

## L'ACCÈS AUX GRANDS RÉSEAUX DE SERVICE PUBLIC

Rapport d'activité 2021 Défenseure des droits  
Publication du 5 juillet 2022

*Nota : 2020-2021 : labellisation d'environ 2 000 EFS*



La plus part des personnels des EFS sont des emplois précaires embauchés par les structures porteuses. Ils n'appartiennent pas aux différents grands réseaux des Services Publics.

Logiquement ils ne peuvent traiter un dossier. Ils n'ont pas accès aux outils métiers de ces services. Aux mieux ils disposent de canaux de contact. Ils rencontrent ainsi les mêmes difficultés que les usagers face à des administrations devenues injoignables ou quasi.

Dans les services de proximité de pleine compétence, la dématérialisation des démarches s'est assortie de réductions d'effectifs, de réorganisations du travail, d'éloignement des usagers. Une des conséquences est une perte de sens au travail.

On assiste à un report de charge systématique sur les usagers, les aidant familiaux et les travailleurs sociaux de tâches et de coût qui reposaient auparavant sur l'administration. L'utilisateur doit se former, comprendre les enjeux de la démarche, le langage administratif, s'équiper. C'est un renversement du principe d'adaptabilité du service public.

Le tout numérique, l'automatisation des calculs et versements n'exclut pas des dysfonctionnements, lourds de conséquences pour les populations les plus fragiles.

C'est la perte de la dimension relationnelle et du rôle de lien social des services publics.

### De nombreux publics sont touchés par la fracture numérique :

- ➔ Les personnes âgées ;
- ➔ Les jeunes qui sont moins à l'aise que ce que l'on pourrait penser avec l'administration dématérialisée ;
- ➔ Les personnes ayant un handicap ;
- ➔ Les majeurs protégés et les personnes détenues ;
- ➔ Les personnes étrangères, sachant que certaines démarches administratives leur sont essentielles ;
- ➔ Les personnes en situation de précarité sociale pour les quelles l'accès aux droits sociaux sont vitales.