Services publics, services au public et aménagement des territoires à l'heure du numérique



TRAVAUX PUBLIÉE LE 08/06/2020

Saisine liée :
SERVICES PUBLICS, SERVICES AU PUBLIC ET AMÉNAGEMENT DES TERRITOIRES À L'HEURE DU NUMÉRIQUE

La section de l'aménagement durable des territoires se saisit de la question de l'interaction entre services publics / services au public et aménagement des territoires à l'heure du numérique.

En France, la notion de service public désigne, d'une part, une **activité ou une mission d'intérêt général**, et, d'autre part, **l'ensemble des entités, qu'elles soient publiques ou privées, à caractère marchand ou non, ayant la charge de ces missions d'intérêt général**. La notion de service public, historique, a fortement évolué au gré de mutations technologiques, de contraintes économiques et de choix politiques. Depuis plusieurs décennies, à cette notion historique de service public est venue s'ajouter celle de **services « au public ».**

Aujourd'hui, sondages et études montrent que **la population de notre pays est, de manière globale, plutôt satisfaite de ses services publics** et qu'elle y est très attachée. Cette satisfaction ne masque pas des **attentes fortes en termes de meilleure accessibilité, de plus grande personnalisation, de qualité et de rapidité des services rendu**s. Elle n'efface pas non plus les inquiétudes vis-à-vis de **certaines catégories de services publics dont le recul est déploré.**

Dans ce cadre, la révolution numérique offre des opportunités considérables sans pour autant résoudre tous les problèmes rencontrés. **Les initiatives prises depuis quelques années** - maisons de service au public (MSAP), Schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services publics (SDAASP) - **se sont avérées insuffisantes** et la dernière en date - les Maisons France Services (cf. Circulaire du Premier ministre du 1er juillet 2019) - en est au stade embryonnaire.

C’est pourquoi, constatant d’une part le **rôle historique des services publics en matière d’aménagement du territoire** et l’importance que les Françaises et Français leur accordent, et d’autre part **les effets considérables d’une révolution numérique** qui s’accélère et va modifier dans des proportions inédites la relation au territoire, le CESE va consacrer un avis à cette question.

Pour se faire, la section de l’aménagement durable des territoires va étudier les conditions d’amélioration de l’accessibilité aux services publics et services au public dans tous les territoires de la République à l’heure de la révolution numérique.

© - copyright CESE - Novembre 2026