à des portes closes et/ou des agents de sécurité qui ne les laissent pas entrer. De ce fait, les Maisons de la Métropole sont actuellement identifiées comme l'un des seuls guichets encore ouverts et accessibles physiquement, avec les CCAS.

**La crise sanitaire a également aggravé la détresse morale et matérielle de certains publics.** Les demandes de RDV avec des psychologues sont, par exemple, en forte hausse.

Le développement du télétravail au sein des administrations a lui aussi contribué à rendre l'accueil du public encore plus difficile.

## 25%

peinent à trouver de l'aide pour accomplir leurs démarches administratives.

### Quand le service public recule

La fermeture et/ou le déménagement des services publics, puis la fermeture et la non-réouverture des guichets avec la crise sanitaire sont perçus comme une manifestation du désengagement de l'Etat par beaucoup de travailleurs sociaux et d'usagers. Pour certains, il s'agirait d'un choix politique volontaire sur le plan national mais pas assumé ouvertement.

« La crise sanitaire a fait que les guichets ont été fermés et aujourd'hui, on a du mal à comprendre que rien ne réouvre.

Travailleur social

« Avant l'arrivée du Covid, quand on avait besoin de quelque chose, on savait où s'adresser. Maintenant, ce n'est pas le cas car on nous dit de tout faire en ligne. Mais tout le monde ne peut pas le faire ! Je dois voir quelqu'un pour m'aider. Ce n'est pas une vie en fait. Je dois donner à mon frère ou à ma sœur mes identifiants pour m'aider à faire des choses. On n'a plus de vie personnelle, de confidentialité, je dois tout donner aux gens pour me faire aider. J'ai donné mes identifiants bancaires à mon frère car je dois faire quelque chose en ligne que je ne connais pas. Pareil pour Ameli, la Caf... C'est mon frère qui a l'ordinateur. Tout ça après le Covid. »

Mme M. usagère



# À court et moyen termes, de lourdes conséquences pour les usagers

## 32%

des usagers de la MDM de Vaulx-Jaurès ayant répondu au questionnaire ont du mal à remplir un dossier sur papier.

### Les effets délétères du recul des services publics sont nombreux et variés

On observe tout d'abord des conséquences négatives d'ordre pratique pour les usagers :

- difficulté à obtenir un rendez-vous (il faut souvent attendre plusieurs semaines), à solliciter ou à renouveler un titre de séjour (personnes étrangères) ou encore à faire une demande de logement social ;
- retard dans les démarches (certaines personnes sollicitent parfois la MDM après avoir tenté de joindre sans succès une administration pendant plusieurs mois) et suspension/ruptures de certains droits.

On relève également des conséquences psychologiques et sociales particulièrement dommageables :

- incertitude, inquiétude permanente (les publics ne sont jamais sûrs que leur dossier est en cours de traitement), démotivation, (sentiment d'être « baladé » d'administration en administration, impression de dépossession, impossibilité de prendre les choses en main soi-même), sentiment d'être perdu au milieu de procédures complexes (des usagers sont prêts à donner leurs identifiants pour qu'un professionnel intervienne directement sur leurs comptes car ils n'y arrivent pas) ;

- épuisement (certains publics sont parfois bloqués dans des procédures depuis très longtemps), abandon de certaines démarches, non recours, renoncement aux soins ;
- amertume, voire agressivité envers les institutions... et les travailleurs sociaux.

« La crise sanitaire a fait que les gens [...] ont du mal à faire toutes ces démarches pour accéder à leurs droits. Ces personnes demandent de plus en plus de RDV avec les psychologues, par exemple. Pour accéder à ses droits, il faut être bien dans sa peau. »

Travailleur social

« Je n'ai jamais trouvé de réponses à mes questions, c'est toujours un parcours du combattant. [...] Vous appelez, vous tombez sur un répondeur, il faut appuyer sur un, deux, trois, et on n'obtient pas la bonne personne. [...] Il a fallu que je me présente et que je fasse un sit-in pour rencontrer la responsable qui a fini par dénouer la situation. »

Mme C. usagère

## 44%

rencontrent des difficultés pour accomplir la même tâche sur ordinateur.

### Des « bricolages » qui ne suffisent pas toujours

Avant de solliciter les travailleurs sociaux des MDM, la plupart des publics tentent de se débrouiller par eux-mêmes. Ils envoient ainsi fréquemment des premiers courriers et/ou des e-mails aux administrations qu'ils essaient également de joindre par téléphone, sans succès. Nombreux sont les usagers qui font appels à des proches pour les aider : famille, voisins, personnes issues de la même communauté et maîtrisant mieux la langue française, etc. Si ces mécanismes d'entraide témoignent d'une forte solidarité parmi les publics, ils ne préservent toutefois pas d'erreurs conduisant souvent à des impasses (un dossier incomplet qui revient ou se perd, par exemple).



# Des travailleurs sociaux facilitateurs...

## 67 %

des usagers de la MDM de Vaulx-Jaurès ayant répondu au questionnaire considèrent comme facile d'avoir une personne qui les suit régulièrement et comprend leur situation.

## 58%

ont le sentiment de trouver des solutions face aux difficultés qu'ils rencontrent dans leurs démarches administratives.

**Les MDM sont clairement repérées comme des structures en capacité d'aider les publics dans leurs démarches, en raison notamment de leur proximité géographique – elles sont sectorisées – et du fait qu'elles pratiquent un accueil inconditionnel**

Les travailleurs sociaux apparaissent dès lors comme une aide précieuse car ils sont facilement identifiables, en poste fixe dans un lieu ressource connu du plus grand nombre. Les usagers nouent une relation singulière avec eux, à la différence des éventuels autres contacts plus éphémères qu'ils peuvent avoir ailleurs (conseiller numérique, par exemple). En mobilisant leur réseau partenarial, ils cherchent en permanence des « astuces » pour aider les publics. Ils essayent notamment de trouver un interlocuteur dans les institutions concernées pour obtenir des informations et/ou faire avancer un dossier. Les travailleurs sociaux parviennent ainsi souvent à débloquer des situations.

Leurs niveaux d'intervention sont très différents et s'adaptent aux situations individuelles :

- Ils se positionnent parfois en appui : pour expliquer des démarches à accomplir (ils reformulent, illustrent, vulgarisent...), pour prendre des rendez-vous ou encore pour rédiger des courriers susceptibles de débloquer des situations et montrer que les publics ont besoin de rencontrer quelqu'un.

- Ils sont toutefois très souvent contraints de réaliser eux-mêmes directement et intégralement les démarches car expliquer et accompagner nécessite en général davantage de temps et de moyens que faire directement. Cette situation est vécue douloureusement par les professionnels qui considèrent que les publics gagneraient plutôt à être accompagnés dans leur autonomisation.

« Notre travail, c'est de pouvoir amener les gens à l'autonomie. On est là pour les accompagner mais pas pour faire à leur place. C'est la base de notre travail. Avant, on pouvait leur expliquer, leur traduire l'information et ils allaient ensuite voir les administrations. Mais aujourd'hui, ils n'ont plus d'interlocuteur physique, il faut systématiquement passer par l'informatique. Du coup, il ne suffit plus de leur expliquer. On a beaucoup de publics qui n'ont pas la capacité de pouvoir effectuer des démarches. »

Travailleur social

« Je demande toujours de l'aide à la MDM. Un jour, j'ai eu un problème avec la Caf, et je suis venue ici. L'assistante sociale a écrit un courrier pour pouvoir m'aider. »

Mme T. usagère



## **Témoignage : Mme D., 45 ans**

Mme D. est originaire d'Algérie et vit en France depuis dix-sept ans. Mariée, mère de six enfants, elle est actuellement en congé parental et cherche à déménager pour des raisons familiales dans un quartier plus calme que celui où elle habite. Elle essaye de se débrouiller seule dans ses démarches administratives car elle n'aime pas demander de l'aide à autrui. Ne maîtrisant pas parfaitement la langue française et peu habituée à utiliser internet, elle se trouve toutefois régulièrement dans l'obligation de solliciter différentes personnes pour l'épauler dans certaines tâches : ses enfants les plus grands, une voisine en laquelle elle a pleinement confiance, ainsi qu'une assistante sociale.

« Je suis Mme D. J'habite à Vaulx-en-Velin.

Je suis mariée et j'ai 45 ans. J'ai travaillé pendant dix ans, je faisais des ménages. Aujourd'hui, je suis en congé parental. J'ai six enfants. Le plus grand a 21 ans, les autres 16, 13, 10, 6 ans, et le dernier 8 mois.

Quand j'ai des démarches administratives à faire, ça va. Je me débrouille. Je n'écris pas bien, mais je me débrouille. Je ne comprends pas tout, mais j'ai ma voisine qui m'aide depuis des années. J'ai confiance en elle. Elle a mon numéro de sécurité sociale, elle connaît la Caf... Je ne comprends pas tout mais je me débrouille. Je vais à la Caf, je parle avec les gens, j'y arrive.

Une démarche que j'ai faite récemment, c'était pour un logement. Je suis venue voir l'assistante sociale. J'habite dans un quartier qui n'est pas bon pour les enfants. Encore récemment, je travaillais, je partais le matin et rentrais le soir... Donc j'ai demandé à changer de quartier, à aller ailleurs. J'ai fait une demande de logement social. J'ai tout fait avec l'assistante sociale. J'ai un problème avec mon fils et les voisins dans le quartier, il y a des bagarres. J'ai peur pour les autres enfants.

Pour la Sécurité sociale, les papiers, je fais tout avec mes enfants, les plus grands : mon fils et ma fille.

J'explique à mes enfants ce dont j'ai besoin, et ils m'aident. Ma fille comprend bien, mieux que mon mari ! Il est allé au lycée en France pourtant, mais les papiers sont trop compliqués pour lui. Mon mari n'aime pas les papiers.

Moi, je suis obligée de me débrouiller seule. Je ne connais pas bien le français mais quand je reçois un courrier, j'arrive à comprendre à peu près. Je n'aime pas demander aux gens, ça me gêne. Donc je me débrouille toute seule et je demande aux enfants, plutôt que de demander aux gens.

Ma grande fille s'occupe de tout maintenant, elle est bien, elle est intelligente. Elle lit les courriers, regarde les papiers, ça va. Et maintenant depuis un an, j'ai aussi l'assistante sociale.

Avant, quand les enfants étaient petits, c'était ma voisine qui m'aidait. Elle connaissait bien les papiers, et elle était très gentille. Mais elle a quatre enfants aussi, donc maintenant je demande davantage à mes enfants. Je ne demande pas à la famille de mon mari de m'aider, je préfère faire seule.

La voisine, je la connaissais depuis 2011. Un jour je lui ai demandé si elle pouvait m'aider pour faire des papiers, et elle a accepté. Quand je trouve quelqu'un de confiance, c'est mieux. Comme ça, je laisse ma fille tranquille. Mais ce n'est pas facile.

Quand j'ai besoin d'information, je vais directement à la Mairie, je demande ce dont j'ai besoin. Ils m'expliquent et je fais ensuite les papiers. Là, on m'explique et je comprends. Mais pendant le Covid, tout était fermé, je n'ai rien fait.

Quand il y a un dossier à remplir, je ne sais pas le faire toute seule. Là, il faut que je demande à quelqu'un.

Pour internet, j'ai un téléphone portable que je sais un peu utiliser mais pas beaucoup. Quand je reçois un message dessus, ce sont les enfants qui m'expliquent. Toujours. Pour la Caf, la Sécu, j'ai tout sur mon téléphone. Si je reçois un message, je sais le regarder toute seule. Mais pour le reste, je demande à ma fille.

J'ai déjà rencontré des problèmes avec l'administration. J'ai demandé d'abord à mes belles-sœurs, elles ont rempli le dossier mais pas correctement. Elles ne connaissent pas bien, ça n'a pas marché. Donc après, j'ai demandé à l'assistante sociale.

Je suis en France depuis 2005, il y a beaucoup de papiers, beaucoup plus qu'en Algérie. Il manque toujours quelque chose. J'aimerais qu'il y ait moins de papiers ! C'est comme ça. Maintenant, j'ai l'habitude. Je suis ici depuis dix-sept ans.

Aujourd'hui ma priorité, c'est de trouver un nouvel appartement. C'est ma seule demande. Un logement ailleurs, car le quartier où je suis est trop dangereux.

Pour l'instant, il n'y a rien, je n'ai pas de réponse et j'attends depuis un an. »



## ... mais confrontés à des limites

# 51%

des usagers de la MDM de Vaulx-Jaurès ayant répondu au questionnaire **ne pensent pas arriver avec le temps à débloquer des situations compliquées.**

# 42%

**estiment ne pas avoir l'énergie et le moral pour aller jusqu'au bout.**

**Dans ces conditions, les travailleurs sociaux sont en premier lieu confrontés à une surcharge de travail source de fatigue voire d'épuisement, qui pénalise leur activité**

**Beaucoup estiment perdre en efficacité :** le temps consacré à la réalisation des démarches administratives des usagers diminue d'autant le temps disponible pour leur accompagnement social. Certaines missions s'en trouvent pénalisées (la protection de l'enfance ou la prévention des violences familiales, par exemple). Outre le temps d'accompagnement, les professionnels déplorent également une diminution contrainte du temps d'écoute et de dialogue qui est très important pour des publics qui s'inscrivent souvent dans une tradition orale. Ils regrettent également une perte « d'agilité » : durant longtemps, les travailleurs sociaux parvenaient à contourner les obstacles et trouvaient des solutions à des situations complexes en jouant les entremetteurs et les facilitateurs. Cela devient à présent très difficile. Aujourd'hui, les professionnels n'ont souvent pas davantage d'informations et de contacts que les publics (ils ne disposent, par exemple, que d'une adresse générique pour contacter une administration).

**Les travailleurs sociaux sont par ailleurs confrontés à une perte de sens très mal vécue.** Le temps et l'énergie qu'ils dépensent à accomplir des démarches administratives les éloignent de leurs missions premières. D'où le sentiment d'être parfois réduit à un rôle de « gratte papier ». Cette situation est perçue comme un dévoiement de leur mission : le cœur de leur activité devrait consister à conduire les gens à l'autonomie, ce qui devient difficile.

Il en résulte une forme de lassitude, l'impression de palier les dysfonctionnements de certaines institutions qui ont délibérément fait le choix de complexifier les démarches et se déchargent sur les travailleurs sociaux sans le dire clairement. A ce cela s'ajoute un sentiment de manque de reconnaissance, notamment vis-à-vis de leurs qualifications (est-il nécessaire d'avoir un diplôme d'assistante sociale lorsqu'on se consacre en grande partie à des tâches administratives ?).

Enfin, **les professionnels font également état de tensions avec une partie des publics** qui pensent que les travailleurs sociaux vont solutionner tous leurs problèmes. Certains sont parfois déçus de voir qu'ils ne sont pas toujours outillés pour cela. De plus, une fois qu'un travailleur social a commencé à aider un usager à réaliser ses démarches, cette personne a alors souvent tendance à le considérer comme son unique interlocuteur et attend de lui une assistance globale. Il devient de facto son référent et cristallise de nombreuses attentes.

*« Je ne suis pas agent de la Caf, de la Préfecture ou des Impôts. J'ai le sentiment d'être instrumentalisé. »*

**Travailleur social**

*« Mais mes enfants qui sont à l'université peuvent m'aider. L'assistante sociale m'aide aussi mais parfois, elle n'a pas le droit pour certains dossiers avec certaines administrations. »*

**Mme N. usagère**

### **Un conflit de loyauté professionnel source de mal-être**

Pour les travailleurs sociaux, il est extrêmement difficile de ne pas venir en aide aux publics qui les sollicitent, même si leurs demandes ne relèvent pas toujours de leur cœur de métier ni de leur appétence. Face aux difficultés rencontrées par les usagers ainsi qu'à leurs répercussions sur leur situation personnelle et familiale, beaucoup de professionnels finissent par consacrer énormément de temps à l'accomplissement de tâches administratives même s'ils savent que cela les éloignera de leurs missions premières.





# Un sentiment général d'aggravation de la situation

## 47%

des usagers de la MDM de Vaulx-Jaurès ayant répondu au questionnaire considèrent que faire des démarches administratives est devenu plus difficile ces dernières années.

**Les administrations renvoient de plus en plus souvent les usagers vers les assistantes sociales lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans la réalisation ou le suivi de leurs démarches administratives. Les publics sollicitant les travailleurs sociaux des Maisons de la Métropole sont pour cette raison en progression constante**

Ils sont fréquemment dans des situations d'urgence qui appellent des réponses rapides.

Dans le même temps, la **tendance à la numérisation des services publics se poursuit**. De nombreux guichets fermés en raison de la crise sanitaire n'ont pour l'instant pas réouvert (ou alors, pas dans les mêmes proportions). Lorsqu'il existe encore un numéro de téléphone à appeler, il est souvent difficile pour les usagers d'arriver à joindre un interlocuteur (menus vocaux longs et complexes, lignes saturées, absence de réponse...).

**Plus largement, l'accès aux aides sociales se complexifie**. Les conditions changent régulièrement, chaque administration a ses propres règles, les justificatifs demandés sont nombreux, les délais s'accroissent...

Pour de nombreux professionnels, cette situation est symptomatique d'un décalage entre « les décideurs » et « le terrain » : les particularités et problématiques de certains publics ne sont pas prises en compte et sont invisibilisées par les situations les plus fréquentes. Bien que quantitativement dominantes, ces dernières occultent la multitude de cas particuliers qui caractérisent souvent les parcours de vie non linéaires des publics les plus fragiles.

« Sur l'évolution dans le futur : je suis assez pessimiste. En tout cas sur mon territoire, avec les publics qu'on accueille. Tant qu'on sera dans les démarches sur internet, avec des plateformes, ça sera compliqué. La difficulté c'est que quand on commence à faire des démarches avec les partenaires, on devient le référent de la personne et elle nous fait porter beaucoup de choses. »

Travailleur social

« C'est difficile, surtout après le coronavirus. Les gens travaillent dans leur bureau derrière leur ordinateur. Avec internet, c'est devenu compliqué. Avant, il y avait des gens pour m'aider dans la démarche, mais maintenant non. »

Mme N. usagère

## 31%

aimeraient que l'on augmente le nombre de professionnels qui accompagnent les publics.



# Des réponses parfois insuffisamment adaptées aux réalités du terrain

## 31%

des usagers de la MDM de Vaulx-Jaurès ayant répondu au questionnaire pensent qu'il faudrait organiser des temps d'accueil sans rendez-vous dans toutes administrations.

## 19%

seulement jugent prioritaire d'apprendre aux publics à utiliser internet.

**Face à ces multiples difficultés, les pouvoirs publics ont développé des réponses pour essayer d'améliorer la situation. S'ils sont parfois encourageants, les résultats obtenus ne sont cependant pas totalement probants**

Certaines administrations ont, par exemple, mis en place des démarches d'accompagnement des usagers dans l'utilisation des services en ligne lorsqu'elles en ont créé. Mais ces initiatives ont souvent été rapidement arrêtées. D'autres ont créé des outils censés faciliter les démarches, sans y parvenir systématiquement : la plateforme Todego, par exemple, est difficile à utiliser pour les publics fragiles qui ne sont pas autonomes avec le numérique. Idem pour la plateforme All'In vers laquelle sont orientées les personnes qui sollicitent Action Logement.

Les espaces numériques et leurs équipes de facilitateurs constituent des initiatives prometteuses mais il faut pouvoir s'y rendre (ils ne sont pas implantés partout) et cela ajoute un interlocuteur à des publics qui en ont souvent déjà beaucoup. Ils fonctionnent par ailleurs avec des professionnels généralement débutants qui ne connaissent pas forcément tous les rouages administratifs. En outre, le coût de ce dispositif n'est pas nul et questionne les économies censées être réalisées par la dématérialisation des services publics.

D'autres structures existent pour aider les usagers : associations, Pims, Maison des services publics... Elles ne sont néanmoins pas toujours situées à proximité et leur personnel n'a pas forcément beaucoup de temps à consacrer aux publics. Ces derniers ne les connaissent par ailleurs pas systématiquement. Il en va de même pour les formations en informatique proposées (celles d'Emmaüs Connect, par exemple) auxquelles les publics cibles n'ont pas toujours la possibilité de se rendre.

On trouve enfin, parfois, des bénévoles dans des associations qui aident les publics. S'ils ont le mérite d'exister, il ne s'agit toutefois pas d'une solution pérenne à des problèmes qui demeurent structurels.

*« Aller à Lyon sur plusieurs semaines, lorsque vous êtes seule avec des enfants qu'il faut récupérer à l'école, ça ne correspond pas forcément à vos besoins. Il faudrait peut-être quelque chose de plus local. »*

**Travailleur social**

*« Je suis allée à la poste, on m'a dit qu'il fallait prendre RDV sur internet. Mais si je demande à une autre personne, elle peut parfois faire les choses directement. Ça dépend des gens sur qui ont tombe. »*

**Mme N. usagère**

### **Remettre de l'humain au cœur des administrations, un souhait unanimement partagé**

Les travailleurs sociaux sont unanimes à considérer qu'il est primordial de réintroduire une présence humaine dans l'ensemble des institutions que les publics sont amenés à solliciter. Sans dénigrer le développement de la dématérialisation dont ils reconnaissent l'intérêt dans de nombreux cas, tous estiment qu'il est essentiel que les usagers puissent également s'adresser à des agents physiquement présents en cas de besoin afin de ne plus être livrés à eux-mêmes. Les témoignages de publics recueillis dans le cadre de cette étude confirment pleinement ce ressenti.



# Trois pistes à explorer pour trouver des solutions

## 46%

des usagers de la MDM de Vaux-Jaurès ayant répondu au questionnaire estiment que pour rendre plus faciles les démarches administratives, il faudrait en priorité simplifier les procédures.

## 37%

souhaiteraient que l'on permette au public de rencontrer quelqu'un lorsque c'est nécessaire.

**Bien que complexe, la problématique de l'accès au droit n'est pas sans issue. Les limites des réponses apportées jusqu'à présent aux difficultés rencontrées par les usagers ne doivent pas entraver l'exploration de nouvelles pistes pour parvenir à améliorer la situation. Trois grands axes d'intervention se dégagent**

**(Re)partir du terrain** : être davantage à l'écoute des publics et ne pas tout décider « d'en haut » sans connaître les réalités auxquelles ils sont confrontés dans leur quotidien. Permettre systématiquement aux usagers d'expliquer leurs situations lorsqu'ils en ont besoin. Pratiquer « l'aller vers » pour toucher les publics qui ne se manifestent pas. Aller à leur rencontre, à domicile par exemple, pour les aider à faire leurs démarches. Impliquer les travailleurs sociaux dans les décisions futures afin de se nourrir de leur expertise. Simplifier les démarches au maximum, pour aider les usagers... et les professionnels. Mieux informer les publics sur leurs droits, en amont des démarches. Former davantage les usagers au numérique, afin qu'ils gagnent en autonomie, car la dématérialisation va se poursuivre...

**(Re)penser le partenariat entre les administrations** : ne plus laisser les MDM gérer seules ces situations. Réfléchir collectivement à de nouvelles réponses. Les travailleurs sociaux sont force de propositions et souhaitent faire avancer les choses et non pas subir une situation qui se détériore. Décloisonner les institutions, leur permettre de communiquer davantage entre elles. Faire en sorte que les travailleurs sociaux puissent disposer d'un interlocuteur (= un contact nominatif et facilement joignable) dans chaque administration.

**(Ré)organiser l'accueil du public** : remettre de l'humain, une priorité absolue. Augmenter le nombre de professionnels en contact direct avec les publics. Désigner un « responsable de l'accès au droit » dans toutes les institutions. Conserver des agents d'accueil dans chaque organisme, en parallèle des outils numériques. Maintenir des accueils sans RDV (pas nécessairement tous les jours ni tout le temps). Développer les accompagnants numériques, sous réserve qu'ils puissent fonctionner dans une réelle proximité (= dans des lieux faciles d'accès et proches des publics). Proposer des traducteurs dans les espaces numériques.

« La priorité, c'est de remettre des accueils physiques. Que chaque personne qui rentre dans une administration puisse rencontrer quelqu'un [...]. Ensuite, faire des permanences d'aide au remplissage de dossiers. Dans chaque administration, qu'il y ait des personnes dédiées et des accompagnateurs numériques. [...] Les deux se complètent mais ne se remplacent pas. »

**Travailleur social**

« Il faudrait que tout redevienne comme avant : pas d'exigence d'horaires pour recevoir le public, pas de contact téléphonique avec des répondants automatiques, le libre accès aux usagers... »

**Mme C. usagère**



## **Témoignage : Mme R., 29 ans**

Mme R. a 29 ans et vit en France depuis 2019. Elle est mère célibataire de trois enfants et habite à Vaulx-en-Velin. Elle parvient sans difficulté à gérer seule la plupart de ses démarches administratives quotidiennes : régler les factures de cantine, consulter son compte Améli ou encore remplir son avis d'imposition. Internet n'est pas un problème pour elle, même si elle privilégie parfois la forme papier qui lui semble plus simple pour certaines procédures. C'est avec la Préfecture qu'elle rencontre d'importantes difficultés : en l'absence de réception d'un récépissé de demande de renouvellement de titre de séjour, elle est actuellement dans l'impossibilité de travailler et de percevoir des revenus. Elle est pour cette raison accompagnée par une assistante sociale qui tente de débloquer la situation et fait l'intermédiaire avec d'autres administrations.

« Je suis Mme R., j'ai 29 ans. J'ai trois enfants. Je suis célibataire en ce moment. J'habite à Vaulx. Je ne travaille pas.

En général, je me débrouille plutôt bien pour les démarches administratives, en ligne ou sur papier. Ce n'est pas trop compliqué pour moi. Par exemple, j'ai fait récemment mon avis d'imposition en ligne. Pour les enfants, le périscolaire, en ligne aussi. Il y a beaucoup de choses que je fais en ligne, des achats également, j'achète beaucoup en ligne ! Parfois, je préfère faire en ligne car au lieu de me déplacer avec les enfants, j'économise du temps. Plutôt que d'aller à la mairie pour payer la cantine, je le fais en ligne.

Je n'ai pas vraiment eu de problème jusqu'à présent. Excepté avec la Préfecture en ce moment, là on a vraiment du mal. Surtout dans mon cas : je suis arrivée en 2019 avec un titre de séjour. Depuis, on m'a donné un récépissé que je dois renouveler. Mais là, on ne m'a pas répondu dernièrement. On me renouvelle les récépissés tous les trois mois. Ma carte de séjour est expirée, j'ai fait une demande de renouvellement. On me dit qu'il faut attendre mais jusqu'à quand, on ne sait pas. J'ai pris rendez-vous avec un avocat pour voir s'il peut m'aider. C'est très fatigant. On est obligé, tous les trois mois, de faire un courrier à la Préfecture quinze jours en avance pour qu'ils renouvellent le récépissé. Parfois, on est obligé d'aller là-bas pour réclamer et dire qu'on n'a rien reçu, il faut attendre... Je me suis retrouvée sans papier, car je n'avais pas reçu le récépissé. Sans carte de séjour, je ne peux pas travailler. Donc je me suis retrouvée à devoir aller voir l'assistante sociale pour avoir des aides. Aujourd'hui, pour la Préfecture, la procédure consiste à envoyer une lettre recommandée et à attendre. Ça ne sert à rien d'aller sur place, ils ne nous reçoivent même pas. Sur internet, ils ont annulé la procédure de renouvellement des récépissés. On ne peut faire qu'un courrier recommandé.

Pour les autres démarches, ça se passe plutôt bien avec la Sécu et la Caf. Je fais tout en ligne. La première fois, je l'ai fait avec l'assistante sociale car je ne savais pas comment faire. On m'a montré comment faire et maintenant, je sais le faire. Parfois, il y a des petits soucis. Par exemple, on ne peut pas envoyer de mails à partir d'un téléphone mais uniquement d'un ordinateur. Sauf si c'est eux qui vous écrivent. À part ça, ça va.

Depuis mon arrivée en France, je trouve que pour moi, c'est devenu plus facile de faire les démarches administratives car je connais mieux. Et les choses sont aussi centralisées : par exemple, pour la Caf, il suffit de rentrer son numéro de Sécu. Mon compte familial aussi pour la cantine, je peux me connecter avec le numéro et le mot de passe de la Sécurité sociale, ou les identifiants des impôts.

Pour trouver les informations dont j'ai besoin, j'y arrive. Par exemple, pour le passeport, j'ai trouvé ce qu'il fallait. Je tape sur Google comment faire, j'ai trouvé le formulaire pour remplir, j'ai ouvert le compte... Je regarde toujours sur Google. J'arrive à gérer un dossier administratif toute seule. Comme quand j'ai déposé le dossier pour le passeport de mon fils. J'avais même un numéro de suivi pour savoir où j'en étais. Quand on me demande des pièces justificatives, je fais une photo, je la réduis et après, je l'insère dans le dossier. Je sais bien utiliser le téléphone, mieux que l'ordinateur. J'ai un ordinateur mais je préfère utiliser le téléphone, c'est plus simple. Par exemple, pour insérer un document. J'ai appris toute seule car j'aime bien depuis toute petite utiliser les téléphones. Avant, je savais déjà beaucoup de choses. Mais quand je suis arrivée ici, j'ai dû le faire encore plus souvent donc ça a amélioré les choses. J'utilise internet sans difficulté. Parfois, je préfère faire sur papier car sur internet on n'a pas toujours de réponse. Pour la demande de logement, je préfère la faire sur papier. Sur internet, on nous demande beaucoup d'informations qu'on n'a pas toujours, alors que sur papier, c'est plus simple.

En cas de problème, j'appelle l'assistante sociale. Ça arrive rarement. Comme maintenant, je n'ai pas eu le nouveau récépissé. Là, je vais avoir un problème. Donc j'ai appelé l'assistante sociale. Pareil pour prendre un rendez-vous avec l'avocat. L'assistante sociale m'aide pour faire des courriers, prendre des rendez-vous, ou si je suis en difficulté comme quand je ne suis pas payée par la Caf. Elle me fait un courrier et après, on me donne des chèques alimentaires. Mais elle ne m'explique pas ce que je dois faire.

Si je devais faire un vœu, un seul, ce serait d'avoir des papiers. Ça me permettrait de travailler, de changer de logement car mon logement actuel est très compliqué, de partir en vacances avec mes enfants... C'est vraiment ce qui me bloque aujourd'hui. »

# Conclusion :

## ce que l'on peut retenir

L'expression « accès au droit » est très générale et regroupe différents thèmes et enjeux.

**Cette problématique concerne potentiellement tout le monde et tous les territoires. Les personnes en situation de fragilité socio-économique sont toutefois davantage impactées.**

Les publics rencontrent principalement des difficultés en matière de connaissance et de compréhension de leurs droits, de gestion administrative et de suivi.

Face à ces obstacles, ils formulent des attentes diverses : opérationnelles (pouvoir bénéficier d'un accompagnement renforcé) ou symbolique (se sentir considéré).

**La dématérialisation est fréquemment vécue comme une forme de déshumanisation.** L'absence de contact direct avec une personne physiquement présente est en effet source d'incompréhension, de malentendus, mais aussi d'inquiétude. Elle génère un sentiment d'abandon et du stress.

**La pandémie a entraîné la fermeture de quasiment tous les guichets d'accueil des administrations, dont certains n'ont toujours pas réouvert aujourd'hui.**

**Les effets délétères du recul des services publics sont nombreux et variés.** On observe des conséquences négatives d'ordre pratique pour les usagers ainsi que des conséquences psychologiques et sociales particulièrement dommageables.

**Les travailleurs sociaux des MDM apparaissent comme une aide précieuse car ils sont facilement identifiables,** en poste fixe dans un lieu ressource connu du plus grand nombre.

**Dans ces conditions, ils sont confrontés à une surcharge de travail source de fatigue voire d'épuisement, qui pénalise leur activité.** Les travailleurs sociaux ressentent par ailleurs une perte de sens très mal vécue. Ils font également état de tensions avec une partie des publics qui pensent qu'ils peuvent solutionner tous leurs problèmes.

**Les administrations renvoient de plus en plus souvent les usagers vers les assistantes sociales** lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans la réalisation ou le suivi de leurs démarches administratives. Les publics sont pour cette raison en progression constante. Ils sont souvent dans des situations d'urgence qui appellent des réponses rapides.

**Face à ces multiples difficultés, les pouvoirs publics ont développé des réponses pour essayer d'améliorer la situation.**

**Les limites auxquelles ils se heurtent ne doivent cependant pas entraver l'exploration de nouvelles pistes pour trouver des solutions. Trois grands axes d'intervention se dégagent : (re)partir du terrain, (re)penser le partenariat entre les administrations et (ré)organiser l'accueil du public.**

## **MERCI !**

Aux publics qui ont accepté de se joindre au groupe focus, de témoigner individuellement et de répondre au questionnaire.

À toute l'équipe de la Maison de la Métropole Jean Jaurès à Vaulx-en-Velin, et particulièrement aux travailleurs sociaux qui ont participé aux entretiens : M. Alric, Mme Arnaud, Mme Berthelot, Mme Felkaoui, Mme Gonon, Mme Jayet, Mme Magnan, Mme Milion, Mme Mnidakh, Mme Piquard ainsi que Mme Sirvent pour son rôle précieux de facilitatrice tout au long du projet.

À Alexandre Puyenbrock, pour son aide à la passation du questionnaire durant l'été 2022.



Agence d'**Urbanisme** de l'aire  
métropolitaine **lyonnaise**

Tour Part-Dieu, 23<sup>e</sup> étage  
129 rue Servient  
69326 Lyon Cedex 3  
Tél. : +33(0)4 81 92 33 00  
[www.urbalyon.org](http://www.urbalyon.org)

La réalisation de ce rapport a été permise par la mutualisation  
des moyens engagés par les membres de l'Agence d'urbanisme

**MÉTROPOLE**

**GRAND LYON**

Directeur de publication : **Damien Caudron**  
Réfèrent : **Richard Nordier** - [r.nordier@urbalyon.org](mailto:r.nordier@urbalyon.org)

Ce rapport résulte d'un travail associant les métiers  
et compétences de l'ensemble du personnel de l'Agence d'urbanisme