



---

**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  
Solidarites 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

