

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

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 concourent à la qualité de vie des Français au quotidien et leur rôle est central dans les situations de crise, comme l'a montré l'épidémie de la Covid-19.

Les services publics ont évolué sous l'effet de choix politiques et de profondes mutations technologiques. La décentralisation et les réorganisations des services de l'Etat ont progressivement placé les collectivités locales en première ligne pour une grande partie des services publics.

La population, attachée aux services publics, attend des améliorations en termes d'accessibilité, de personnalisation, de qualité des services rendus. La diminution de la présence physique de certains services publics et au public, en particulier dans des zones rurales, des quartiers de la politique de la ville et des territoires ultra-marins, est regrettée.

Si l'informatisation a d'abord modifié les modalités de travail au sein du secteur public, la révolution numérique a ensuite bouleversé la « relation usagers », offrant des opportunités considérables d'amélioration. Parmi les « promesses » du numérique on peut souligner, notamment, l'abolition des distances, l'instantanéité d'un accès 24/7, la

transparence, l'offre de nouveaux services, l'interactivité avec les usagers... 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. Le Plan THD, lancé en 2013, qui vise à généraliser l'accès à internet très haut débit d'ici 2022, a peu de chance d'être respecté dans les délais. Parallèlement, la question des usages devient chaque jour plus centrale, tant la part des Français peu à l'aise avec le numérique est importante. Ainsi, en 2019, 15 % de la population n'a pas utilisé Internet dans l'année.

Le recul de la présence humaine dans certains services publics et au public ne peut être compensé par le numérique pour la totalité des usagers. Les Maisons de Service Au Public et les Espaces France Service, fondés sur une logique de guichet unique, visent à y remédier. Mais cela suppose, pour les personnels de ces structures, des connaissances de plusieurs cultures administratives et outils numériques difficiles à maîtriser.

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



Yves Kottelat

est attaché territorial en retraite, ancien secrétaire général de la fédération des personnels des services publics et de santé. Il siège au CESE à la section aménagement durable des territoires où il représente le groupe CGT-FO.

Contact :

yves.kottelat@lecese.fr
01 44 43 62 52



Patrick Molinoz

est maire de Venarey-les-Laumes (21), vice-président de l'AMF, vice-président de la Région Bourgogne-Franche-Comté.

Il siège à la section aménagement durable des territoires et à la délégation aux Outre-mer en tant que personnalité qualifiée

Il a co-rapporté l'avis *Proposition de loi relative aux pré-enseignes*.

Contact :

patrick@vll.fr
03 80 96 01 59

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.

LES PRÉCONISATIONS DU CESE

- **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'accélération du déploiement du Très Haut Débit (THD) partout et pour tous et toutes en privilégiant les solutions de fibre à la maison et à l'entreprise.
- **Définir les actions de services publics non numérisables** (dans les hôpitaux, les maternités, les EHPAD...) et renforcer leur accès par une présence physique à la juste « distance-temps » des usagères et usagers.
- **Réaliser une étude d'impacts sur les opérations majeures de transformation des services publics**, pour favoriser l'essor d'un service public du numérique responsable en matière de développement durable (environnement, économie, cohésion sociale), notamment pour évaluer la contribution écologique du numérique.
- **Faire de l'inclusion numérique une priorité du « service public numérique »** en : renforçant la formation (initiale, continue, tout au long de la vie) au numérique ; facilitant le financement des dispositifs d'inclusion sous contrôle public à l'échelon régional ; soutenant l'engagement associatif au service de l'inclusion (tiers-lieux, jeunes en service civique...) ; encourageant le développement de lieux dédiés à l'acculturation numérique des entreprises, en liens avec les réseaux consulaires.
- **Former au numérique les professionnels de l'accueil des services publics** (entre autres du bloc communal, des MSAP et des Espaces France Service) et des acteurs associatifs contribuant à l'accompagnement des personnes éloignées du numérique.
- **Réaffecter une partie des moyens et des postes dégagés par la dématérialisation dans les services publics et au public** pour renforcer l'accueil et favoriser l'accès aux droits.
- **Valoriser les atouts du numérique pour amplifier l'adhésion des usagères/usagers** en : simplifiant les outils numériques et en les adaptant aux contraintes des personnes en situation de handicap ; renforçant la protection des données et la sécurisation des démarches administratives en ligne ; systématisant l'association des usagères/usagers au développement des outils numériques des services publics ; imposant des fonctions de « retours utilisateurs » dans les outils numériques.
- **Attribuer les moyens nécessaires à la formation des personnels des services publics** ainsi qu'à leur accompagnement, reconnaître leur implication dans leur carrière, évaluer et prévenir les risques psychosociaux, accompagner les professionnels publics et privés en confortant la formation permanente.
- **Appeler l'ensemble des opérateurs nationaux à porter des Espaces France service.**
- **Créer un label officiel pour prévenir l'intermédiation payante de prestataires privés dans l'obtention de documents publics gratuits.**

Le CESE partage l'affirmation du Défenseur des droits selon laquelle
« Aucune organisation administrative, aucune évolution technologique
ne peut être défendue si elle ne va pas dans le sens de l'amélioration
des droits pour toutes et tous. »