

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

Déclaration du groupe des Associations

La crise sanitaire historique que nous traversons nous a montré, s'il en était besoin, l'importance vitale que revêtent nos services publics pour la cohésion et la résilience de notre pays. Les services publics ont d'ailleurs été pensés comme la traduction en actes, par l'État national et nos collectivités territoriales, du troisième pilier de notre devise nationale : la Fraternité. Par la mise en œuvre d'une solidarité portée par les services publics, ils participent à la réduction des inégalités et à l'égal accès de tous aux services et biens fondamentaux que sont, notamment, la santé, l'éducation, l'accès à l'eau, à l'énergie, à la mobilité, la culture...

Or, de nombreux territoires n'ont plus, ou quasiment plus, accès à ces services publics dans la proximité, c'est notamment le cas de nombreux territoires ruraux ou péri-urbains, qui vivent dans leur chair le sentiment terrible de ne pas avoir un égal accès à la solidarité nationale. Ce recul de l'État solidaire, incarné par les services publics, a d'ailleurs été l'un des éléments déclencheurs du mouvement des gilets jaunes. Par leurs manifestations et leurs colères, ces derniers ont mis en lumière une terrible situation : aujourd'hui de nombreux services publics ne sont finalement plus que des services pour certains publics.

Cause ou conséquence ? Nos services publics se sont peu à peu, tous, digitalisés. On déclare ses revenus en ligne, on paye ses impôts en ligne, on demande le renouvellement de son passeport en ligne, on rend compte de l'avancée de sa recherche d'emploi en ligne, etc. Une manière – et la crise que nous venons de traverser nous l'a montré – d'exploiter la force du numérique pour faciliter la vie des usagers et usagers, pour maintenir le lien même à distance, pour raccourcir les délais de traitement des dossiers, pour optimiser l'organisation de nos services publics. Car oui, le numérique est une force qu'il nous faut savoir exploiter pour améliorer le quotidien de tous et toutes, et pour améliorer notre capacité à faire profiter toutes les citoyennes et tous les citoyens de la solidarité nationale.

Mais qu'en est-il de toutes celles et ceux, âgés notamment, mais pas seulement, qui ne savent pas utiliser les outils informatiques et ne sont pas à l'aise avec le numérique ? De celles et ceux qui n'ont pas le matériel nécessaire pour accéder à ces services publics digitalisés ? Ou encore des personnes qui ont besoin d'un lien humain pour avoir confiance ?

Pour ces dernières, il faut absolument suivre la préconisation formulée dans cet avis de poser le principe de la progressivité et de la non exclusivité du recours au numérique dans les services publics

et services au public. Comme les citoyens et citoyennes de la commission temporaire Générations Nouvelles l'ont dit à la tribune du CESE, le numérique doit « *faciliter les contacts humains, il ne doit pas les remplacer* ».

Pour tous les autres et plus généralement, si nous voulons appréhender au mieux cette transition numérique de notre société et de nos services publics sans laisser personne sur le bord de la route, il est primordial de lutter contre la fracture numérique et d'accompagner, concrètement, sur le terrain, l'inclusion numérique de tous et toutes, en soutenant, au plan national comme au plan local, toutes les actions d'équipement, de formation et d'accompagnement de celles et ceux qui sont encore aujourd'hui éloignés du numérique. Soutenir en particulier beaucoup plus les associations qui, sur le terrain, œuvrent depuis des dizaines d'années, souvent avec peu de moyens, à la médiation et à la formation numériques des populations qui en sont les plus éloignées. Comme le suggère l'avis, il pourrait être utile que l'inclusion numérique de tous et toutes fasse partie des grandes causes de mobilisation des jeunes du service civique dans les années à venir.

Le numérique pose également des enjeux écologiques majeurs, qui ont été trop partiellement mis en exergue dans cet avis mais qu'il convient d'avoir en tête. Sur ce sujet de l'impact environnemental du numérique, le groupe des associations invite le CESE à notamment se référer au travail de qualité mené par la mission sénatoriale d'information sur « l'empreinte environnementale du numérique », dont les conclusions ont été rendues récemment.

C'est pourquoi le groupe des associations a unanimement voté cet avis et a remercié la présidente et la section et les deux rapporteurs, pour leur écoute, pour le travail très conséquent, mené dans un contexte compliqué et pour leur engagement sans faille au service de nos territoires.