

## Témoignages partagés sur le site de l'ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et services)

### « LES EFFETS DE LA CRISE DU COVID 19 SUR L'ACCES AUX DROITS ET AUX SERVICES »

Ce témoignage a été transmis à l'Odenore en réponse à l'appel à témoignages qui cherche à rendre visible les effets pour l'accès aux droits et aux services de la crise du COVID19, du point de vue des intervenants (professionnels ou bénévoles) des politiques sociales et de santé.

Le descriptif de cet appel est disponible sur le site de l'Observatoire : <https://odenore.msh-alpes.fr/>

Comme tous les autres témoignages déposés, il engage la responsabilité de leur(s) seul(s) auteur(s).

Témoignage reçu le 9 mars 2021

Type d'acteur ayant témoigné : Centre communal d'action sociale

Thématiques : Accès aux droits et aux soins ; Ruptures de droits ; Accompagnement social

#### ***Témoignage d'une assistante de service social travaillant au sein d'un CCAS***

Je travaille comme assistante de service social au sein d'un CCAS depuis 2014. Dans le cadre d'une convention avec le département, j'accompagne dans leur parcours d'insertion sociale les allocataires du RSA sans enfants à charge. Ces personnes cumulent un certain nombre de difficultés ( mal logement/absence de logement/addictions/problèmes de santé importants, difficultés familiales, endettement...) qui les ont éloignés de l'emploi. Je reçois également les personnes sans domicile fixe de la commune qui souhaitent demander une domiciliation administrative afin de faire valoir leurs droits sociaux.

Dans les deux cas, il s'agit souvent d'un public déjà fragilisé avant la crise, surtout du point de vue de l'accès au numérique, mais aussi souvent déjà isolé.

#### ***Se connecter à minuit pour un rendez-vous en préfecture.***

Selon moi, le principal scandale se situe au niveau de l'accueil en Préfecture. En effet, du fait de la crise sanitaire, les démarches qui pouvaient se faire sans rendez-vous, nécessitent désormais systématiquement de réserver un créneau en ligne. Cela a eu pour effet d'encombrer durablement leur service dématérialisé. Ainsi, il est quasiment impossible de trouver un rendez-vous.

Quand on sait que cela concerne souvent des personnes de nationalité étrangère , on comprend vite le problème.

Ainsi nous avons été interpellé plusieurs fois par des personnes qui devaient renouveler un titre de séjour et qui se retrouvaient dans l'impossibilité totale de faire la démarche. L'expiration du document les met en irrégularité et peut être à l'origine d'une rupture de droits. La préfecture contactée nous a dit qu'à part « se connecter à minuit le dimanche soir » il n'avait pas d'autres solutions.

Même pour les « chanceux » qui ont eu le courage de veiller pour décrocher le rdv tant convoité, cela n'est pas terminé. Pour exemple, Mme T a déposé une demande de renouvellement de titre de séjour avec retard du fait des raisons invoquées plus haut. Elle voit arriver l'expiration de son récépissé de dépôt. La Caf a donc suspendu les prestations sociales de Mme en attendant que cette dernière envoie le nouveau document. Mme a réussi à se positionner sur un créneau pour le retrait du document mais évidemment avec beaucoup de retard. Elle doit payer un droit au timbre (225 euros). Avec quel argent puisque le RSA n'est plus versé ? Le document qu'elle doit retirer conditionne la reprise du RSA. Le CCAS a dû intervenir dans le cadre de la commission d'aides financières facultatives et Mme a pu obtenir une aide lui permettant de s'acquitter de la taxe afin de sortir de l'impasse.

On imagine par ailleurs l'état d'anxiété d'une personne étrangère qui craint de se faire arrêter par la police dans le cadre de l'état d'urgence et qui ne pourra présenter qu'un titre périmé !

### ***Ne plus être reçu par le Pôle Emploi.***

Durant certaines étapes du déconfinement, le Pôle Emploi a cessé de recevoir les demandeurs ou futurs demandeurs d'emploi, privilégiant les rendez-vous téléphoniques. Certains se sont découragés et surtout pour ceux maîtrisant encore mal la langue française cela représentait une réelle difficulté.

### ***Ne plus pouvoir se présenter au guichet de la CAF***

Les allocataires ayant une question sur leur dossier et n'arrivant pas à joindre la CAF par téléphone ont pris l'habitude de se présenter à la CAF pour obtenir de l'aide ( faire sa DTR en ligne par exemple) ou demander l'état d'avancement d'un dossier. Cela n'est plus possible et on est reçu uniquement sur rendez-vous. Nous sommes donc d'autant plus sollicités à notre niveau pour contacter la CAF avec parfois un temps d'attente assez long.

### ***Attendre plus d'un an pour avoir une réponse de la MDPH***

Moins grave mais tout de même assez pénible, la crise sanitaire et le manque de médecins semble avoir eu pour effet un très grand retard dans l'instruction des dossiers de demandes d'AAH. Ainsi, de nombreuses personnes ayant fait un dossier en janvier 2019 n'ont à ce jour toujours pas reçu de réponses.

### ***Le renoncement aux soins et au lien avec ses semblables***

Mme A a très peur du virus. Elle a décidé de ne plus entrer dans aucun espace clos, sauf pour aller se ravitailler au supermarché. De ce fait, elle ne veut plus franchir la porte ni du CCAS, ni de son médecin. Elle des soins à réaliser, si elle tarde encore, le problème risque d'empirer.

Très isolée, elle ne voit plus personne, ne se rend plus en Maison de quartier où elle rencontrait d'autres habitants lors d'activités de groupe. Cette petite fenêtre vers l'extérieur est close. Les collectifs adultes sont tous suspendus. La Maison de quartier s'efforce de maintenir le lien avec les habitants parfois au moyen d'actions de groupe se déroulant par téléphone comme pis-aller. Mais Mme ne se sent pas de passer à cette « dématérialisation »

Elle pleure tous les jours mais refuse de se rendre au lieu d'écoute de la ville. Alors c'est moi qui l'appelle une fois par mois. Elle ne décroche jamais son téléphone habituellement mais elle a pris goût à ce contact providentiel mensuel. Grâce à ces échanges, on maintient le lien et on évalue un éventuel risque de passage à l'acte.

De nombreux aidants familiaux ne viennent plus renouveler leur contrat d'insertion en présentiel, par peur de contaminer la personne dont ils ont la charge. Certains se disent confinés depuis le mois de mars. Nous avons dû nous adapter et avons pu procéder à certains renouvellements par téléphone. Mais que proposer en terme d'insertion à une personne confinée ? Tous les projets des formations, actions collectives sont donc remises à plus tard.

La crise sanitaire me semble avoir mis en lumière et accéléré un processus déjà bien avancé de dématérialisation des démarches administratives. La situation a imposé de fait le recours au tout numérique laissant encore une fois de côté une partie de la population. Cela m'a imposé, comme pour beaucoup de travailleurs sociaux, une mission supplémentaire d'aide à la création de mails, espaces personnels en ligne, création de codes, sans moyens supplémentaires, afin d'éviter d'accroître encore plus la détresse de mes allocataires.