

ÉTUDE EXPLORATOIRE

**Dématérialisation,
accompagnement et travail social**



Fédération
des acteurs de
la solidarité

PACA CORSE

Ecrit par
Louis Rastoin

Edité par
Diletta Donnarumma

Publié le 17 novembre 2025

Dématérialisation: Ici, la dématérialisation renvoie à un phénomène de transition des services publics vers des plateformes en ligne, dans un objectif de rationalisation et de simplification des démarches.

Accès et maintien des droits: En choisissant de parler d'accès et de maintien des droits, nous souhaitons mettre en évidence la nécessité d'un suivi qui ne se limite pas qu'à l'ouverture d'un droit mais qui garantit l'autonomie et l'intégration de l'utilisateur.

Accompagnement social: Selon le CASF, l'accompagnement social "vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté."

Médiation numérique : Techniques de transfert de pouvoir d'agir visant à donner aisance, confiance, et faculté de juger sur l'ensemble des usages et des choix d'équipement numérique.

TABLE DES SIGLES

ANEF : Administration Numérique des Etrangers en France

CADA : Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CESE : Conseil Economique, Social et Environnemental

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

FAS : Fédération des Acteurs de la Solidarité

MDPH : Maison Départementale pour les Personnes Handicapées

PAADE : Point d'Appui et d'Accès aux Droits des Etrangers

PACA : Provence Alpes Cote d'Azur

Avant-Propos	6
I: Cadre général problématique de l'étude	8
A. Un contexte global de dématérialisation dans les politiques publiques	
B. Une problématique sociale : fracture numérique et sur-invisibilisation des publics les plus précaires et exclus	
II: Les objectifs de la dématérialisation: entre rationalisation et simplification	12
A. La dématérialisation comme objectif de rationalisation du travail social	
B. Justifications et objectifs affichés de la dématérialisation	
III. Les effets concrets de la dématérialisation sur l'accompagnement social	15
A. La transformation des pratiques professionnelles	
B. Les conséquences de la dématérialisation pour les personnes accompagnées	
IV. Une dématérialisation à marche forcée? L'impact de la dématérialisation sur le secteur social	21
A. Une politique déconnectée des réalités du travail social, sans prise en compte des problématiques d'accès aux droits	
B. Des référentiels d'évaluation inadaptés aux finalités sociales du service public	
V. Initiatives collectives, stratégies locales et leviers de transformation	25
A. Les actions des associations et des professionnel·les du secteur social pour lutter contre les impacts de la dématérialisation	
B. Innovations institutionnelles et expérimentations à étudier	
VI. Les préconisations de la FAS PACA-CORSE pour une dématérialisation juste et inclusive	30

La présente étude constitue le fruit de cinq mois d'observation, d'analyse et d'enquête menées au sein de la **Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) PACA Corse**. Celle-ci a été réalisée dans le cadre d'un stage de dernière année de Master Politiques publiques - Transformation numérique et territoires au sein de l'Institut d'Etudes Politiques (IEP) de Fontainebleau. Elle s'inscrit dans un contexte de transformation accélérée de l'action publique, où la dématérialisation des services constitue à la fois un axe stratégique des politiques de modernisation de l'État et un facteur important de rupture dans la relation entre les usager·ère·s et les institutions.

La dématérialisation s'est imposée comme un outil de **rationalisation des moyens**, d'**automatisation des procédures**, et de **réduction des coûts**. Ce mouvement n'épargne pas les secteurs du travail social et de l'accès et du maintien des droits où la numérisation des relations entre administration et publics a bouleversé les pratiques professionnelles, les postures d'intervention et les logiques d'accès aux services.

Des travaux institutionnels, universitaires ou associatifs ont déjà permis de poser des éléments d'analyse sur cette évolution, du point de vue de son déploiement technique, de ses objectifs ou de ses conséquences opérationnelles. Cette bibliographie existante, notamment du côté du **Défenseur des Droits**¹, du **Secours Catholique**² ou encore d'**ATD Quart Monde**³, a permis de nourrir des réflexions préalables à la réalisation de cette étude et d'aider à sa réalisation.

Loin de chercher à reproduire ces rapports préexistants, notre étude avait pour ambition d'apporter un **éclairage spécifique sur la région Provence-Alpes-Côte d'Azur**, dans une perspective de compréhension des dynamiques locales, des expériences de terrain, et des pratiques d'adaptation mises en place par les professionnel·le·s du secteur.

C'est dans ce contexte que la FAS PACA Corse a souhaité renforcer sa capacité de plaidoyer régional sur les effets sociaux de la dématérialisation. L'objectif de

1. Défenseur des droits - Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics (2019)

2. Secours Catholique – Rapport : Quand la solidarité s'éloigne (2024)

3. ATD Quart Monde – Dossier : Le numérique crée des barrières entre les personnes et leurs droits (2023)

cette étude est ainsi double : d'une part, **dresser un état des lieux** des impacts concrets de la numérisation sur le travail social et sur les parcours des personnes accompagnées, et d'autre part, **identifier des leviers d'action**, des **initiatives existantes** et des **marges de transformation possibles** pour une dématérialisation plus juste, inclusive, et mieux articulée aux réalités du terrain.

Cette démarche s'est appuyée sur une **exploration documentaire approfondie** mais également sur une **série d'entretiens** menés auprès de professionnel·le·s du secteur social, de travailleur·se·s sociaux·ales, de responsables associatifs, d'universitaires ou encore agent·e·s publics·ques. Nous avons rencontré des limites notables dans la phase d'enquête, en particulier auprès de certaines institutions publiques avec lesquelles nous avons peiné à prendre contact. Ce faible taux de réponse s'explique sans doute par un calendrier contraint, un délai d'enquête court, ainsi que par une période estivale peu propice à la mobilisation des acteur·ice·s institutionnell·e·s. Cette asymétrie des points de vue est aussi en soi un élément d'analyse : elle met en évidence l'implication des acteur·ice·s du secteur associatif, et leur intérêt pour la question de la dématérialisation, répondant présent·e malgré les contraintes de temps ou de période.

L'étude qui suit ne prétend donc pas à l'exhaustivité. Elle vise plutôt à ouvrir des pistes de réflexion, à documenter des tensions concrètes vécues au quotidien dans les structures sociales, et à mettre en lumière le travail des associations, des professionnel·le·s et des collectifs qui œuvrent à maintenir un accès humain, digne et accessible aux droits sociaux, aujourd'hui en péril face à une numérisation constante.

À travers cette recherche, nous espérons contribuer concrètement, à un plaidoyer collectif pour une **transition numérique qui ne se fasse pas au détriment de l'humain**, et pour **une reconnaissance renouvelée du rôle du travail social dans l'accompagnement des parcours de vie**.

I: CADRE GÉNÉRAL DE PROBLÉMATIQUE DE L'ÉTUDE

A. Un contexte global de dématérialisation dans les politiques publiques

La dématérialisation des services publics constitue une transformation progressive des modalités d'action de l'État, amorcée au début des années 2000. Elle s'inscrit dans une série de réformes visant à moderniser l'administration publique dans un contexte de maîtrise des dépenses publiques. Plusieurs dispositifs institutionnels ont jalonné cette évolution, notamment la **Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP)**, la **Modernisation de l'Action Publique (MAP)**, puis le programme **Action Publique 2022**. Ces réformes ont introduit l'usage du numérique comme levier central de transformation organisationnelle.

Cette évolution repose notamment sur des principes associés à la « **nouvelle gestion publique** », visant à améliorer la performance des services publics, à renforcer l'efficacité des procédures administratives et à promouvoir une gestion orientée vers les résultats. Selon Béatrice Van Haeperen (2012)⁴, cette approche consiste à transposer dans l'administration certaines méthodes issues du secteur privé, en valorisant les notions d'économie, d'efficacité et d'efficience.

L'accélération du recours au numérique s'est notamment traduite par le développement d'outils tels que France Connect, les téléprocédures, ou encore les plateformes des opérateurs nationaux (CAF, CPAM, France Travail). L'État a également adopté des plans structurants tels que **France Numérique** et des stratégies dites "zéro papier", dont les objectifs sont l'automatisation des démarches, la simplification des échanges entre les usager·ère·s et l'administration, et la réduction des délais de traitement.

Depuis 2020, la crise sanitaire liée à la COVID-19 a joué un rôle de catalyseur dans le recours aux outils numériques. Plusieurs démarches qui s'effectuaient auparavant en présentiel ont progressivement été transférées vers des plateformes en ligne, notamment dans le domaine de l'accès et du maintien

4. Van Haeperen, B. (2012). Que sont les principes du New Public Management devenus? Le cas de l'administration régionale wallonne. *Reflets et perspectives de la vie économique*, Tome LI(2), 83-99.

des droits, que ce soit en matière de droits des étrangères, de demandes d'aides sociales ou encore d'accès à la santé.

Comme l'expliquait Lisa Carayon, maîtresse de conférence en droit à l'Université Paris Nord, dans le cadre d'un entretien qu'elle nous a accordé, cette évolution repose sur certaines hypothèses implicites, parmi lesquelles la capacité des usagères à accéder aux outils numériques, à comprendre les démarches en ligne et à les effectuer de manière autonome. Les entretiens réalisés dans le cadre de cette étude ont mis en lumière des éléments relatifs à cette évolution des pratiques, à la fois du point de vue des usagères et des professionnelles intervenant dans le champ social.

Selon les données du rapport 2022 du **Défenseur des droits**⁵, ***“28 % des personnes s'estiment peu compétentes ou pas compétentes pour effectuer une démarche administrative en ligne”***. Ces situations concernent divers profils, incluant des personnes vivant en zones rurales, des personnes âgées, en situation de handicap, ou issues de l'immigration.

B: Une problématique sociale : fracture numérique et sur-invisibilisation des publics les plus précaires et exclus

La généralisation des démarches en ligne a introduit de nouvelles conditions d'accès aux services publics. Ces évolutions ont mis en évidence des disparités d'usage du numérique, souvent regroupées sous l'expression de **“fracture numérique”**. Cette notion recouvre différentes dimensions: le manque d'équipement ou de connexion, la méconnaissance des outils, la difficulté à comprendre certaines interfaces ou à accomplir des démarches administratives de manière autonome.

Les entretiens réalisés dans le cadre de cette enquête indiquent que ces situations peuvent concerner un large éventail de personnes: jeunes adultes, personnes âgées, personnes migrantes, ou encore ménages en situation de précarité. Ces observations soulignent que les inégalités numériques ne se réduisent pas aux seules questions d'accès matériel, mais englobent aussi les

5. Défenseur des droits - Rapport: Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on? - 2022

compétences, les habitudes d'usage, les dimensions linguistiques ou cognitives mais également les questions de sociabilisation. Une agente d'Emmaüs Connect rencontrée dans le cadre de notre étude témoignait à ce titre ***“Nous rencontrons des publics divers. Il n’y a pas vraiment de public type. On pourrait s’attendre à beaucoup de personnes âgées mais on a en général des gens entre 25 et 40 ans. Mais les lieux d’Emmaüs Connect ne sont pas seulement numériques. Les personnes viennent pour sociabiliser, rencontrer du monde car ils sont souvent isolés par le numérique”***.

Plusieurs rapports récents ont documenté les effets que peuvent produire ces écarts, notamment en matière de rapport aux institutions ou d'accomplissement des démarches.

Le rapport ***“Quand la solidarité s’éloigne”***⁶ publié par le **Secours Catholique** en 2024 met en évidence des situations où des personnes renoncent à effectuer certaines demandes ou à accéder à certains services. L'étude précitée du Défenseur des droits parle notamment à cet effet d'une ***“frange de la population qui, bien qu’ayant des droits, ne les demande pas, notamment (mais pas seulement) parce qu’elles sont en difficulté avec le numérique”***.

On peut ainsi constater une forme de ***“sur-invisibilisation”*** dans laquelle des personnes en grande précarité se retrouvent hors des circuits d'information, et ne parviennent pas à effectuer les démarches nécessaires à l'exercice de leurs droits sociaux. Ces constats nous ont également été mis en avant par Lisa Carayon lors d'un entretien qu'elle a pu nous accorder. La maîtresse de conférence en droit expliquait : ***“La dématérialisation s’est beaucoup concentrée sur certains champs de l’action publique. Il y a un vrai sujet autour des exclus invisibles. On ne sait pas si, en réalité, il y a plus d’exclus de la dématérialisation que d’autres formes de restriction des services publics. Mais la réalité c’est que ceux-là on ne les voit pas”***.

En parallèle, les professionnel·le·s de l'accompagnement social évoquent une transformation de leurs missions quotidiennes. Plusieurs intervenant·e·s décrivent une mobilisation croissante autour du soutien aux démarches en ligne, qui prend la forme d'un accompagnement aux outils numériques :

6. Secours Catholique – Rapport : Quand la solidarité s’éloigne (2024)

aide à la création de comptes, téléchargement de pièces justificatives, assistance dans le remplissage des formulaires, etc. Ces évolutions sont documentées dans plusieurs publications récentes, à l'instar d'un récent rapport d'**Emmaüs connect**⁷ mettant en avant : *“Dans les conséquences négatives que constatent les répondantes peu à l'aise avec le numérique, les arguments de l'augmentation de la charge de travail (en se concentrant un peu moins sur les tâches complètement numérique) et de la perte de contact et d'échange reviennent. À ceux-ci s'ajoutent l'argument de la perte de sens par rapport à leur métier : « Je suis travailleur social et non travailleur du numérique ou informaticienne » ; « Le tout numérique et le trop numérique amène à perdre en substance la pensée et le lien dans le travail médico-social »”.*

Ces éléments permettent d'identifier certaines tendances à l'œuvre dans la relation entre les usager·ère·s, les institutions et les professionnel·le·s du travail social, dans un contexte où les démarches dématérialisées occupent une place croissante dans l'accès aux droits.

⁷ Emmaüs Connect – L'action sociale face aux transformations numériques, 2025

II. LES OBJECTIFS DE LA DÉMATÉRIALISATION: ENTRE RATIONNALISATION ET SIMPLIFICATION

A. La dématérialisation comme objectif de rationalisation du travail social

Dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, le déploiement des services publics dématérialisés s'inscrit dans les **orientations nationales de modernisation de l'action publique**. Les démarches auprès des principaux organismes (CAF, CPAM, France Travail, MDPH, préfectures) s'effectuent désormais en grande partie via des plateformes numériques. Ce mode d'organisation vise à améliorer l'accessibilité des services, en permettant un traitement dématérialisé des demandes.

Certain·e·s acteur·ice·s rencontrés dans le cadre de cette enquête évoquent une évolution dans la posture attendue des usager·ère·s, désormais invité·e·s à devenir acteur·ice·s de leurs démarches, en mobilisant directement les outils numériques à leur disposition. Cette approche encourage une participation active à la gestion administrative de leurs droits, en lien avec les **principes d'autonomisation** et de **responsabilisation** promus par les institutions. L'article du **Conseil National du Numérique**⁸ paru en 2024 met notamment en avant : *“La dématérialisation permet aux institutions du social de déléguer une part toujours plus grande du travail administratif aux demandeurs et demandeuses. Pour exemple, la numérisation de la demande du Revenu de Solidarité Active (RSA) a conduit à transférer les tâches de transfert des pièces justificatives aux personnes elles-mêmes, alors qu'elles relevaient auparavant de l'activité des techniciens et techniciennes conseil”*.

Par ailleurs, certaines innovations technologiques comme **France Connect** ou **Démarches Simplifiées** ont été conçues pour favoriser une centralisation et une simplification des démarches. Ces outils visent à faciliter l'identification unique de l'usager·ère et à harmoniser les procédures administratives.

8. Conseil National du Numérique, *Dématérialiser les services publics pour améliorer l'accès aux droits ?*
Conseil National du Numérique, 2024

En région PACA, des structures associatives assurent également un rôle d'appui à l'accès aux droits, notamment en proposant des permanences numériques ou des temps d'orientation individualisés pour accompagner les démarches en ligne. Ces initiatives complètent les dispositifs institutionnels existants.

B. Justifications, objectifs affichés et évaluation de la qualité du service

Les politiques de dématérialisation reposent sur plusieurs objectifs déclarés par les pouvoirs publics et les institutions concernées. Elles visent principalement la **simplification des démarches**, l'**amélioration de l'accessibilité des services**, et l'**optimisation des ressources administratives**. Ces orientations sont régulièrement rappelées dans les publications du Conseil National du Numérique telles que l'article précédemment évoqué.

Le recours accru au numérique permet notamment d'envisager une réduction des délais de traitement, une meilleure traçabilité des demandes, et une uniformisation des procédures. Il s'agit également, dans certains cas, de réaffecter les agent·e·s à des missions d'accompagnement ciblé, en particulier pour les situations complexes.

L'évaluation de ces politiques repose en grande partie sur des **indicateurs quantitatifs** : taux de connexion, rapidité de traitement, nombre de démarches réalisées en ligne, etc. Ces données permettent de mesurer l'évolution du recours aux services numériques et d'orienter le pilotage des dispositifs.

A titre d'exemple, l'une des conclusions du rapport de **France stratégie**⁹ publié en 2018 explique : *“En effectuant leurs démarches administratives en ligne, les usagers de services publics qui ne le faisaient pas auparavant pourraient économiser 30 minutes par démarche. Le nombre de démarches administratives annuel moyen étant estimé à six par individu, si 80 % sont effectuées en ligne cela représente un gain de temps de près de deux heures et demie par an dont devraient pouvoir bénéficier 9 millions de Français supplémentaires. Au total, ce gain de temps exprimé en termes monétaires s'élèverait à 150 millions d'euros par an. Le coût de traitement d'un dossier numérique étant trente fois moins élevé qu'un dossier papier, les administrations publiques pourraient économiser 450 millions d'euros par an”*

9. France Stratégie, Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique. 2018.

Certain·es acteur·rices institutionnelles mettent en avant une logique d'autonomisation des personnes. L'usager·ère devient "acteur·rice de ses droits", en capacité d'agir directement. Sophie Guglielmino, coordinatrice de l'espace numérique de l'ADPEI à Marseille, nous expliquait : *“La dématérialisation pousse à impliquer davantage la personne accompagnée. Le travailleur social est contraint de “faire avec”. Avant, le travailleur social remplissait une fiche d'aide sans expliquer quoi que ce soit. Aujourd'hui, l'implication de la personne est obligatoire ne serait-ce que pour les mots de passe ou l'adresse mail ”.*

Dans les entretiens réalisés auprès de professionnel·le·s de terrain en région PACA, plusieurs éléments ont été mentionnés concernant l'évolution des pratiques et des demandes. Certaines structures rapportent une **augmentation des sollicitations liées à la compréhension ou à l'exécution des démarches numériques**, ainsi qu'un **besoin croissant d'accompagnement personnalisé** pour les publics rencontrant des difficultés dans l'usage des outils en ligne

Bernard Susini et Martine Benoit Rigeot, tous deux délégué·e·s du défenseur des droits en préfecture des Bouches-du-Rhône, nous expliquaient : *“Les démarches dématérialisées sont un motif de saisine très fréquent. Quasiment 90% si on prend l'ensemble des démarches. Si les personnes avaient la possibilité d'avoir accès à un agent en préfecture, ça faciliterait grandement la chose”.*

Des institutions comme le **Défenseur des droits** ont également publié des observations relatives à l'expérience des usager·ère·s, notamment en matière d'accès effectif aux droits. Ces contributions viennent ajouter aux données administratives chiffrées un **éclairage qualitatif** sur les conditions d'usage des plateformes et la diversité des situations rencontrées.

III. LES EFFETS CONCRETS DE LA DÉMATÉRIALISATION SUR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

A. Un contexte global de dématérialisation dans les politiques publiques

La généralisation des démarches administratives en ligne a profondément modifié les conditions d'exercice du travail social. Là où l'intervention sociale reposait traditionnellement sur une relation interpersonnelle d'écoute, d'évaluation globale des situations et de co-construction de solutions, les professionnel·les se trouvent de plus en plus mobilisé·es sur des **fonctions d'assistance technique** liées aux démarches numériques.

De nombreux témoignages recueillis dans le cadre de cette étude convergent vers le constat d'un déplacement des priorités: le temps consacré à l'aide numérique (création de comptes, navigation sur les plateformes, résolution de bugs techniques, récupération de documents dématérialisés) empiète sur celui normalement dédié à l'accompagnement psychosocial ou à l'analyse des parcours de vie. Cette tendance est notamment documentée par Nadia Okbani qui parle d'un **“brouillage des frontières” entre l'action sociale et le support administratif**.¹⁰

La dimension relationnelle du métier est mise à l'épreuve par une série de tâches qui ne relèvent pas de la mission initiale des professionnel·les. En l'absence de moyens dédiés, les structures sociales deviennent des **lieux de substitution** où s'opèrent une forme de délégation implicite des fonctions d'accueil, de renseignement et d'orientation numérique.

Cette charge supplémentaire n'est que rarement compensée par des formations spécifiques, des ressources techniques et financières ou un renforcement des équipes. Plusieurs travailleurs·euses interrogé·es évoquent une forme d'**“impuissance professionnelle”** face à la complexité des outils et à l'hétérogénéité des compétences des usagers. Des travailleuses sociales en CADA rencontrées à Marseille témoignent notamment de la **transformation profonde** de leur métier, qui les poussait aujourd'hui à se concentrer quasi

10. Okbani, N., Camaji, L. et Magord, C. (2022). Dématérialisation des services publics et accès aux droits. *Revue des politiques sociales et familiales*, 145(4), 3-10.

exclusivement sur des missions de **médiation numérique**. Celles-ci témoignaient, lors de cet échange, de nombreux point de blocages numériques qui accaparaient la majorité de leurs temps d'échange avec les personnes accompagnées. Ces blocages, bien que multiples, se concentrent régulièrement, selon leurs dires, sur des oublis de mots de passe, des envois de documents ou des captures d'écran.

Ce sentiment d'impuissance est renforcé par des **situations dites de blocage**, dans lesquelles, ni les agent·e·s publics, ni les travailleur·euse·s sociaux·ales ne disposent des accès ou des leviers nécessaires pour résoudre un problème technique sur une plateforme administrative. L'absence de référent·e humain·e clairement identifié·e ou de guichet de recours renforce la frustration des professionnel·le·s, contraint·e·s de jouer un rôle d'intermédiaire et de faire face à la frustration de personnes en situation de blocage sans en avoir de réels moyens d'action.

Emile Thiodet, juriste du **PAADE (Point d'appui et d'accès aux droits des étrangers)** nous expliquait lors d'un entretien : *“L'ANEF (Administration numérique des étrangers en France) quand j'ai pris mon poste en 2022 ne concernait que 20% des démarches de titre de séjour. Aujourd'hui c'est monté à 80%. J'ai ressenti une bascule dans le métier. C'est différent, on perd pas mal de temps à scinder des PDF, compresser des PDF, demander des scans, demander aux personnes de surveiller leurs mails... C'est une charge mentale plus importante de surveiller un dossier numérique qu'une boîte aux lettres”*.

De nombreux travailleur·euse·s sociaux·ales se voient donc aujourd'hui contraints de prendre des fonctions de médiation numérique alors même qu'ils n'ont jamais été formés à ces enjeux.

Des travailleuses sociales d'un CADA à Marseille, interrogées dans le cadre de l'étude, nous expliquaient : *“Avec la dématérialisation, on a de moins en moins de temps dédié à la discussion. On se retrouve dans une situation de surcharge administrative et on trouve difficilement un moyen de prendre du temps pour les personnes”*. Concernant la question de l'autonomie des personnes, une travailleuse sociale témoignait : *“En tant que travailleuse sociale, j'ai tous les mots de passe des mails des usagers. C'est important de solliciter les personnes car c'est un moyen de prévenir que l'on se rend sur*

leurs espaces, mais on se retrouve quasiment constamment obligé de faire à la place de la personne. On aimerait pouvoir prendre plus de temps pour accompagner mais la surcharge de problèmes numériques nous empêche de faire ça. Pour la CAF, par exemple, les mises à jour régulières de l'interface empêchent les usagers de créer des repères sur l'application. On se retrouve obligé de gérer certaines problématiques à distance”.

Mais les impacts de la dématérialisation ne se limitent pas seulement à l'exercice du travail social. Les personnes accompagnées, usagères des services publics, sont en première ligne des maux causés par cette évolution.

B. Les conséquences pour les personnes accompagnées

Du côté des personnes accompagnées, la dématérialisation produit des **effets différenciés**, souvent **corrélés aux niveaux d'autonomie numérique, aux conditions de vie, à la langue, au niveau d'étude ou encore à la maîtrise de l'écrit**. Les personnes en situation de grande précarité, vivant en hébergement d'urgence ou à la rue, les personnes migrantes, les personnes âgées isolées ou en situation de handicap sont particulièrement concernées.

Ces publics rencontrent plusieurs types de difficultés : méconnaissance des démarches à effectuer, faible maîtrise du français écrit, absence de matériel ou de connexion, absence d'adresse mail, difficultés à scanner ou envoyer des documents. À cela s'ajoute parfois une **perte de confiance dans les institutions**, nourrie par des expériences antérieures de non-réponse, de refus ou d'erreurs administratives.

Comme évoqué précédemment, l'un des effets les plus préoccupants est celui du **non-recours aux droits**. La numérisation des démarches peut introduire des obstacles supplémentaires dans des parcours déjà fragilisés, et aboutir à une **forme de renoncement**. Le baromètre 2023 de la DREES¹¹ estime que **30 % des personnes éligibles à certaines prestations sociales ne les perçoivent pas**, souvent pour des raisons liées à la complexité des démarches ou à la méconnaissance des procédures. Ce phénomène est renforcé par la

11. Baromètre d'opinion de la DREES - 2023

dématérialisation lorsqu'elle n'est pas accompagnée de dispositifs adaptés. Par ailleurs, de nombreux·ses professionnel·le·s interrogé·e·s dans le cadre de cette étude rapportent des situations où les personnes ne parviennent pas à finaliser leurs démarches et se retrouvent sans recours immédiat.

L'absence d'alternative humaine (guichet, permanence) contribue à une forme d'isolement administratif. Ce phénomène, déjà observé dans les travaux du Défenseur des droits précité, crée un écart croissant entre les objectifs affichés d'un service public accessible à tous et la réalité vécue par les publics les plus éloignés du numérique. Emile Thiodet témoignait à ce titre, en prenant l'exemple des demandes de titres de séjour dématérialisées sur l'ANEF : ***“Les services préfectoraux en délivrance de carte de séjour sont bien plus inefficaces maintenant qu'avant la dématérialisation. Le délai légal de délivrance d'une carte de séjour est de 4 mois. Pré-covid, les personnes témoignaient que, en 2 à 3 mois ils avaient une carte séjour, maintenant le délai moyen est à 9 mois”.***

Certains effets indirects de la dématérialisation apparaissent enfin de manière plus diffuse, mais demeurent tout aussi structurants. Des personnes décrivent une **perte d'autonomie** au sens fort du terme : elles ne comprennent plus comment exercer leurs droits sans assistance, doivent déléguer des démarches sensibles à des tiers, ou renoncent à certains dispositifs faute de les maîtriser. Cette situation est de toute évidence un **facteur de fragilisation de l'individu** dans son rapport aux institutions et à la citoyenneté.

L'un des changements majeurs induits par la dématérialisation concerne le **glissement des responsabilités**. Le modèle numérique repose sur une présomption d'autonomie de l'usager·ère, c'est-à-dire l'idée qu'il ou elle est en capacité de se saisir des outils numériques, de comprendre les interfaces, de suivre des procédures en ligne et de les corriger en cas d'erreur.

Cette présomption omet cependant de nombreuses situations dans lesquelles cette autonomie est inégalement répartie. L'usager·ère devient le·la principale acteur·ice de ses démarches, mais sans toujours disposer des ressources nécessaires pour y faire face. Cette logique déplace la responsabilité des institutions vers les individus, sans nécessairement leur offrir les moyens d'exercer cette responsabilité dans des conditions équitables.

Lisa Carayon, dans notre entretien, témoignait *“Le problème, c’est que la dématérialisation fait porter aux usagers et usagers le poids du travail des agents publics. On transfère le travail public sur le travail des usager·ère·s. Sauf que la réalité c’est que ce travail n’a pas été transféré car les agents individuels ne sont, soit par leurs caractéristiques individuelles, soit par la conception du site, pas en capacité de faire eux-mêmes le travail. On a simplement transféré le travail sur les individus et les accompagnants sociaux, professionnels ou bénévoles”*. L’automatisation de la relation administrative tend ainsi à effacer les marges d’ajustement humain, les possibilités de dialogue, d’interprétation, ou d’accompagnement adapté.

Du point de vue des professionnel·le·s du secteur social, cette évolution est perçue comme une **forme de rétraction du service public**. De plus en plus, les réponses institutionnelles s’opèrent à distance, via des formulaires standards ou des réponses générées automatiquement. Les marges d’intervention humaine, notamment pour les cas complexes ou atypiques, se réduisent.

Cette tendance est illustrée par la **fermeture progressive des guichets physiques**, renforcée depuis la crise sanitaire de 2020. Le recours massif aux rendez-vous en ligne, à la messagerie numérique et aux canaux dématérialisés modifie profondément les modes de relation au public. Dans certaines situations, il n’existe plus de possibilité d’interaction directe avec un agent, ce qui alimente un sentiment de rupture et de distance.

Ce sentiment est notamment très présent en matière de droits des étranger·ère·s. Emile Thiodet, dans ce même entretien, témoignait : *“Depuis 2021, les démarches en droit des étrangers ont été dématérialisées à marche forcée. Les démarches qui pouvaient s’effectuer avec un contact en guichet en préfecture se sont orientées vers l’ANEF et, en parallèle, les préfectures ont fermé leurs portes avec impossibilité de prise de rendez-vous ne serait-ce que pour demander une information”*.

La transformation numérique s’est accompagnée, dans de nombreux cas, d’une réduction de l’accès physique aux services publics. Plusieurs préfectures, caisses d’allocations familiales ou agences de sécurité sociale ont fermé ou réduit leurs accueils sans rendez-vous, au profit de services à

distance. Cette évolution, souvent justifiée par des objectifs de fluidification et de réorganisation, a des effets directs sur l'accessibilité réelle pour une partie des usagers.

Certaines juridictions ont été saisies sur ces questions. Le **Conseil d'État**, dans une décision de mars 2023 concernant l'**Administration Numérique pour les Étrangers en France (ANEF)**¹², a rappelé que la dématérialisation ne devait pas faire obstacle à l'accès au service public. Plusieurs acteur·rice·s constatent néanmoins que l'absence de recours humain ou de guichet alternatif constitue, encore aujourd'hui, un frein majeur pour les personnes ne maîtrisant pas les outils numériques. Dans un précédent rapport¹³ sur l'accès aux droits des personnes étrangères en octobre 2024, la FAS pointait déjà : ***"Quand l'ANEF doit s'appliquer nationalement, certaines préfectures délivrent encore des versions papiers ; quand une solution de substitution est imposée, les pratiques divergent également totalement et rendent une nouvelle fois le service public difficilement lisible et inégal. Les préfectures sont régulièrement condamnées par les tribunaux administratifs, les obligeant à délivrer des rendez-vous ou des attestations".***

En région PACA, l'absence d'interlocuteur·rice humain·e renforce les situations de décrochage administratif. Les guichets humains, souvent perçus comme des points d'entrée essentiels pour les personnes en difficulté, tendent à disparaître ou à se restreindre à des cas particuliers, définis selon des critères techniques et plus selon les besoins réels des publics. Julia Hugues, Cheffe du service Hébergement Personnes Vulnérables au sein de la DDETS des Bouches-du-Rhône, dans un entretien qu'elle nous a accordé, témoignait : ***"Nous avons besoin de davantage de coordination entre services publics, institutions et collectivités. Pour cela, un bureau physique ayant autorité sur l'ensemble des institutions d'accès aux droits permettrait de traiter les problématiques spécifiques des personnes. Aujourd'hui, par exemple, certaines personnes sont déclarées mortes et vivent des coupures de droits. Les démarches afin de prouver qu'elles sont vivantes peuvent prendre plus de six mois car les outils informatiques ne prennent pas en compte ce genre de situation. C'est parfaitement incohérent".***

12. Arrêté du 1er août 2023 pris pour l'application de l'article R. 431-2 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile fixant les modalités d'accueil et d'accompagnement et les conditions de recours à la solution de substitution des usagers du téléservice « ANEF »

13. FAS, Personnes étrangères : accès aux droits entravé, insertion empêchée – enquête ANEF, 2024

IV. UNE DÉMATÉRIALISATION À MARCHÉ FORCÉE? L'IMPACT DE LA DÉMATÉRIALISATION SUR LE SECTEUR SOCIAL

A. Une politique déconnectée des réalités du travail social, sans prise en compte des problématiques d'accès aux droits

Issma Benkhalel, directrice de l'ADPEI à Marseille, nous disait lors d'un entretien : *“L'Etat a dématérialisé sans se soucier de l'impact sur le droit des gens”*.

L'intégration du numérique dans l'accès aux droits et les démarches administratives a été portée par des politiques publiques avec une volonté de moderniser l'État, de rationaliser ses fonctions et de réduire les coûts.

Si nous avons déjà évoqué la problématique d'une hypothèse idéalisée selon laquelle l'ensemble des usager·ère·s du service public disposaient d'un accès à internet, de compétences suffisantes et du matériel adapté, les professionnel·le·s du travail social observent au quotidien une réalité bien différente. Les structures sociales sont confrontées à des **publics aux profils très divers** : personnes en situation de précarité économique, migrant·e·s, personnes âgées isolées, ou encore bénéficiaires de droits complexes. Pour ces publics, la dématérialisation implique souvent des obstacles supplémentaires : manque de matériel ou de connexion, difficulté à comprendre les formulaires en ligne, ou bien souvent, crainte de se tromper ou de perdre des droits.

Les dispositifs institutionnels mis en place pour faciliter l'accès au numérique, tels que les **Maisons France Services**, les **Pass Numériques** ou les **Points d'Accès aux Droits** apportent un soutien ponctuel mais ne couvrent pas toujours l'ensemble des besoins sur le territoire. Ces dispositifs présentent une couverture inégale et une capacité d'accompagnement limitée, avec un risque de creusement des inégalités territoriales.

Ils ne proposent par ailleurs qu'un soutien à l'utilisation de l'outil numérique en tant que tel. Si cette question est un point central de la lutte contre la fracture numérique, elle demeure loin d'être à la hauteur de la **complexité des demandes** qui concernent, bien souvent, des **problématiques administratives ou des blocages complexes**.

Les professionnel·le·s dénoncent une forme d'**injonction au numérique** qui ne tient pas compte des conditions concrètes de travail ni des difficultés réelles rencontrées par les usager·ère·s. Les publics les plus vulnérables se retrouvent parfois exclus ou perdent du temps précieux dans leurs démarches, ce qui génère un double coût : humain et administratif. Selon Emmaüs Connect,¹⁴ plus de **4 millions de personnes en France sont en situation de précarité numérique** et rencontrent des difficultés importantes pour accéder aux droits via les services dématérialisés.

En pratique, cela se traduit par un **paradoxe** : les politiques numériques visent à simplifier et accélérer l'accès aux droits, mais elles augmentent la charge d'accompagnement pour les travailleur·euse·s sociaux·ales et créent des situations de non-recours pour les publics. Le lien humain, central dans le travail social, se trouve fragilisé lorsque les démarches sont entièrement dématérialisées, car l'accompagnement devient un « **relais de service** » plutôt qu'une action sociale et humaine concrète.

B. Des référentiels d'évaluation inadaptés aux finalités sociales du service public

La mise en place de la dématérialisation s'accompagne d'outils d'évaluation qui se concentrent essentiellement sur des **indicateurs quantitatifs** : nombre de démarches effectuées en ligne, délais de traitement, économies budgétaires, taux de connexion aux plateformes. Ces critères permettent de mesurer l'efficacité administrative mais ne reflètent pas les impacts sociaux, humains et territoriaux des politiques numériques.

Les référentiels actuels ne permettent ainsi pas de suivre la qualité de l'expérience usager·ère, ni de mesurer le non-recours, l'exclusion numérique ou la fragilisation des liens sociaux. Les publics les plus vulnérables, qui

14. Emmaüs Connect, *Mesure d'impact 2024 : quand le numérique redonne du pouvoir d'agir*, 2024

nécessitent un accompagnement humain intensif, restent largement **invisibles** dans ces évaluations. L'adoption de ces indicateurs contribue également à orienter les pratiques professionnelles vers des objectifs comptables ou techniques, **au détriment des finalités sociales**.

Les travailleur·euse·s sociaux·ales doivent parfois consacrer davantage de temps à renseigner et suivre les indicateurs qu'à répondre aux besoins concrets des usager·ère·s.

La prédominance de ces référentiels empêche une réflexion globale sur la qualité des services publics. L'évaluation centrée sur la dématérialisation masque les effets différenciés selon les territoires et les profils d'usagers, et limite la capacité à développer des stratégies d'accompagnement adaptées. Les rapports récents convergent pour rappeler que les indicateurs actuels privilégient la mesure de la performance technique plutôt que l'égalité d'accès et l'efficacité sociale réelle. Les problématiques des personnes vivant les situations d'exclusion les plus extrêmes ne sont donc plus visibles.

La directrice de l'ADPEI expliquait dans notre entretien : *“On a observé une dissimulation des difficultés des personnes, on les a sorties de l'espace public par la dématérialisation”. Concernant le non-recours, elle expliquait : “Il est certain que la dématérialisation favorise le non-recours, mais c'est typiquement le genre de concept improuvable, malgré le fait qu'on sache qu'il existe. A part via des enquêtes qualitatives auprès des personnes, sachant que même accéder aux personnes dans le non-recours est déjà très compliqué, on a aucune donnée pour justifier ce problème”.*

Ces référentiels d'évaluation se traduisent par plusieurs **effets concrets sur l'organisation du travail social**. Ils imposent tout d'abord une **logique de performance chiffrée** qui prime sur l'accompagnement personnalisé et poussent les associations à se rationaliser et à s'inscrire dans une **logique de marché**. Le récent rapport du **CESE**¹⁵ pointe notamment ce problème.

Ils invisibilisent par ailleurs l'**hétérogénéité des besoins** : un indicateur unique sur le nombre de démarches en ligne ne distingue pas un usager en situation de précarité numérique des autres usagers. Une telle analyse vient donc invisibiliser les minorités qui sont, par définition, sous représentées.

15. Renforcer le financement des associations : une urgence démocratique - CESE, 2024.

Les référentiels administratifs présentent une limite majeure : ils se concentrent sur la conformité des démarches plutôt que sur l'expérience réelle des personnes. **Un parcours réussi sur le plan administratif peut masquer des difficultés sociales ou des obstacles persistants.** Ainsi, une procédure correctement menée ne garantit pas l'accès effectif aux droits ni l'inclusion réelle. Les ruptures de parcours, comme le non-recours aux services ou le découragement face à la complexité, échappent à ces indicateurs.

L'approche strictement normative ne permet donc pas de saisir les échecs ou les exclusions vécues. Pour y remédier, il est nécessaire de **compléter les référentiels par un suivi qualitatif et individualisé.**

Ces limites montrent que les outils d'évaluation actuels restent profondément déconnectés de la finalité sociale du service public, centrée sur l'accès effectif aux droits et l'accompagnement des personnes.

V. INITIATIVES COLLECTIVES, STRATÉGIES LOCALES ET LEVIERS DE TRANSFORMATION

A. Les actions des associations et des professionnel·le·s du secteur social pour lutter contre les impacts de la dématérialisation

Face aux effets différenciés de la dématérialisation sur les publics, les associations et les professionnel·les du travail social se sont saisis de la question numérique afin de limiter les risques d'exclusion. Ces initiatives, souvent portées par des structures de proximité, sont au plus près des réalités vécues par les personnes concernées.

Il est cependant primordial de pointer les différences entre les actions associatives émanant directement d'initiative d'une structure, et celles trouvant leurs origines dans les demandes publiques. Certaines structures interviennent dans le cadre d'appels à projets ou de délégations de service public. Dans ce cas précis, la mission d'accompagnement au numérique est explicitement reconnue et financée, même si les moyens mobilisés demeurent souvent insuffisants face à l'ampleur des besoins.

De nombreuses associations prennent quant à elles en charge ces missions dans le cadre de leur projet associatif propre, sans mandat explicite de l'État. Elles se trouvent ainsi à pallier les défaillances du service public, en assumant une **fonction de substitution** qui brouille encore davantage les contours du travail social.

De nombreuses associations organisent ainsi des **ateliers d'inclusion numérique**, visant à familiariser les usager·ères avec les outils essentiels aux démarches administratives (création et gestion d'une adresse mail, utilisation de FranceConnect, téléchargement et envoi de documents). À Marseille, par exemple, l'**ADPEI** a mis en place des sessions régulières qui permettent non seulement l'acquisition de compétences techniques de base, mais aussi une réassurance face à des outils perçus comme complexes ou anxiogènes. Ces formations sont, en l'occurrence, financées par la **CAF** dans le cadre d'une **délégation d'une mission de service public**. Lors de l'élaboration de cette étude, nous avons pu assister à une séance de formation numérique de l'ADPEI portant sur l'envoi des mails et, spécifiquement, sur l'intégration de pièces jointes.

L'un des problèmes les plus récurrents chez les personnes en situation d'exclusion réside dans **la peur d'agir**. L'ensemble des actions informatiques, de l'envoi d'un document administratif à l'acceptation d'une politique de confidentialité, est perçue chez certaines personnes comme irréversible et risquée, limitant alors l'action des personnes peu confiantes. L'objectif des formations telles que celles proposées par l'ADPEI est également d'accompagner les gens et de leur permettre de prendre confiance vis-à-vis de l'outil numérique de manière générale. De la même manière, Farah Smati, conseillère numérique **France Services** rencontrée dans le cadre d'un entretien préalable à l'étude nous expliquait que la "peur de mal faire" était à l'origine de la majorité des demandes quotidiennes.

Plusieurs structures sociales ont développé des **"permanences numériques"**. Ces espaces, ouverts sans rendez-vous, offrent un accompagnement ponctuel dans la réalisation des démarches dématérialisées. Ils répondent à une demande croissante des usager·ères, qui se retrouvent souvent bloqués dans leurs démarches pour des raisons techniques ou de compréhension. Ces permanences constituent ainsi un relais essentiel, permettant d'éviter les ruptures dans l'accès aux droits.

En parallèle, certaines associations ont été fondées dans l'objectif de répondre aux problématiques de **fracture numérique**. Lors d'un entretien dans le cadre de notre étude, une agente d'Emmaüs connect nous expliquait : ***"À Emmaüs connect, nous avons 3 missions: équiper en termes de matériel (ordinateur, smartphone...), accompagner les personnes vers l'outil numérique et, surtout, vers plus d'autonomie, et garantir un maintien d'une connexion via un partenariat avec SFR"***.

Celle-ci nous racontait alors le fonctionnement en interne des dispositifs d'accompagnement et, notamment, d'un dispositif de permanence numérique, encadré par des bénévoles, permettant de répondre à toutes les demandes des personnes participantes, que ce soit pour des démarches administratives, des envois de mails ou des transferts de photos. Là encore, le principal frein visible est un frein psychologique, lié à une peur d'agir. Selon l'agente de Emmaüs Connect, le discours revenant au quotidien chez les usagers reste identique : ***«Si je le fais seul, j'ai peur de faire une gaffe. Mais je sais que chez Emmaüs Connect il y'a la perm où ils pourront m'aider»***

Ici, on peut entrevoir un enjeu clé de la lutte contre l'exclusion numérique, allant au-delà d'un accompagnement administratif ponctuel ou de la résolution d'un blocage numérique. La mission première des structures telles que Emmaüs Connect ou l'ADPEI est aujourd'hui de rendre aux usager·ère·s une réelle autonomie vis-à-vis du service public, perdue à la suite d'une politique de dématérialisation déconnectée de la réalité des personnes en situation d'exclusion.

La logique de **mutualisation des compétences numériques entre structures** constitue un autre levier significatif. Certaines associations choisissent de partager leurs ressources humaines spécialisées dans le numérique (conseillers numériques, médiateurs), afin de renforcer les capacités d'accompagnement dans des territoires où les besoins dépassent largement les moyens disponibles. Ce mode de coopération, encore émergent, témoigne d'une **capacité d'adaptation collective** face aux défis posés par la numérisation des services publics. L'association **Reconnect**¹⁶, à titre d'exemple, est une structure dont "la mission est de faciliter la progression des parcours d'insertion sociale, tout en simplifiant l'accompagnement des professionnels".

Nous avons eu l'occasion de nous entretenir avec Marc Faysse, responsable régional de l'association Reconnect, qui nous expliquait : ***"Nous organisons des ateliers collectifs avec les personnes accueillies dans les structures sociales pour qu'elles soient davantage autonomes sur leurs démarches administratives, par exemple, mais aussi d'autres sujets que le numérique concerne: la parentalité, la citoyenneté, etc."***

En PACA, comme dans de nombreuses régions, les acteur·ice·s du secteur social se mobilisent pour lutter contre la fracture numérique et l'exclusion globale qu'elle entraîne. Mais les associations, souffrant pour la majorité, de forts manques de financement, peinent à porter à elles seules une problématique aussi globale. Le récent rapport du CESE déjà cité dénonce le **désengagement de l'Etat** qui délègue au monde associatif la responsabilité de missions de service public tout en coupant chaque année davantage son niveau de subvention. Ledit rapport explique : ***"Le monde associatif est l'un des premiers vecteurs de cohésion sociale dans des territoires qui souffrent de carences très importantes. Cependant, cette situation masque les grandes difficultés de ce secteur. Que n'a-t-il pas subi depuis de nombreuses années maintenant : diminution des contrats aidés pour ne pas dire suppression,***

16. <https://www.reconnect.fr/>

désengagement financier de l'Etat qui pourtant dans bien des cas remplit de vraies missions de service public ou dans d'autres se substitue même aux défaillances de l'Etat".

B. Innovations institutionnelles et expérimentations à étudier

À côté des initiatives issues du secteur associatif, plusieurs **dispositifs institutionnels** ont vu le jour pour répondre aux difficultés d'accès au numérique. L'une des principales pistes explorées repose sur le **développement de médiateurs numériques** financés par les collectivités. Ces professionnelles, recrutées à l'échelle locale, assurent un accompagnement individualisé et permettent une meilleure articulation entre politiques publiques nationales et besoins des usager·ères. Leur rôle dépasse la simple assistance technique : ils contribuent à la **pédagogie autour du numérique** et participent à la construction d'une **relation de confiance** entre institutions et citoyens.

L'État et les collectivités territoriales investissent par ailleurs dans la territorialisation des services publics. Les **Maisons France Services** incarnent cette volonté de rapprocher l'offre de service des habitant·e·s, tout en maintenant une dimension humaine d'accompagnement. Ces dispositifs sont aujourd'hui les principaux dispositifs publics de lutte contre l'exclusion numérique à l'échelle locale. Le réseau des maisons France Services regroupe plus de 2800 sites en France avec un objectif de 3000 à l'horizon 2027. Pour Laurent Marcangeli, Ex. ministre de l'Action publique, de la Fonction publique et de la Simplification, *"Plusieurs années après son lancement, le réseau des maisons France services est aujourd'hui un vrai succès sur l'ensemble du territoire. L'objectif doit rester le même : placer l'humain au cœur des services publics".*

Si leur couverture territoriale reste inégale, ces espaces représentent un exemple d'expérimentation à grande échelle d'un modèle hybride, où le numérique est central mais adossé à un accueil physique et personnalisé. Il permet de prendre en charge l'ensemble des problématiques liées notamment à la CAF, France travail, l'assurance Maladie ou encore l'URSSAF. Les préfectures ont également mis en place des **points d'accès numérique** proposant l'accès à un matériel informatique adapté, la possibilité de scanner et d'imprimer des documents ainsi que l'accompagnement numérique par un·e agent·e de préfecture. Les différents témoignages recueillis lors des entretiens

que nous avons pu effectuer mettent en exergue la surcharge de ces dispositifs et pointent du doigt la prise de rendez-vous obligatoire, en ligne, pour des personnes en situation d'exclusion numérique.

Si l'ensemble des dispositifs publics précités sont des dispositifs pertinents dans leurs formes, ils ne peuvent, en l'état actuel de leurs développements, être des solutions crédibles aux problématiques d'accès aux droits et d'exclusion causées par la dématérialisation.

Une fois ces dispositifs expérimentés, l'Etat doit être capable d'injecter les moyens nécessaires afin de lutter contre la fracture sociale en cours par une allocation de financements suffisants et ne peut pas continuer à déléguer la lutte contre l'exclusion numérique à **un secteur associatif financièrement à bout de souffle**.

LES PRÉCONISATIONS DE LA FAS PACA CORSE

- Assurer l'efficacité des droits en garantissant un accueil physique inconditionnel dans les services publics.
- Favoriser la collaboration entre les organismes publics chargés de l'accès aux droits pour simplifier les démarches d'ouverture des dossiers et résoudre les obstacles administratifs.
- Veiller à ce que les droits des personnes soient préservés suite à la levée d'un blocage administratif.
- Inclure les publics vulnérables à la conception et les modalités de mise en œuvre des politiques de dématérialisation des services publics.
- Faire progresser les critères d'évaluation relatifs à l'efficacité des démarches dématérialisées, en y intégrant des indicateurs qualitatifs prenant en compte l'impact sur la vie des personnes en situation d'exclusion.
- Tenir compte des coûts financiers ainsi que des besoins en outils et en formation des associations qui soutiennent les personnes confrontées à des difficultés d'accès aux services publics.

REMERCIEMENTS

Ce travail a été rendu possible grâce à l'implication des professionnel·le·s et au temps que ceux-ci ont su nous accorder dans les différents entretiens préalables à la rédaction de l'étude. Pour cela, nous souhaitons exprimer notre gratitude envers toutes les personnes qui ont accepté de partager leur expertise, leurs pratiques et leur regard sur les effets de la dématérialisation.

Nos sincères remerciements vont à l'ensemble des travailleuses sociales du CADA Jane Panier à Marseille, à Emile Thiodet (PAADE), Lisa Carayon de l'Université Paris Nord, à Sophie Guglielmino et Issma Benkhaled (ADPEI), à Marc Faysse (Reconnect), à Julien Moisan (Secours Catholique Caritas France) ainsi qu'à l'agente rencontrée chez Emmaüs Connect.

Nous tenons également à remercier Farah Smati (France Services), Bernard Susini et Martine Benoit Rigeot (Défenseur des droits), ainsi que Julia Hugues, (DDETS 13), pour la finesse de leurs analyses et la qualité des éclairages apportés.

À toutes celles et ceux qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de cette étude, professionnel·le·s, associatifs, agents publics, chercheur·se·s, nous souhaitons adresser nos sincères remerciements. Leur engagement quotidien et la confiance qu'ils nous ont accordée ont rendu possible la production de ce travail.

