

34^{ème} Session de l'Assemblée des Français de l'étranger (Mars 2021)

'Les Naufrages de la dématérialisation'' Ouverture de la session en présence de Jean Baptiste Lemoyne.

Monsieur le Ministre, cher Jean-Baptiste, heureux de t'accueillir pour cette session, pour ton intervention qui est devenue, maintenant, une habitude.

Bien sûr, nous aurions préféré t'accueillir en personne et être tous réunis, mais les conditions sanitaires et les règles de prudence ne le permettaient pas.

Nous avons au moins la possibilité de le faire en visioconférence. Je profite de cette occasion pour remercier tous ceux qui ont permis de mettre en place cette session en visioconférence avec ses moyens techniques. Je pense au Secrétariat général qui a mobilisé nos intervenants, aux techniciens et bien évidemment, à tous, élus membres des commissions qui ont travaillé pour que cette session ne soit pas vide et comme c'est la dernière de la mandature, malgré les difficultés, que nous puissions la tenir de façon la plus positive possible.

Alors, je vais te laisser la parole comme nous le faisons à chaque fois. Je voudrais simplement dire quelques mots, mais je sais que chacun aura à cœur de traiter les sujets propres à sa commission. Il y aura certainement beaucoup à dire : les aides sociales, les limitations de déplacements, le fonctionnement de notre Assemblée, les moyens techniques qui sont mis à notre disposition etc... Je ne vais donc pas être très exhaustif.

Je voudrais en particulier te parler de ce que j'appellerais aujourd'hui « les naufragés de la dématérialisation » La pandémie a mis en exergue les difficultés auxquelles se trouvent confronter des tas de personnes, souvent d'un certain âge, souvent d'un milieu social défavorisé, face à cette dématérialisation qu'elles ne maîtrisent pas. L'un des principaux problèmes, que nous rencontrons, est celui des caisses de retraite avec les certificats de vie.

Je pense que la dématérialisation est allée un peu trop vite. Certes, la transmission des certificats de vie par voie dématérialisée est un progrès, mais d'un autre côté, nous avons un peu l'impression qu'il n'y a pas les moyens pour traiter les ''bugs'' qui sont liés à cette dématérialisation. Ainsi, nous avons des personnes qui sont, depuis plusieurs mois, voire certaines depuis des années d'ailleurs, sans pouvoir toucher leur retraite malgré la mobilisation de nos interlocuteurs dans les caisses de retraite.

C'est quand même toujours compliqué, les délais de rétablissement des pensions sont très longs et je ne parle même pas des difficultés avec les banques où c'est encore plus problématique.

On nous avait promis que cette dématérialisation serait un progrès et que dans les postes consulaires, les agents auraient plus de temps pour être en contact avec nos compatriotes... Comme pour prendre rendez-vous, il faut passer par la dématérialisation et les systèmes du consulat, cela ne fonctionne pas très bien et les gens viennent nous voir pour que nous prenions rendez-vous à leur place.

C'est vraiment un gros problème aujourd'hui. Il y en a beaucoup d'autres, j'en suis sûr mais je suis confronté à celui-là quasiment tous les jours.

Je tenais à t'en faire part.

Je ne serais pas plus long et je te donne tout de suite la parole.