

300 organisations signent un Manifeste pour un service public plus humain et ouvert à ses administré.e.s

1 mars 2022

La dématérialisation des démarches administratives, si elle peut les simplifier pour de nombreuses personnes, peut aussi être une source majeure d'entrave à l'accès aux droits pour d'autres : nos 300 organisations agissant en solidarité avec les personnes, françaises ou étrangères, en situation de précarité, co-signataires du Manifeste pour un service public plus humain et ouvert à ses administré.e.s, dénoncent cette dérive.

La fermeture de trop nombreuses administrations pendant le confinement du printemps 2020 a amplifié ce phénomène, sans considération sérieuse de l'impact pour les personnes précaires. L'administration s'éloigne ainsi du public et plus particulièrement de celles et ceux qui en ont le plus besoin : défaut d'alternative physique, absence de dialogue, insuffisance des dispositifs d'accompagnement et de conseil, interface web complexe ou incomplète, absence de recours dès lors que les démarches en ligne ne peuvent aboutir, souvent en raison de l'insuffisance de moyens humains et de leurs choix d'affectation, comme le montrent par exemple les modalités d'accès aux services « étrangers » des préfectures ou aux caisses de protection maladie ou d'allocations familiales.

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. **Mais l'attente est en réalité rendue invisible et aucun indicateur ne permet aujourd'hui de mesurer sa durée et l'ampleur des personnes touchées.**

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 pour réaliser leurs démarches en ligne vers les associations, syndicats, collectivités territoriales, centres sociaux, voire les employé.e.s de médiathèque, qui les accompagnent en plus de leurs missions initiales. Mais **la démission du service public exclut toujours un peu plus du droit commun une frange de la population et porte atteinte au principe d'égalité d'accès au service public, ainsi qu'à sa gratuité et à sa continuité.**

Nos organisations appellent les pouvoirs publics à remettre ces principes au cœur de l'organisation des administrations. L'accueil physique ne saurait être réservé à celles et ceux ayant réussi à franchir le mur numérique. **Nous exigeons un service public humain et ouvert à ses administréEs, qui fonctionne pour toutes et tous et ne sacrifie personne !**

[Voir le Manifeste](#) pour un service public plus humain et ouvert à ses administréEs et la liste des signataires