



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

DÉCLARATION DE
Jocelyne **CABANAL**, SECRÉTAIRE NATIONALE DE LA CFDT

N°3

17 Janvier 2019

DEMATÉRIALISATION ET ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS La CFDT partage les inquiétudes du défenseur des droits

Dans son rapport sur la dématérialisation et les inégalités d'accès aux services publics, le défenseur des droits alerte sur l'impact de la digitalisation quant à l'accessibilité aux services publics. Si la dématérialisation est plébiscitée par une large majorité d'usagers, **nombreux sont ceux qui rencontrent des difficultés avec la disparation des accueils physiques**, difficultés pouvant conduire à des pertes de droit.

Pour la CFDT, **tout usager qui le souhaite doit pouvoir bénéficier systématiquement d'un contact et surtout de l'accompagnement humain indispensable lorsqu'il rencontre des difficultés**. Les agents dans les services publics ou les caisses de sécurité sociale dénoncent depuis longtemps les risques d'une digitalisation insuffisamment pensée pour l'ensemble des publics et des situations de vie. Trop souvent, le passage au numérique est conçu principalement dans un objectif de gain de productivité et de réduction des coûts.

Ce que nous confirme le rapport du défenseur des droits, c'est que **se joue aussi une question fondamentale d'égalité** et de **soutien aux personnes les plus vulnérables**. Pour la CFDT, **elle doit être prise en compte dans la transformation de l'action publique** engagée par le gouvernement.

La CFDT **revendique le développement de solutions numériques équitables et porteuses de simplification intégrant l'accompagnement des usagers**.

L'accès aux services publics par le numérique doit s'intégrer avec les autres solutions de proximité qu'attendent les usagers. C'est indispensable pour lutter contre les fractures sociales et territoriales ou le sentiment d'abandon qu'expriment tant de concitoyens.

C'est la raison pour laquelle **la CFDT réclame la création d'un bouclier territorial de services publics**.

SERVICE DE PRESSE

TÉL : 01 42 03 80 12
presse@cfdt.fr

ISABELLE PORET
Attachée de Presse

VALÉRIE MALET
Assistante