

22/02/2022



L'ANVITA, signataire du Manifeste pour un service public plus humain et ouvert



Avec plus de 300 autres associations, l'ANVITA (Association Nationale des Villes et Territoires Accueillants) signe le « [Manifeste pour un service public plus humain et ouvert à ses administréEs](#) » afin d'interpeller le Gouvernement sur sa volonté de généraliser la dématérialisation des services publics, volonté accélérée par la pandémie.

Comme l'indique la Défenseure Des Droits (DDD) dans son dernier rapport « *Dématérialisation des services publics, trois ans après, où en est-on ?* » du 16 février 2022, la dématérialisation nous concerne toutes et tous. Sans nier les avancées qu'elle représente, il est toutefois crucial de rappeler la **nécessité de maintenir un accès physique afin d'assurer un accès aux droits pour toutes les personnes présentes sur le territoire français**. Une vigilance doit donc être portée à destination des publics précaires, la fracture numérique aggravant leur situation.

Pour rappel, nous relayerons ici les chiffres de la Défenseure Des Droits : 15% des Français n'ont pas de connexion internet à domicile, 8% n'ont pas d'adresse email personnelle. Face au nombre de saisines enregistrées auprès de la DDD, nous interpellons le Gouvernement pour que des solutions soient trouvées.

En effet, à l'inverse, **de nombreuses collectivités, ayant pour boussole l'accès aux droits, la lutte contre le non-recours et l'accueil inconditionnel de toutes et tous, se mobilisent pour maintenir un service public ouvert, accessible et bienveillant**. Ainsi, des collectivités mettent en place des dispositifs ambitieux d'aller-vers, elles mobilisent des écrivains publics, des traducteurs et traductrices ou des médiateurs et médiatrices en charge de lutter contre la facture numérique. Ces collectivités et leurs partenaires associatifs comme les PIMMS font de l'accès au service public un objectif en tant que tel.

Les missions de service public relevant des compétences de l'État sont aujourd'hui en grande partie reportées sur les collectivités, le secteur social et associatif. Pour la lutte contre la précarité numérique et pour le maintien de ces alternatives partout en France, il est essentiel **que l'État prenne des mesures pour garantir à tous les usagers et toutes les usagères l'accès à ses services publics**.

Nous, collectivités territoriales de l'ANVITA, en écho aux organisations signataires, nous voulons un service public humain et ouvert à ses administréEs, qui fonctionne pour toutes et tous et qui ne sacrifie personne.

Contact presse ANVITA : Léa ENON-BARON lea.enon-baron@anvita.fr / 0767711444

CP du manifeste



Communiqué de presse

300 organisations signent un Manifeste pour un service public plus humain et ouvert à ses administréEs

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 administréEs, 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 employéEs 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 !**

[Lire le Manifeste pour un service public plus humain et ouvert à ses administréEs](#)

Contacts presse :

AIDES - Margot Cherrid - mcherrid@aides.org - 06 10 41 23 86

FAPIL - Quentin Laudereau - quentin.laudereau@fapil.fr - 01 48 05 05 75

Fédération des acteurs de la solidarité - Audrey-Jane BALDI - audrey-jane.baldi@federationsolidarite.org - 06 17 80 03 52

Fondation Abbé Pierre - sdalban@fondation-abbe-pierre.fr - 06 23 25 93 79

La Cimade - Valentina Pacheco - valentina.pacheco@lacimade.org - 06 42 15 77 14

Ligue des droits de l'Homme - presse@ldh-france.org - 01 56 55 51 07