

NUMÉRIQUE

Quand il faut payer pour accéder aux prestations sociales sur Internet

LE 05 OCTOBRE 2022 ⌚ 9 min

[Naufragés du numérique] Faute d'accompagnement suffisant des usagers des services public, le privé s'est engouffré dans la brèche et développe des services payants pour accéder aux prestations sociales.

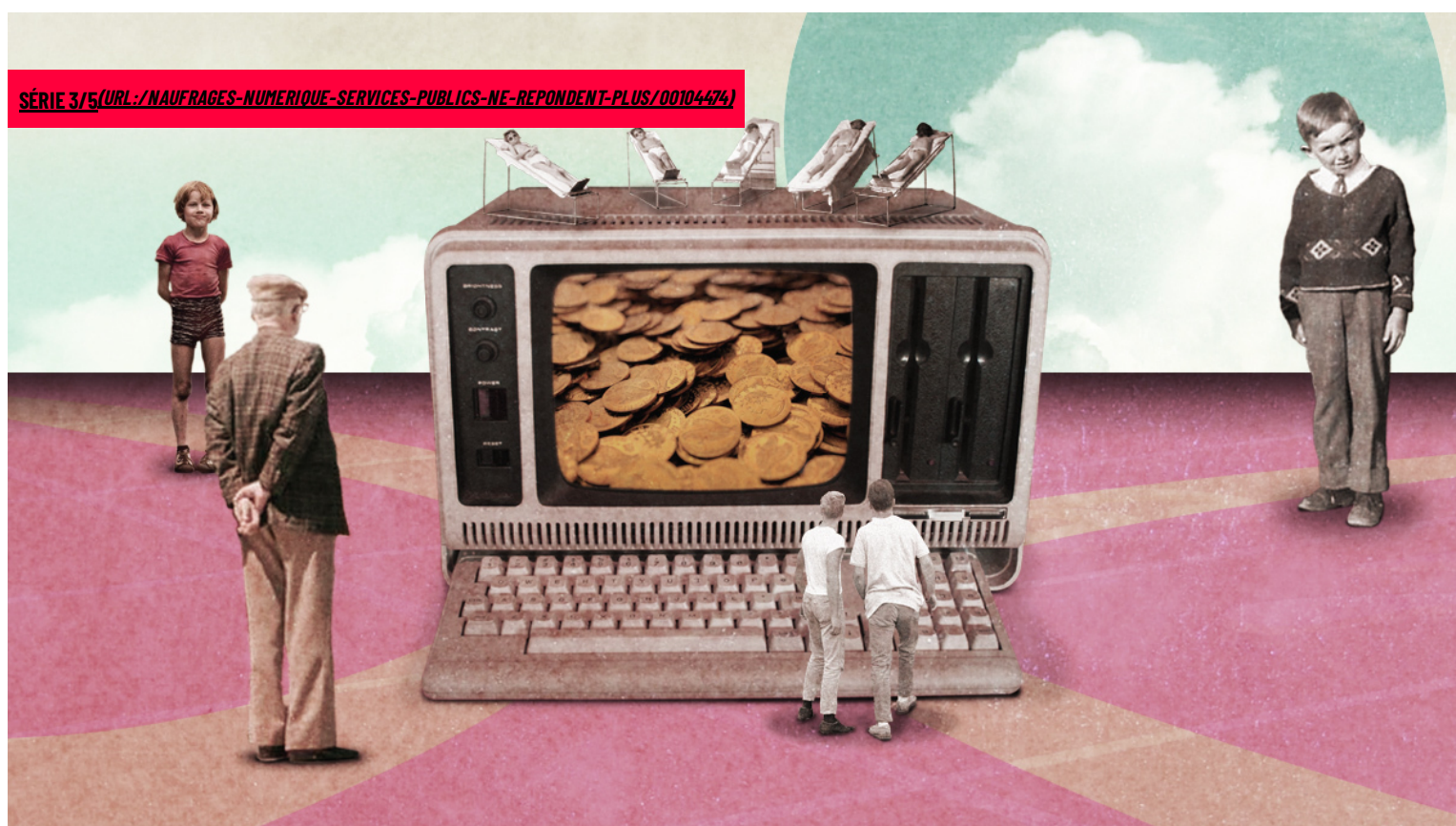


PHOTO : Slip

Par Céline Mouzon

La dématérialisation des services publics, c'est-à-dire le fait de réaliser des démarches administratives en ligne, laisse nombre de personnes sur le bord de la route ([url=https://www.alternatives-economiques.fr/services-publics-service-public/00104469](https://www.alternatives-economiques.fr/services-publics-service-public/00104469)). Année après année, le sujet est régulièrement porté par les associations et par la Défenseure des droits.

Il n'y a pourtant pas que des laissés-pour-compte. La dématérialisation fait aussi des heureux, à commencer par toutes les personnes à l'aise pour réaliser des démarches en ligne.

« Les catégories sociales supérieures, les plus diplômées, celles qui ont les niveaux de revenu les plus élevés, pour qui la dématérialisation est synonyme de simplification et de gain de temps, puisqu'elle leur évite de se rendre au guichet », égrène la politiste Nadia Okbani. Elle profite aussi à l'administration elle-même. « Tout le travail administratif, les compétences administratives et numériques qu'il requiert, qui était auparavant assuré par des agents du service public, est transféré vers les usagers, dans une logique de responsabilisation de la gestion de son dossier », poursuit la chercheuse.

Au-delà de ces bénéficiaires évidents, d'autres acteurs émergent, faisant rimer « dématérialisation » et « marchandisation », comme le détaille un excellent dossier de La Gazette des Communes ([url:https://www.lagazettedescommunes.com/787485/services-publics-quand-dematerialisation-rime-avec-marchandisation/](https://www.lagazettedescommunes.com/787485/services-publics-quand-dematerialisation-rime-avec-marchandisation/)). Cela concerne à la fois l'accès aux services publics en général, par exemple pour renouveler un document comme la carte d'identité ou la carte grise, mais aussi l'accès aux prestations sociales. Si le besoin auquel ils répondent est réel, la solution qu'ils proposent dessine un modèle de société bien particulier : il faut payer un prestataire pour connaître ses droits et y accéder.

Externalisation de droit ou de fait

Quel est le point commun entre [carte-grise.org](http://www.carte-grise.org) ([url:http://www.carte-grise.org](http://www.carte-grise.org)), [mes-allocs.fr](http://www.mes-allocs.fr) ([url:http://www.mes-allocs.fr](http://www.mes-allocs.fr)), [toutesmesaides.fr](http://www.toutesmesaides.fr) ([url:http://www.toutesmesaides.fr](http://www.toutesmesaides.fr)) et [demarchesadministratives.fr](http://www.demarchesadministratives.fr) ([url:http://www.demarchesadministratives.fr](http://www.demarchesadministratives.fr)) ? Ces sites ont pour objet d'informer sur les démarches administratives ou l'accès aux prestations sociales, proposent de vous aider à le faire, voire le font à votre place, et sont détenus par des entreprises privées. Il n'y a là rien d'illégal, du moins pour l'accès aux services publics en général. Le cas des prestations sociales est un peu différent, nous y reviendrons.

Depuis le plan préfectures nouvelle génération (PPNG) de 2017, certains documents, comme le certificat d'immatriculation d'un véhicule (la carte grise), ne peuvent plus être demandés qu'en ligne. Soit directement sur le site officiel de l'ANTS, l'Agence nationale des titres sécurisés. Soit en passant par l'un des très nombreux sites privés ([carte-grise-en-ligne-cdsl.fr](http://www.carte-grise-en-ligne-cdsl.fr) ([url:http://www.carte-grise-en-ligne-cdsl.fr](http://www.carte-grise-en-ligne-cdsl.fr)), lacartegriseenligne.fr ([url:https://lacartegriseenligne.fr](https://lacartegriseenligne.fr)), [carte-grise.org](http://www.carte-grise.org) ([url:http://www.carte-grise.org](http://www.carte-grise.org)), [cartegrise.com](http://www.cartegrise.com) ([url:http://www.cartegrise.com](http://www.cartegrise.com)), immatriculer.com ([url:https://immatriculer.com](https://immatriculer.com)), etc.) ayant reçu l'habilitation du ministère de l'Intérieur, qui reste l'autorité compétente, et l'agrément du Trésor public. Ces sites se rémunèrent pour le service d'intermédiation rendu et en proposant un paiement échelonné.

Derrière différents noms de domaine peut se cacher la même société. L'entreprise Advercity, qui « édite des sites Internet avec l'objectif d'aider les citoyens dans leurs démarches administratives », selon l'un de ses responsables, Pierre-Antoine Moulin, regroupe ainsi de très nombreux sites de démarches administratives. Elle revendique 40 000 appels par mois, chaque appel étant facturé 0,80 euros la minute.

« Quand on externalise une prestation de service public, cela a un coût pour l'utilisateur, tranche David Lecocq, secrétaire général de la CGT Intérieur. C'est pourtant un service qu'il paie déjà par l'impôt. L'externalisation entraîne une double peine. C'est ce que produit la politique de réduction du nombre de fonctionnaires : il faut en plus payer le service directement lorsqu'on en a besoin. »

Certains sites sont spécialisés dans l'accès aux prestations sociales. C'est le cas de [mes-allocs.fr](http://www.mes-allocs.fr) ([url:http://www.mes-allocs.fr](http://www.mes-allocs.fr)), de [Wizbii money](https://money.wizbii.com/) ([url:https://money.wizbii.com/](https://money.wizbii.com/)), à destination des jeunes, ou encore de [toutesmesaides.fr](http://www.toutesmesaides.fr) ([url:http://www.toutesmesaides.fr](http://www.toutesmesaides.fr)). Ils proposent un simulateur de droits gratuit – il faut toutefois laisser des

coordonnées – et un accompagnement payant. Sur Mes-allocs, il faut s'inscrire, moyennant 29,90 euros, puis souscrire à un abonnement trimestriel du même montant (soit 120 euros l'année), sans engagement. 28 000 personnes y ont souscrit depuis 2018. Wizbii money, un service développé depuis 2019, prélève 4 % du montant de la prestation pendant toute la durée de son versement, dans la limite de 9 euros par mois.

Toutesmesaides, enfin, a choisi de faire payer les entreprises à hauteur de 2 euros par mois et par salarié. Le montant est dégressif au-delà de 200 salariés. Une entreprise de 5 000 salariés paiera un abonnement mensuel d'environ 7 500 euros. Le service est dès lors réservé aux seuls salariés dont les entreprises sont clientes de la plate-forme. Ils sont près de 100 000 aujourd'hui, pour 60 entreprises abonnées. Pour que son service ne soit pas réservé aux seuls salariés, la plate-forme a également signé des partenariats avec des associations comme la Croix-Rouge, Emmaüs Habitat ou l'université Paris-Saclay, qu'elle facture à un prix bien inférieur.

Accompagnement vs intermédiation

Problème, la législation interdit de jouer les intermédiaires entre un usager et la prestation sociale à laquelle il a droit. « Cette jurisprudence remonte aux années 1952-1953, lorsque la question s'est posée quelques années après la création de la Sécurité sociale », rappelle Joran Le Gall, président de l'Association nationale des assistants de service social (Anas).

L'association a porté plainte contre le site Mes-allocs en 2019 et alerté au printemps dernier les différentes caisses de Sécurité sociale. Son fondateur, Joseph Terzikhan, passé par la banque d'investissement et une filiale du géant chinois Alibaba, affirme, lui, être dans la légalité. Parmi les 1 200 aides que recense le site, beaucoup ne sont pas des prestations sociales.

« Pour l'aide à l'achat d'un vélo électrique, nos conseillers remplissent le dossier pour le client, explique-t-il. Pour les prestations de la Cnaf, comme c'est interdit, nous ne le faisons pas. Nous les guidons au téléphone. »

L'entrepreneur, qui affirme faire « de l'optimisation sociale », regrette cependant ce distinguo. « Les clients nous le demandent. C'est pourquoi nous faisons un travail de lobbying pour que les textes de loi puissent changer. »

De plus, argumente-t-il en réponse à ceux qui l'accusent de « faire du fric sur le dos des pauvres », l'utilisateur type de sa plate-forme n'est pas en grande précarité. C'est souvent un actif gagnant moins de 1 600 euros par mois. « Sans nous, il ne ferait pas la démarche. » Ses clients sont « les oubliés des aides sociales ».

Du reste, ce n'est pas avec ce volet de son activité qu'il boucle son modèle économique, mais en proposant un accompagnement à la formation et à la reconversion professionnelle. « On aide à optimiser le pouvoir d'achat, mais on ne favorise pas l'assistantat. On veut aussi aider les gens à choisir une vie active qui leur convient », affirme-t-il. Cela lui permet de bénéficier de financements de la Caisse des dépôts et consignations, des Opco (qui financent les formations d'entreprise) et des droits à la formation.

Symptôme

« Tout le monde voit bien l'absurdité de cette situation, mais il est compliqué de s'en saisir », déplore Joran Le Gall qui regrette l'absence de portage politique de ces sujets. Comme les contrats à impact social, dont le nombre reste marginal, il voit dans le développement de prestataires privés pour l'accès aux droits « un bouleversement absolu dans la manière de faire de l'action publique. La dématérialisation n'est qu'un symptôme », estime-t-il.

Le problème de fond, c'est la fermeture des services publics et le fait qu'on n'ait plus accès à un interlocuteur humain ([url:http://www.alternatives-economiques.fr/ne-sagit-plus-de-reseigner-usagers-leurs-droits-de-ap/00104470](http://www.alternatives-economiques.fr/ne-sagit-plus-de-reseigner-usagers-leurs-droits-de-ap/00104470)). Un constat que partage Prune Helfter-Noah, coporte-parole du collectif Nos services publics : « *Derrière le discours rationalisant qui prétend limiter la subjectivité des agents dans le traitement des dossiers* » se cache un leurre, celui de « *croire que les situations humaines peuvent être réduites à des critères et des cases à cocher* ». Paradoxalement, ces entreprises privées ne disent pas autre chose :

« *Les démarches administratives sont relativement complexes et sont un élément stressant pour les usagers, indique par e-mail Paul-Antoine Moulin, d'Advercity. La dématérialisation et la difficulté à avoir un contact humain compliquent la vie de nombreuses personnes (...). Dès qu'un usager sort des cas les plus classiques, tout devient plus compliqué (...). Nous essayons de pallier cela en "remettant de l'humain" ».*

Joran Le Gall abonde :

« *Avoir face à soi un être humain vous aide à avoir confiance dans ce que vous faites, surtout lorsqu'il a l'air compétent.* » Et d'ajouter : « *Ces entreprises prospèrent sur cet aspect de la transformation de l'action publique.* »

Avec des slogans du type « *il n'a jamais été aussi simple de faire valoir ses droits* », la promesse de sommes conséquentes qui seront engrangées, une prise en charge humaine et globale et une interface agréable, elles visent en effet à rassurer.

« *Le sujet des aides sociales est très sensible* », illustre Cyprien Geze, fondateur de Toutesmesaides, qui a pour clients les employeurs. « *Mais on n'a pas envie de le rendre lourd, avec un énième formulaire administratif. L'application est colorée, sympa. On le rend plus fun. C'est sur cet aspect qu'on accompagne le plus les RH.* »

Renoncement

Paradoxalement, c'est plus sur cet aspect que par la seule expertise technologique que ces entreprises apportent une valeur ajoutée. Hormis Toutesmesaides, qui a d'emblée développé sa propre application, Lisa, toutes ont commencé par utiliser le simulateur OpenFisca, un moteur de règles *open source* conçu à partir de 2011 et adopté dès 2014 au sein de l'actuelle direction interministérielle du numérique (Dinum), qui l'a utilisé jusqu'en 2020 pour le simulateur mes-aides.gouv.fr ([url:https://mes-aides.gouv.fr](https://mes-aides.gouv.fr)).

Pourquoi ce simulateur a-t-il été abandonné par la Dinum ([url:https://beta.gouv.fr/startups/mes-aides.html](https://beta.gouv.fr/startups/mes-aides.html)) ?

« *Au-delà du conflit de portage, une partie de l'administration a opposé à Mes-aides une très haute idée de l'écriture administrative, impliquant de fournir des informations exactes aux utilisateurs, explique la chercheuse Marie Alauzen, spécialiste du sujet* ([url:https://www.cairn.info/revue-reseaux-2021-1-page-121.htm](https://www.cairn.info/revue-reseaux-2021-1-page-121.htm)). *Mes-aides est donc l'histoire de l'échec d'une entreprise de modernisation, car même si le site rencontrait des usages administratifs et citoyens, il n'a pas convaincu les administrations sociales que les simulations proposées étaient systématiquement conformes au droit des prestations sociales.* »

La direction de la Sécurité sociale a depuis repris la main et propose, toujours à partir d'OpenFisca, une simulation gratuite (sans avoir à laisser ses coordonnées) sur [mesdroitssociaux.gouv.fr](http://www.mesdroitssociaux.gouv.fr) ([url:http://www.mesdroitssociaux.gouv.fr](http://www.mesdroitssociaux.gouv.fr)). Les concepteurs de Mes-aides ont poursuivi leur projet sous forme associative,

avec mes-aides.org ([url:https://mes-aides.org](https://mes-aides.org)). Mais dans ces deux cas, seule une simulation est proposée, pas l'accompagnement humain que revendiquent les entreprises privées. Et qui devrait être au cœur du service public.

Retrouvez les articles de notre série : « **[Naufragés du numérique](https://www.alternatives-economiques.fr/naufraques-numerique-services-publics-ne-repondent-plus/00104474)** ([url:https://www.alternatives-economiques.fr/naufraques-numerique-services-publics-ne-repondent-plus/00104474](https://www.alternatives-economiques.fr/naufraques-numerique-services-publics-ne-repondent-plus/00104474)) »

© Alternatives Economiques. Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle des pages publiées sur ce site à des fins professionnelles ou commerciales est soumise à l'autorisation d'Alternatives Economiques (Tel : (33) 03 80 48 10 25 - abonnements@alternatives-economiques.fr). En cas de reprise à des fins strictement privées et non commerciales merci de bien vouloir mentionner la source, faire figurer notre logo et établir un lien actif vers notre site internet www.alternatives-economiques.fr.
