



Nous, associations de défense des droits humains et organisations agissant en solidarité avec les personnes, françaises ou étrangères, en situation de grande précarité, tirons la sonnette d'alarme quant à certains impacts négatifs de la dématérialisation des services publics sur l'accès aux droits.

Le numérique occupe une place croissante pour l'accès au service public dans des domaines divers allant de la fiscalité à la protection sociale, en passant par les documents d'identité ou les titres de séjour.

Or, si la dématérialisation des démarches administratives peut simplifier les démarches pour de nombreuses personnes, elle peut aussi être une source majeure d'entrave à l'accès aux droits pour d'autres.

Ses effets délétères sont connus et très documentés par nos organisations, mais également par le Défenseur des droits dont le rapport "Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics" soulignait en janvier 2019 le "risque de recul de l'accès aux droits et d'exclusion pour nombre" d'utilisateurs et utilisatrices.

C'est précisément, aujourd'hui, le constat fait sur le terrain par nos différentes organisations.

• Des administrations de plus en plus fermées au public

La dématérialisation des services publics entraîne fréquemment, et plus que jamais depuis le début de la crise sanitaire, la fermeture des points d'accueil du public : démarches à effectuer en ligne, rendez-vous à obtenir via le site Internet, etc.

Ces choix politiques ignorent la fracture numérique dont sont victimes les personnes ne disposant pas de matériel informatique, de connexion adéquate, de possibilité de scanner des documents, ou des compétences techniques.

Ce sont les personnes vivant une grande précarité, allophones, âgées, en situation de handicap ou en situation d'illettrisme (4 millions de personnes en France d'après une enquête Insee de 2011), qui se trouvent entravées dans l'accès aux droits.

L'aggravation de la précarité est, en France, l'une des nombreuses conséquences de la crise sanitaire et

appelle, pour les personnes qui en sont victimes, un accompagnement renforcé par les pouvoirs publics.

Mais c'est l'inverse qui se produit: **la fermeture de trop nombreuses administrations pendant le confinement du printemps 2020 a conduit à l'explosion de la dématérialisation, sans considération sérieuse pour l'impact pour les personnes en précarité.** Encore aujourd'hui, la situation sanitaire sert trop souvent à justifier la fermeture au public des portes des administrations, alors que l'objectif de l'entière dématérialisation des services publics préexistait à la crise sanitaire.

L'administration s'éloigne ainsi du public et d'abord de celles et ceux qui en ont le plus besoin : défaut d'alternative physique, absence de dialogue, d'accompagnement et de conseil, interface web complexe ou incomplète, absence de recours dès lors que les démarches en ligne ne peuvent aboutir.

• L'invisibilisation du manque de moyens de l'administration

L'ineffectivité de certains services publics dématérialisés **entrave l'accès au service public et donc aux droits, y compris pour les personnes tout à fait à l'aise avec le numérique, le plus souvent du fait de l'insuffisance des moyens humains dédiés aux administrations ou des choix d'affectation de ces moyens.**

Derrière la modernisation du service public se dissimulent aussi des suppressions de postes ou encore le développement de la privatisation et de la sous-traitance des services, dégradant les conditions de travail de leurs employéEs.

Les usagers et usagères du service public font les frais de ces dégradations, qu'il s'agisse d'accéder aux prestations familiales, à une couverture maladie ou à un titre de séjour.

Dans les préfectures et plus récemment dans les caisses d'assurance maladie ou d'allocations familiales, les personnes sont souvent contraintes d'obtenir un rendez-vous en ligne, via des sites Internet

ou des plateformes téléphoniques ne proposant en réalité aucun créneau ou bien en nombre très limité et à des dates très éloignées.

Et comme le souligne un récent rapport de la Commission des finances de l'Assemblée nationale, les moyens des services "étrangers" des préfectures n'ont pas augmenté à la hauteur des besoins du public au cours des dernières années et ne sont pas affectés en priorité à l'accueil des demandeurs et demandeuses de titre de séjour.

Pour les administrations, la dématérialisation des démarches représente l'opportunité de faire disparaître les files d'attente et de limiter la présence du public dans leurs locaux, évitant ainsi également des situations de tension entre les usagerEs et les employéEs.

Mais l'attente est rendue invisible et aucun indicateur ne permet aujourd'hui de mesurer sa durée et l'ampleur des personnes touchées.

• Les missions de service public reportées sur le secteur social et associatif

Tandis que des services publics ferment leurs portes, le développement de points d'accueil numérique, comme les bornes numériques ou les Maisons France Service, ne permet pas à lui seul de répondre aux besoins de toutes les personnes bloquées dans leurs démarches. **Le développement du numérique se substitue à l'accueil physique alors qu'il nécessite lui-même un accompagnement humain.** Les personnes précaires se tournent donc souvent vers les associations, les collectivités territoriales, les centres sociaux, voire par exemple les employéEs de médiathèque pour leurs démarches en ligne.

Nous assistons *de facto* à l'externalisation des missions de service public en matière d'information, d'aide à la constitution des

dossiers et de saisie des demandes pour de nombreuses démarches.

On observe aussi la **multiplication d'acteurs privés proposant des services payants d'aide aux démarches dématérialisées** (notamment pour l'obtention des rendez-vous en ligne ou l'accès aux prestations sociales).

Des associations, des syndicats ou encore des professionnelLEs du travail social accompagnent et accompagneront des personnes dans leur accès aux droits, mais ces démissions du service public excluent toujours un peu plus du droit commun une frange de la population et portent atteinte au principe d'égalité d'accès au service public, ainsi qu'à sa gratuité et sa continuité.

Nos organisations appellent les pouvoirs publics à remettre le principe d'égalité d'accès au service public au cœur de l'organisation des administrations.

Le numérique doit, conformément à l'article 1 de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, «être au service de chaque citoyen» et ne «porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques». Pour cela, le maintien d'une alternative au numérique s'impose, conformément à la loi et à la jurisprudence du Conseil d'Etat.

L'accueil physique ne saurait être réservé à celles et ceux ayant réussi à franchir le mur numérique. Nous voulons un service public humain et ouvert à ses administréEs, qui fonctionne pour toutes et tous et qui ne sacrifie personne.

• SIGNATAIRES

Fédérations ou collectifs :

Associations Familiales protestantes Fédération nationale
Collectif AGIR du Pays d'Aix
Collectif ALERTE
Collectif Bienvenue
Collectif Bouge ta préfecture !
Collectif Changer de Cap
Collectif des associations citoyennes
Collectif Handicaps
Collectif Les Morts de la Rue
Collectif Nos services publics
Collectif poitevin D'ailleurs Nous Sommes d'Ici
Collectif pour une terre plus humaine
Collectif Réfugiés du Vaucluse
Collectif signataire de la charte pour la défense des droits fondamentaux des personnes en situation de grande précarité en Tarn et Garonne
COORACE
Fédération d'Entraide Protestante
Fédération des Acteurs de la Solidarité
Fédération des acteurs de la solidarité
Bourgogne-Franche-Comté
Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France
Fédération des acteurs de la Solidarité Normandie
Fédération des Associations de Solidarité avec Tou-te-s les Immigré-e-s Égalité
Fédération des Associations et des acteurs de la Promotion et l'Insertion par le Logement
Fédération des Centres sociaux et Socioculturels de France (FCSF)
Fédération DROIT AU LOGEMENT - DAL
Fédération Santé Habitat
France ESF
FSU
Mouvement National des Chômeurs et Précaires
Solidarités Nouvelles pour le Logement
UNAF0, union professionnelle du logement accompagné
Unapei
UNCLLAJ
Union Nationale des Retraités et des Personnes Agées (UNRPA) Fédération de Paris
Union Régionale Habitat Jeunes Occitanie
Uniopss

Syndicats :

Confédération Générale du Travail
Confédération Syndicale des Familles du Morbihan
SNASEN UNSA EDUCATION
SNUASFP FSU
Syndicat de la magistrature
Syndicat de la médecine générale (SMG)
Syndicat des Avocats de France
Union syndicale Solidaires

Associations ou fondations :

100 pour 1 Périgord
AATDS
ABP Montpellier
Accompagnement & Accès aux droits - NVPDL
Accueil et Soutien aux Migrants de Villefranche sur Saône
Action contre la faim
Action pour l'insertion par le logement (Alpil)
AEBE
AFEP Association Familiale d'Entraide Protestante
AIDES
AJEF Forez
Altaïr
Amicale du Nid 13
Amicale du Nid 31
Amicale du Nid 38/73
Antigone 24
APF France handicap
APICED
APIV (Accueil et Promotion des Immigrés à Viroflay)
APU du Vieux Lille
APU Fives
ARCAT
ARCHAOS
ARDHIS
AREA (Association Recherche Éducation Action)
ARIA OPPELLIA
ASAV
ASC FAMILLES en ACTION
Association "Alliances et Cultures"
Association Accueil, Coopération, Insertion pour les Nouveaux Arrivants (Acina)
Association Avec Toits
Association AYYEM ZAMEN
Association CAFIC
Association d'Accès aux Droits des Jeunes et d'Accompagnement vers la Majorité (AADJAM)
Association DALO
Association de Bienfaisance "La Rencontre" AFP Yvetot
Association des familles victimes du saturnisme (AFVS)
Association des Travailleurs Maghrébins de France(ATMF)
Association des usagers de la pada Marseille
Association Droits d'urgence
Association Droits et Habitats
association ECRIT PLUME
Association Familiale Protestante ABEJ
PASSERELLES
Association Familiale Protestante BETHESDA
Association Familiale Protestante Bonn'action
Association Familiale Protestante BONNE NOUVELLE 43
Association Familiale Protestante Carrefour Cultures
Association Familiale Protestante Coeurs Nouveaux
Association Familiale Protestante du Forum
Association Familiale Protestante du Jura

Association Familiale Protestante du Macônnaise-Clunisois (AFP-MC)
Association Familiale Protestante ESF
Association Familiale Protestante Espérance
Association Familiale Protestante L'Entraide
Association Familiale Protestante Le Phare
Association Familiale Protestante Maranatha
Association Familiale Protestante Maranatha Yvelines (78)
Association Familiale Protestante MAY UDJAMA (AFPMAY UDJAMA)
Association Familiale Protestante Passion pour Tous
Association Familiale Protestante Sud Deux-Sèvres (AFP SUD 79)
Association Familiale Protestante THEROS
Association Familiale Protestante UNIT'AIDE
Association Grisélidis
association Henri Pézerat
association ITINERAIRES
Association JUST
Association l'Îlot
Association LA GERBE
Association Médecins Bénévoles
Association Montalbanaise d'Aide aux Réfugié-e-s
Association Nationale des Assistants de Service Social (ANAS)
Association Nationale des Gens du Voyage Citoyens (ANGVC)
Association Nationale des Villes et Territoires Accueillants
Association Nouvelle Ville Vie Nouvelle
Associations Nouvelles Voies
Association Paloma
Association Partage Faourette
Association Protestante d'Assistance, Nîmes
Association RENAITRE
Association REVIVRE
Association Solen
Association Tutélaire de la Fédération Protestante des Œuvres
ASSOCIATION UN TOIT
ASSOCIATION VALENTIN HAÛY
ASSOCIATION VERS L'AVENIR
Association Villeurbanaise pour le Droit au Logement (AVDL)
ASTI 14
ASTI Bordeaux
ATD-Quart Monde
Atelier des Ormeaux
ATHENES Thionville
Avocats pour la Défense des Droits des Etrangers (ADDE)
Ban Asbestos France
CABIRIA, association santé communautaire avec les travailleuses du sexe
CASP - Centre d'action sociale protestant
CATRED
CCFD-Terre Solidaire (Marseille)
Cent pour Un Pays d'Apt (Vaucluse)
Centre Osiris
Centre Primo Levi
CET « la Rousselière »
CHRS Voltaire

CIAT Collectif Inter Associations Toulouse
CICADE
CIDFF de l'Hérault (Centre d'information sur les droits des femmes et des Familles)
CLUBTEX
Cohabitis
Collectif national droits de l'homme Romeurope
Comede
COMEGAS
Comité D-BASE Drôme
Coordination régionale des PASS ARA
COVIAM
CRDE Solidarité Migrants Pau-Béarn
CRETEIL SOLIDARITE
CSC RESEAU PAUL BERT
Cuisine Sans Frontières
DEFI MARKET
Dessine moi un logement
Diaconat Protestant de Grenoble
Diaconat Protestant de Nantes
Dom'asile
EGM33
Emmaüs France
Emmaüs International
ENTRAIDE & PARTAGE
Entraide de l'Eglise Protestante d'Avignon-Temple Saint Martail
Entraide de l'Eglise Protestante Unie du Pays d'Aix-en-Provence
Entraide de l'Eglise Réformée de Limoges
Entraide Eglise Protestante Unie de Rouen
Entraide et partage avec les sans logis
Entraide Protestante Privas
Entraide Protestante Aina de Chatelleraut
Entraide Protestante Angers et sa région
Entraide Protestante d'Orléans
Entraide Protestante de Brest
Entraide Protestante de Levallois-Clichy
Entraide Protestante de Sanary La Seyne
Entraide Protestante de Vendée Ouest
Entraide Protestante du Gapeçais
Entraide Protestante du Loir et Cher
Entraide Protestante du Raincy et des environs
Entraide Protestante Marly-le-Roi (EPM)
Entraide Protestante Tournon Tain
EPACA Sud (Écrivains Publics Auteurs Conseils Associés)
EPISOL
Equal Legal Aid
ERIS
ESCALE CONFLUENCES
ESF Services
Ethnotopies
EVReSST
Femmes de la Terre
FEMMES SOLIDAIRES DORDOGNE
FNASAT Gens du Voyage
Foi et partage-Entraide protestante de Roubaix
Fondation Abbé Pierre
FONDATION ARMEE DU SALUT LOUVIERS
Fondation CITES CARITAS
Fondation de Nice patronage saint-Pierre Actes
Fondation EDITH SELTZER
FONDATION RUP LA CAUSE

Foyer de Grenelle
Foyer Protestant de la Duchère
Fraternite de la Mission Populaire a St Nazaire
FRATERNITE DU PARTAGE
FRATERNITE MISSION POPULAIRE TRAPPES
Gener'actions
GISTI
Habitants de logements éphémères ou mobiles (HALEM)
HABITAT JEUNES MONTPELLIER
Habitat-Cité
Habitat&Citoyenneté Nice 06
Habiter en Terre Catalane
HH GESTION ALSACE
INTERET A AGIR
Jardin de la Garance
Job4mi
JRS France
L'ENCRE BLEUE
l'Eucalyptus
La Case de Santé
La Cimade
La Cloche
La Roulotte Solidaire
Le Bus des Femmes
Le Checkpoint Paris (centre de santé sexuelle d'approche communautaire)
Le MAS
LE PICOULET
Le Relais Ozanam
Le Toi Ketatous
Le Village 2 santé
Les Amis de la Violette
LES ENFANTS DU CANAL
Les Mots Pour l'Écrire
Les oeuvres sociales de la Fraternité Nantes
Les Petits Frères Des Pauvres
Les Petrolettes
Ligue des Droits de l'Homme
Ligue des Femmes Irlandaises pour la Démocratie-LFID
Maison de la citoyenneté Mondiale
Maison de la Jeune Fille - Centre Jane Pannier
Maison Ressource Teens'Hope
Médecins du Monde
Migrations Santé Alsace
Militons Produisons Consommons Autrement en Sarthe - M.N.L.E.72
Mission Populaire
MRAP
Organisation pour une Citoyenneté Universelle
PAS SANS TOI...T31
PAS SANS TOIT
Phare En Roannais
Planning Familial
Pôle Précarité Insertion ASEA43
PoPS
PRATO
RENCONTRE ENTRAIDE
REPERES
Réseau Education Sans Frontières
Réseau Hospitalité
Réseau Louis Guilloux
Réseau Santé Marseille Sud

Réseau Universités Sans Frontières 13 (RUSF13)
Rhéso
RUELLE
Santé Commune
Scarabée
Secours Catholique - Caritas France
SI TOIT LIEN
SIDACTION
Société de Saint-Vincent-de-Paul
SOCIETE PHILANTROPIQUE CENTRE PARENT-ENFANTS VILLA EXCELSIOR
SOLIDARITE JEAN MERLIN
SOLIDARITE RESF47
SOLIPAM Ile de France
Somme Emploi Service
SOROSA
SOS Hépatites & Maladies du foie
Soupe Solidaire Rochelaise
Syrie Démocratie 33
TEC 31
Toulouse Ouverture-To7
Tremplin 01
UEE-Union des étudiants exilés
UN COUP DE POUCE AUX MIGRANTS
Un toit un Droit 35
Unafam (Union nationale des familles et amis des personnes malades et ou handicapées psychiques)
URAPEDA AURA
URAPEDA BFC
Voir Ensemble
Welcome Pays d'Aix

Collectivités territoriales :

Alfortville
CCAS DE GRANVILLE
Mairie de Clermont-Ferrand
Mairie de Louigny
Mairie de Martigues
Ville de Poitiers
Ville de Rouen
Ville de Tours

