

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

### Déclaration du groupe de l'UNSA

Le numérique, à ce jour, a envahi toutes les sphères tant privé que professionnelle.

Le numérique est avant tout un outil au service des personnes et des politiques publiques mais ne peut être une politique en soit. Certes cela facilite les échanges en faisant gagner du temps, en observant des données permettant ainsi des analyses prédictives guidant par exemple des choix d'investissements. Cet aspect ne doit pas éluder de lien social et la relation humaine nécessaire à toute prise de décision.

Au niveau des services publics la volonté de dématérialisation se traduit par de nouvelles organisations, de nouveaux services mais également par la réduction de la présence des services publics sur les territoires. Ils sont alors remplacés par des services de proximité réunissant en un même lieu un service permettant l'accompagnement dans les démarches de la vie quotidienne (prestations sociales ou accès à l'emploi, transports, énergie, prévention santé ...).

Si de nombreux citoyens indiquent qu'ils sont favorables à la dématérialisation, l'accessibilité reste parfois un problème. On passe cependant d'un problème d'accessibilité physique à une problématique plus vaste d'accès : accès à Internet, accessibilité des sites selon les différents handicaps, question de l'aide... Ces problématiques nouvelles, autrefois gérées par des agents du service public physiquement, sont désormais prises en compte de manière très hétérogène dans les différents territoires.

Par ailleurs, les personnels ne sont pas tous formés de manière égale. En faisant appel à la contribution des différents acteurs, une mutualisation des pratiques serait bienvenue, notamment par la formation des personnels par des agents formés et expérimentés.

Parmi les améliorations, l'accompagnement des citoyens dans ces maisons, si l'apport des services civiques y est important, doit être conduit par des agents expérimentés, appelés à rester de manière durable dans leur fonction, issus des services qui deviennent dématérialisés ou des services présents dans ces maisons. L'idée de faire émerger un nouveau métier tel que le médiateur numérique serait de nature à garantir la qualité du service rendu à chaque citoyen dans le respect de la confidentialité.

L'Unsa partage la majorité des préconisations proposées dans cet avis.

Une a particulièrement attiré l'attention du groupe. Il s'agit de celle qui s'intéresse à la question de la donnée numérique car l'utilisation des données numériques pose la question de leur stockage et de leur sécurisation, qui est non seulement une question de souveraineté mais aussi un sujet relevant de la protection des libertés individuelles.

L'UNSA a voté l'avis.