

## LA SEMAINE DÉMATÉRIALISÉE DE M. ENGALÈRE (et ce n'est pas que de l'imagination !)

*Au chômage depuis quelques temps, M. Engalère doit se rendre à la CAF suite à une coupure d'allocation. Il nous raconte ses aventures :*

Ma coupure d'allocs est dû à une erreur de la Caf, comme souvent ! Pas d'internet à la maison en ce moment, le numéro de téléphone est payant et ça met des plombes, pas le choix, il faut aller à la CAF. Je fais la queue au milieu de 15 ou 20 personnes, dans le couloir, sans un siège à disposition ! Arrivé à la porte, je tombe nez à nez avec un vigile à l'air patibulaire – il faut croire qu'à force d'énervement les RSAs, ils en ont peur ! En face de moi, plusieurs panneaux d'informations m'annoncent que je peux être poursuivi en justice si la moutarde me monte au nez ! Le vigile me dirige vers une nouvelle queue devant un ordinateur. Je pensais pouvoir parler à un être humain, mais non, c'est une machine. Celle-ci ne répond pas à mes questions : pourquoi m'a-t-on coupé les allocs ? Je fais comment pour vivre ? L'ordinateur ne les comprend pas mais tout ce qu'il cherche à savoir, c'est pourquoi je veux un rendez-vous.

- └ J'ai plus de RSA : pas besoin de rendez-vous,
- └ J'ai besoin d'APL : pas besoin de rendez-vous,
- └ J'ai changé de situation : pas besoin de rendez-vous...

Par contre, si je deviens propriétaire ou que je dois de l'argent à la CAF, là, l'ordi me propose des dates !!! Je repars alors avec un rendez-vous pour dans 15 jours, après être devenu propriétaire en un seul clic. Les 2 semaines passées, j'accède enfin au sacro-saint bureau. Le délai pour faire une réclamation est dépassé, je n'ai plus qu'à m'asseoir sur les sous ! Bref, j'ai perdu deux matinées, je suis au bord du burn-out à force d'énervement et je suis toujours dans la dèche. La plupart des personnes autour de moi, ce jour-là, sont dans des situations similaires.

Le lendemain, c'est au tour de Pôle Emploi, même rengaine, il faut prendre rendez-vous à l'avance. Les horaires d'ouverture en accès libre se réduisent à vue d'œil. On me dirige fermement vers des jeunes quelques peu désespérés qui m'orientent vers ... un ordinateur. Des services civiques ! Ce ne sont pas les seuls à être sous-payés à Pôle Emploi, les agents ont des contrats divers car Pôle Emploi aime la précarité, ça coûte moins cher : CAE (emploi précaire à 700€ / mois et payé en partie par l'Etat), contrat de droit privé, fonctionnaire... Multiplier les contrats, au-delà de la précarité des agents que cela implique et des économies réalisées, c'est aussi les diviser pour qu'ils n'aient plus les mêmes intérêts.

A la Sécu, ça a été encore la même histoire, quant à l'immatriculation de ma bagnole à la sous-pref encore pareil...

# RENTREZ CHEZ VOUS, ON DÉMATÉRIALISE

## Ou comment faire des économies et nous empêcher de nous défendre

Depuis quelques temps, on voit se développer la dématérialisation dans les administrations (CAF, Pôle Emploi, Sécu, Retraites, Trésor Public, Sous-préfecture...). On veut nous faire croire que ce changement faciliterait la vie des usagers, des allocataires et des agents... mais évidemment, comme toutes mesures étatiques, elle vise plutôt à faire des économies sur notre dos.

### LA DÉMATÉRIALISATION, C'EST QUOI ?

C'est l'informatisation et le transfert sur internet de la plupart des démarches administratives.



Les prises de rendez-vous, les déclarations de ressources, de situations, les réclamations, les demandes de renseignements, etc., tous les échanges et les démarches qu'on a besoin d'effectuer avec telle ou telle administration passent de plus en plus par des clics sur internet, des mails et des formulaires en ligne. Bref, par du virtuel, de la dématérialisation.

Finis le contact direct entre les allocataires et les agents ! C'est la fin des documents et demandes papiers mais surtout, peu à peu, c'est la fin des accueils publics qui est visée.

# PERMANENCES du collectif Exploités-Energés

tous les 2ème et 4ème vendredi du mois à 18h

à la Rétive (42 rue du faubourg d'Auvergne, Alès)

Contact: [exploitesenerves@riseup.net](mailto:exploitesenerves@riseup.net) ★ Blog: [www.exploitesenerves.noblogs.org](http://www.exploitesenerves.noblogs.org)

Si on n'a pas d'ordinateur, de connexions internet, si on comprend pas ou mal le français, si on est illettré, si simplement on ne comprend pas toute leur paperasse « numérisée » et finalement, si on en a marre d'accepter toutes les petites mesquineries administratives... et bien, pas de rendez-vous, pas moyen de s'expliquer face à face, il n'y a plus qu'à rester dans la galère !

L'informatisation, c'est aussi un traitement des masses d'informations nous concernant toujours plus performant par l'interconnexion des différents fichiers, des recherches automatisées... Chaque administration peut avoir accès à nos comptes en banque, aux différents dossiers des autres organismes. N'importe quel agent peut observer, sans que l'on soit au courant, les mouvements d'argent sur nos comptes, les remboursements de la sécu... Cette interconnexion sert surtout à faire la chasse à la « fraude », c'est-à-dire à nous tous. Par exemple, le moindre coup de pouce d'un proche ou de la famille peut vous faire rentrer dans la catégorie « fraudeur ». Comment vivre de toute façon avec quelques centaines d'euros !

### **D'OÙ VIENT CETTE SITUATION ?**

Après la « loi de simplification administrative » du gouvernement, c'est le « Pacte de responsabilité » de Valls qui impose la dématérialisation. Ce pacte, c'est 50 milliards pour remplir les poches des capitalistes. Cet argent doit bien être pris quelque part : ce sont des coupes chez les fonctionnaires, dans les services publics (écoles, hôpitaux, Sécu, CAF,...) qui vont les fournir. La dématérialisation fait partie de ces mesures d'économie. La CAF ne fonctionne plus que sur rendez-vous, Pôle Emploi ferme une partie du temps... A Marseille, ils ont même fermé totalement la plupart des CAF. On voit que les gouvernements de gauche comme de droite vont toujours dans le même sens : cadeaux aux plus riches, coupes dans les budgets des services à la population, serrage de ceinture pour les chômeurs, les RSAstes, les travailleurs !

### **EN FINAL, À QUOI ÇA SERT LA DÉMATÉRIALISATION ?**

► A faire des économies de fonctionnement, notamment en réduisant le nombre d'agents (CAF, Pôle Emploi, Sécu...) et augmentant leur charge de travail. Sachant que dans le même temps les salaires des fonctionnaires sont gelés depuis plusieurs années (sans parler des contrats miteux : CAE, services civiques...).

► A faire des économies sur les allocataires. Combien de personnes abandonnent les demandes d'indemnités chômage ou de RSA, ou ne les font même pas, à cause de leurs complexités (35% de personnes qui auraient le droit au RSA n'en ont pas fait la demande).

► La dématérialisation isole les agents dans des bureaux. Ceux qui avaient encore l'illusion d'aider les chômeurs et les allocataires, se trouvent de fait mis à distance de nos situations de galères et réduit à une gestion froide et mécanique des dossiers.

► Finalement les chômeurs et les allocataires sont éloignés des guichets. Il faut attendre un rendez-vous où l'on se retrouve isolé. Il devient dès lors difficile de venir demander des explications, de se faire accompagner par des proches ou un collectif, de se pointer à plusieurs pour faire pression...



**Non à la dématérialisation qui sert encore une fois à faire des économies sur notre dos et sur celui des agents.**

**Refusons de payer les cadeaux de l'Etat aux capitalistes**

**Soutenons la grève à Pôle Emploi ;**

**A nous, chômeurs, RSAstes, travailleurs précaires de nous mettre en lutte aussi.**