



L'impossible accès aux droits : allô l'humanité ?

La “dénumérisation” de nos services publics paraît absolument nécessaire »
« Plus les services publics obligent à utiliser internet pour effectuer des démarches, plus ils fragilisent l'accès à des droits essentiels pour des millions d'usagers, alerte depuis plusieurs années le Défenseur des droits. », [La Croix, 6 août 2026](#).

Au Comede, tous les jours nous accompagnons les patient·e·s pour lever les obstacles du tout numérique. La dénumérisation est indispensable et urgente.

Lundi 14h, la salle d'attente est pleine de personnes qui avaient hâte que le centre de santé du Comede à Bicêtre ré-ouvre après deux semaines de fermeture. Je suis assistante sociale, mon planning est rempli, même un peu trop, mais je vais y arriver, un·e patient·e après l'autre. Je rentre de congés, je suis détendue, contente de retrouver mes collègues et les personnes que nous accompagnons.

Les situations étaient dures avant de partir, elles se sont compliquées encore un peu plus cet été : fermeture de place d'hébergement, grève du 115, évacuation du campement des familles devant le siège du Samu Social (entre autre). Tout ça je le savais, c'est notre contexte de travail depuis plusieurs années, et le niveau de tension monte de semaine en semaine.

Mon troisième rendez-vous est avec une patiente victime de violence conjugale. Elle a réussi à se sortir de cet enfer et nous avons pu l'orienter vers un hébergement spécialisé juste avant les congés. Ouf, ce point-là s'est amélioré. Il reste encore beaucoup de travail pour trouver une place d'hébergement pérenne, mais nous ne sommes plus dans l'urgence vitale. Elle me demande de lui activer son compte « solidarité transport » parce qu'elle vient de retrouver son attestation d'ouverture de droits à l'assurance maladie sur laquelle apparaît son droit à la complémentaire santé solidaire sans participation aux frais. En langage « courant » : elle a droit à 75% de réduction sur son abonnement Navigo (transport en commun en IdF). C'est vraiment primordial.

Je fais les démarches sur le site internet, un compte a déjà été créé pour elle, elle ne le savait pas et n'a pas les identifiants. C'est souvent le cas. J'appelle Solidarité transport pour débloquent son dossier. Comme d'habitude la répondante veut lui parler à elle, j'explique qu'elle peut le faire mais que la dame ne parle que tamoul. Elle insiste, elle demande à la patiente son nom, prénom, adresse postale. Nous sommes sur haut-parleur, l'interprète dans mon bureau traduit et lit en français l'adresse que madame répète. La scène est ridicule mais habituelle. Ensuite elle demande l'adresse mail. La patiente lui donne, ce n'est pas celle qui est notée dans le dossier. J'explique la situation : ce n'est pas elle qui a créé le compte, elle ne sait pas quel mail a été donné, elle vient de fuir une situation de violences, elle ne va pas se remettre dans le contexte qu'elle fuit pour une adresse mail, elle vous a donné tous les autres éléments, « pouvez-vous changer l'adresse mail s'il vous plaît et mettre la sienne ? ». Refus catégorique, le dossier est bloqué et ne sera pas débloquent. Elle doit envoyer un courrier par voie postale. La démarche est longue et doit être faite en français. La patiente ne peut pas faire valoir ses droits et je raccroche en colère.

Le bénéfice des vacances n'aura pas tenu longtemps.

Mardi matin, deuxième rendez-vous. C'est un monsieur qui perd la vue à vitesse grand V. Il est à la rue, hébergé parfois par le 115 (enregistré prioritaire pour une place pérenne par le 115 mais moins prioritaire que les prioritaires des prioritaires) avec des fréquents passages à la rue. Avant que je parte en congés, on a organisé ensemble des « vacances à la campagne » avec *Autrement*, une chouette association citoyenne dans le Perche. Il a adoré, tout s'est très bien passé, il est rentré la veille de notre rendez-vous, reposé... Mais pour lui non plus le bénéfice des vacances n'a pas été très long.

Il a reçu une réponse pour son dossier DAHO (pour être prioritaire sur un hébergement-justement). C'est un envoi en recommandé numérique. Pour l'ouvrir il faut : 1 téléphone ou 1 ordinateur, 1 connexion, lire le français, avoir 1 adresse mail, télécharger 1 appli pour lire les QR code (et donc un 2^{ème} smartphone si on n'a pas d'ordinateur), télécharger 1 appli pour recevoir le code de double authentification, ne pas se tromper dans ses identifiants, avoir le téléphone chargé, maîtriser l'outil numérique, ne pas être en situation de handicap. En résumé il faut être riche, en bonne santé et avoir un logement. Or, il s'agit d'une réponse à une demande de reconnaissance pour être prioritaire sur un hébergement, donc par définition, la personne est en situation de très grande précarité, n'est pas riche, la santé on ne sait pas encore, et n'a sûrement pas de logement. Il nous aura fallu 24h, 2 téléphones et un ordinateur pour réussir à ouvrir ce courrier. La réponse est négative « *vous n'avez pas fait de dossier SIAO, rapprocher vous d'une assistante sociale* ».

Les agent-es maîtrisent ils et elles le numérique ? Bien sûr que le dossier SIAO est fait, et qu'il a une assistante sociale, c'est écrit dans son dossier numérique du SIAO... Vraiment, les administrations sont de plus en plus fatigantes...