# MANIFESTE POUR UN SERVICE PUBLIC PLUS HUMAIN

# ET OUVERT A SES ADMINISTREES

**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’usagers et usagères.

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 UNAFO, 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 OPPELIA

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 Macônnais- 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 HAÜY

ASSOCIATION VERS L'AVENIR

Association Villeurbannaise 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 Cohabilis

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 Chatellerault

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 Gapençais

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 Iraniennes 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 Louvigny Mairie de Martigues Ville de Poitiers

Ville de Rouen

Ville de Tours