

## **Témoignages partagés sur le site de l'ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et services)**

### **« LES EFFETS DE LA CRISE DU COVID 19 SUR L'ACCES AUX DROITS ET AUX SERVICES »**

Ce témoignage a été transmis à l'Odenore en réponse à l'appel à témoignages qui cherche à rendre visible les effets pour l'accès aux droits et aux services de la crise du COVID19, du point de vue des intervenants (professionnels ou bénévoles) des politiques sociales et de santé.

Le descriptif de cet appel est disponible sur le site de l'Observatoire : <https://odenore.msh-alpes.fr/>

**Comme tous les autres témoignages déposés, celui-ci est restitué tel quel nous a été transmis. Il engage la responsabilité de leur(s) seul(s) auteur(s).**

Témoignage reçu le 24 juin 2020

Type d'acteur ayant témoigné : Association

Thématiques :

#### **1- Brève description du type de structure ou d'organisme dans lequel vous exercez, ainsi que de ses missions**

Association d'accompagnement écrivain public et accès au/x droit/s.

#### **2- Les effets constatés ou craints de la crise sur l'accès aux droits, aux services, aux soins, pour les personnes que vous rencontrez**

Volume des sollicitations en repli mais difficulté accrue des problématiques, dont celles laissées en suspens pendant la crise.

#### **3- L'apparition de nouvelles demandes et/ou de nouveaux publics exprimant des difficultés d'accès aux droits, aux services, aux soins**

Des personnes démunies face à leurs pratiques habituelles, notamment physiques et de proximité.

#### **4- Les réponses et solutions éventuellement apportées (au sein de votre structure et/ou en partenariat avec d'autres)**

Il s'agirait davantage d'une action de concertation préalable renforcée avec les partenaires afin de favoriser le meilleur parcours : répartir les tâches à effectuer, collecter les documents utiles y compris en cas de recours sur la demande, tout cela dès que possible et en respectant la confidentialité.

#### **5- Ce que la situation traduit des besoins de changement après la crise, d'enjeux plus généraux en termes de pratiques, d'organisation...**

Besoin de dématérialisation pour éviter contacts et déplacements mais qui restent incontournables pour les publics les plus précaires, notamment en zones rurales et périurbaines.

#### **6- Autres témoignages**

Surpris d'avoir entendu le service 3939 Allo Service Public suspendu en raison de la pandémie... Surpris d'autant de formalités à distance systématiquement mises en place pendant la crise alors même, et quand bien même, que la décision n° 422516 du Conseil d'Etat ECLI:FR:CECHR:2019:422516.20191127 exclut le tout dématérialisé pour le service public.