



Aujourd'hui, quelle population a accès aux droits et aux services auxquels elle est éligible ? Qui n'y a pas (ou plus) accès ? Avec quelles conséquences ? Et comment y faire face ? A partir du dispositif de ligne téléphonique le Numéro vert social, les autrices de cette analyse soulignent les limites d'un Etat Social Actif, de plus en plus digitalisé, qui accentue les difficultés des personnes les plus fragilisées.

[Lire le Pauvreté n°35, Le trimestriel du Forum Bruxelles contre les inégalités, été 2022](#)

Les fractures numériques touchent principalement une population déjà précaire : « on parle de double peine des publics fragilisés face au tout au numérique » (Garczynski, 2019), c'est ce que s'empressent de rappeler les chercheuses, au début de leur analyse. Elles insistent aussi sur la pandémie qui aurait donné un coup d'accélérateur au phénomène de dématérialisation des services, mouvement en cours depuis déjà plusieurs dizaines d'années :

« la crise Covid-19 a exacerbé les difficultés de ceux qui n'ont pas la chance de bénéficier des protections du droit social de manière effective. Elle a accentué les différences entre insiders et outsiders. »

Lamine (2020)

D'après de nombreuses analyses des processus d'automatisation des aides, il apparaît nécessaire de maintenir un système supervisé et maîtrisé par des fonctionnaires compétents, en capacité de surveiller et de corriger le flux automatisé et de repérer les erreurs individuelles qui apparaissent inévitablement.

La logique du « do it yourself »

Inscrit comme priorité dans la stratégie européenne et le développement du marché commun, le mouvement de digitalisation est loin de se limiter aux services publics. Il se fonde dans un cadre idéologique particulier, qui défend une posture centrée sur l'individu comme sujet autonome. Cette vision de l'individu est la conséquence du passage de l'état providence à un état activateur (largement documenté dans la littérature), qui reconnaît des droits et des capacités aux individus en charge de les activer (Astier, 2009). Cette vision de l'utilisateur comme autonome, responsable de son parcours et de faire valoir ses droits, va de pair avec (et rend légitime) la fermeture des guichets (qui avait l'objectif de faire appliquer plutôt des droits collectifs/universels). L'autre logique à l'œuvre est économique ou budgétaire : maintenir du personnel d'accueil a un coût qu'il est désormais possible de compresser si les démarches sont dématérialisées. Avec pour conséquence, une



dématérialisation quantitative et qualitative des services offerts.

Une véritable lutte pour l'accès aux droits

Très concrètement, cela se traduit par un renforcement du phénomène de non-recours aux droits ou la non-réception d'une aide : l'examen du journal des appels adressés au Numéro vert social montre que de nombreuses personnes sont en situation précaire parce qu'elles sont en attente d'un revenu (principalement le chômage et le RIS) ou d'aides financières et/ou qu'elles éprouvent des difficultés à joindre les services pourvoyeurs de l'aide ou du revenu attendu.

« l'obtention d'un droit peut prendre si longtemps (non-connaissance et non-accès) qu'il s'agit d'une forme d'exclusion ».

l'Observatoire de la Santé et du Social (2017)

Le problème inhérent à la dématérialisation et à la difficulté de contacter les services plongent les individus dans des situations de sous-protection sociale. Du côté des services sociaux, très souvent, les travailleurs·euses sociaux·ales se retrouvent confrontés comme leur usager·es, aux inaccessibilités du système d'aide public et à leurs marges de manœuvre limitées dans ce qui est devenu une lutte pour l'accès aux droits. Les services sociaux associatifs risquent, à leur tour, d'être assimilés à un système formel qui exclut plus qu'il n'inclut, et de voir la défiance des publics s'accroître vis-à-vis d'eux. A titre d'exemple, le numéro vert social ou le dispositif téléphonique ne peut être réellement efficace - et crédible - que si les organisations qui pourvoient une aide aux personnes agissent dans un sens similaire d'ouverture aux droits, d'accessibilité et de fourniture universelles. Pour assurer son effectivité, sa cohérence, son sens et son utilité, le Numéro vert devrait pouvoir faire relais vers une première ligne sociale/ santé forte - publique et privée - et en mesure de répondre aux demandes sociales des appelant·es, que ce soit au travers d'une relation efficace aux guichets, d'un suivi individuel, d'actions collectives ou communautaires.

