Le CESE a adopté son avis "Services publics, services au public et aménagement des territoires à l'heure du numérique"

TRAVAUX PUBLIÉE LE 08/07/2020

Saisine liée :
SERVICES PUBLICS, SERVICES AU PUBLIC ET AMÉNAGEMENT DES TERRITOIRES À L'HEURE DU NUMÉRIQUE
Séance plénière du CESE le 8 juillet

La séance plénière du CESE du 8 juillet 2020 était consacrée à la présentation du projet d'avis "Services publics, services au public et aménagement des territoires à l'heure du numérique", rapporté pour le CESE par Yves Kottelat et Patrick Molinoz au nom de la section de l'aménagement durable des territoires, présidée par Eveline Duhamel.

Jacques Toubon, Défenseur des droits, était présent.

Télécharger l'avis

Télécharger la synthèse de l'avis

Les services publics, régis par quatre principes majeurs (continuité, adaptabilité, égalité et neutralité), jouent un rôle essentiel dans l'aménagement et l'animation des territoires. Ils ont évolué sous l'effet de choix politiques et de profondes mutations technologiques.

Le confinement, lié à la crise de la Covid-19, a particulièrement mis en lumière l'apport essentiel du numérique aux services publics et au public. Pour autant les promesses du numérique ne sont ni totalement réalisées, ni sans inconvénients. Ainsi, des disparités de couverture numérique persistent au détriment de territoires ruraux, urbains et ultra-marins.

Les services publics et au public doivent tirer le meilleur parti possible du numérique, qui demeure un moyen et non une fin. L'avis identifie les défis à relever pour que la transformation numérique des services publics et au public, là où elle est possible et souhaitable, soit une réussite et formule un ensemble de préconisations pour y parvenir.

Il préconise notamment de :

> ***Faire du numérique un « service public » à part entière*** *: le « service public du numérique » devra répondre aux principes de continuité, de mutabilité, d'égalité et de neutralité.*
>
> ***Poser le principe de la progressivité et de la non-exclusivité du recours au numérique*** *par : l'instauration d'un « droit de refus » du numérique » , la garantie de maintenir dans la durée des droits d'accès non numérique (par courrier, par téléphone et/ou accueil physique), des exceptions juridiques aux obligations de paiement dématérialisé sans frais supplémentaires, ainsi que le principe d'envoi sous forme papier des notifications d'attribution, de suppression ou de révision de droits.*
>
> ***Faire du numérique une priorité nationale*** *incarnée par la création d'un grand ministère du Numérique et d'une Agence du Numérique et de l'Intelligence artificielle.*

L'avis a été adopté avec 204 voix pour, 0 contre et 5 abstentions.

© - copyright CESE - Novembre 2026