

# Mobilisation des bénévoles en rencontre Fraternibus sur le sujet de la dématérialisation



*Territoire du Douaisis-Ostrevant/Pévèle-Scarpe*

VIE DE L'ASSOCIATION

27/03/2025

Pour son rapport 2024, au-delà des contours d'une pauvreté multiple et complexe, qui caractérise l'exclusion d'aujourd'hui, l'association alerte sur la dégradation du niveau de vie des plus pauvres et la difficulté à accéder à la protection sociale face à

la dématérialisation des démarches administratives. Le passage au tout numérique avec ses incompréhensions, blocages, bugs et contentieux s'est traduit par une déshumanisation, un accroissement des inégalités et une augmentation du non-recours aux prestations sociales.

**Dans la Délégation Nord-Cambrai, les bénévoles se mobilisent et vont à la rencontre des personnes pour échanger sur le sujet :** *"accès à l'information, vérification de son éligibilité aux prestations, constitution du dossier de demande de prestation, réponse de l'administration, suivi de ses droits... A chacune de ces étapes, le parcours peut s'avérer complexe, semé d'embûches, surtout pour les personnes isolées.*

*Les personnes en situation de pauvreté font face à une série d'obstacles pour accomplir nombre de démarches ayant pour conséquence une entrave à l'accès à leurs droits. La dématérialisation a bouleversé le rôle des administrations dont le lien essentiel de proximité n'existe presque plus et a accentué l'exclusion des personnes éloignées du « tout numérique » et de celles et ceux qui ne « rentrent » pas dans les cases."*

*- "La dématérialisation devrait être un outil supplémentaire mais pas une contrainte comme ça".*

*- "Nous sommes des humains, nous ne sommes pas des numéros".*

*- "Obtenir des aides est un combat de tous les jours, c'est comme une course de haies".*

*- "Certaines questions sont difficiles à comprendre, parfois on dirait des pièges".*

*- "Comment remplir et rentrer dans les cases avec des vies cabossées".*

*- "J'ai peur de l'erreur. Mais si je me trompe, comment savoir où je me suis trompée ? Je préfère encore abandonner".*

*- "Les personnes en précarité se trouvent face à un écran qui fait écran entre elles et les personnes qui pourraient les conseiller et finissent par abandonner".*

*- "Si tu ne sais pas le faire chez toi, tu ne sais pas le faire aux bornes".*

*- "Ça me révolte, ce n'est pas normal, pour prendre rdv, il faut aller sur internet".*

*(Verbatim recueilli en territoire)*

<https://n-cambrai.secours-catholique.org/notre-actualite/plaidoyer>