Saint-Etienne-du-Rouvray

Communiqué de presse | Mardi 26 janvier 2021

Retrait de borne numérique

Caf : le maire dénonce un désengagement inadmissible

Installée à la Maison du citoyen (mairie annexe) depuis mai 2019, la borne Caf devait être retirée ce mardi 26 janvier. Une décision unilatérale de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) que dénonce et regrette vivement Joachim Moyse.
Le maire, présent sur place au moment où les techniciens devaient récupérer le matériel, s'est interposé. Les salariés sont repartis sans la borne.

Tandis que la crise sanitaire frappe de plein fouet les plus fragiles et que l'accès aux droits passe de plus en plus par des démarches dématérialisées, le choix de supprimer la borne Caf en ce début 2021 est jugée par le maire tout à fait inapproprié.

La Ville a d'ailleurs interpellé la Caf sur ce point, dès août dernier, lui demandant de sursoir à cette décision de retrait qui s'inscrit dans un plan national de suppression de ces bornes au motif que le développement des outils numériques personnels (téléphones, tablettes…) les rendrait obsolètes et inutiles.

Si elle ne remplace pas un accompagnement humain par des personnels Caf, la borne répond toutefois à un réel besoin des usagers, notamment pour l'édition d'attestations nécessaires pour de nombreuses démarches administratives. Ainsi, il est apparu qu'en moyenne 90 personnes chaque mois – avec un pic à 120 en septembre – venaient se connecter à la borne.

En septembre dernier, le député Hubert Wufranc adressait également un courrier de protestation aux responsables de la Caf de Seine Maritime et au ministre des Solidarités et de la Santé Olivier Véran. « *Après avoir supprimé des guichets physiques pour les remplacer par des bornes, la Cnaf prend aujourd'hui le parti de supprimer ces mêmes bornes pour des raisons vraisemblablement financières, la Caf de Rouen proposant d'externaliser les coûts de fonctionnement aux communes qui le souhaiteraient, via une mise à disposition pour ces démarches d'un ordinateur et du personnel communal qui serait formé au fonctionnement du site caf.fr. Cette décision est inacceptable.* »

Ce nouveau désengagement de la Caf s'inscrit malheureusement dans une tendance lourde des services publics de l'État qui ne cessent de s'éloigner des usagers. Le recours au téléphone (avec force messages d'attente impersonnels interminables) et aux sites en ligne devenant la règle. Ce système ne fait que renforcer le risque de non recours aux droits et donc augmente les inégalités.

Pour tenter de contrer cette lame de fond qu'elle ne cesse de dénoncer depuis des années, la Ville s'est vue contrainte de développer les points numériques – en accès libre ou avec un accompagnement proposé par des agents municipaux – sur son territoire. Il s'agit d'ailleurs d'un point essentiel de son Plan local d'urgence sociale (PLUS) mis en place en réponse à la crise sanitaire et sociale actuelle.