

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



Type de saisine : Autosaisine

Type de texte : Avis et Rapport

Traité par : [Section de l'aménagement durable des territoires](#)

Adopté le : 08/07/2020

Mandature : 2015-2020

Rapporteurs :



[Patrick MOLINOZ](#)
Ancien conseiller



[Yves KOTTELAT](#)
Ancien conseiller

[Télécharger le texte](#)

[Télécharger le rapport](#)

[Télécharger la fiche de communication](#)

PRÉSENTATION

Les services publics et au public ont fortement évolué sous l'effet de choix politiques et de mutations technologiques. La population, attachée aux services publics, attend des améliorations en termes d'accessibilité et de qualité des services rendus. La réduction de la présence physique de certains services publics, en particulier dans des territoires ruraux, urbains et ultra-marins est regrettée. La révolution numérique a modifié les

modalités de travail au sein du secteur public et la relation avec les usagères et usagers, permettant de profondes améliorations. Le confinement, lié à la crise de la Covid-19, a mis en lumière les apports essentiels et les limites du numérique. Des disparités d'accès au numérique à Très Haut Débit persistent entre territoires et la part des Français qui sont peu à l'aise avec ces technologies est importante, avec en particulier un nombre très élevé d'illectronistes. Il est apparu également que le recul de la présence humaine dans certains services publics ne peut pas être compensé par le numérique. Les services publics et au public doivent tirer le meilleur parti du numérique, qui reste un moyen et non une fin. L'avis identifie les défis à relever pour réussir la transformation numérique des services publics, là où elle est possible et souhaitable, et fait pour y parvenir un ensemble de préconisations.

Descripteur Eurovoc :

service public, service, régions de la France

Domaine Eurovoc :

Questions sociales

VOTES ET DÉCLARATIONS

Nombre total des votants : 210

Total des voix pour : 205

Total des voix contre : 0

Total des abstentions : 5

| Groupe | Votes | Déclarations | Orateur |
|---------------------------------|-------|-------------------------------|-------------------|
| Groupe Agriculture | 19 | Télécharger | Catherine LION |
| | 9 | Télécharger | Catherine FOUCHER |
| Groupe des Associations | 8 | Télécharger | Marie TRELLU-KANE |
| Groupe de la CFDT | 17 | Télécharger | Marie-Odile ESCH |
| Groupe CFE-CGC | 6 | Télécharger | Carole COUVERT |
| Groupe CFTC | 4 | | |
| Groupe CGT | 18 | Télécharger | Dominique GALLET |
| Groupe de la CGT-FO | 14 | Télécharger | Serge LEGAGNOA |
| Groupe de la Coopération | 6 | Télécharger | Christophe GRISON |
| Groupe Entreprises | 25 | Télécharger | Eveline DUHAMEL |

| | | | |
|---------------------------------------|--------|-----------------------------|-------------------|
| Groupe Environnement et nature | 8 5 | Télécharger | Antoine BONDUELLE |
|---------------------------------------|--------|-----------------------------|-------------------|

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--|
| | 3 | Télécharger | |
|--|---|-----------------------------|--|

| | | | |
|--|---|-----------------------------|---------------|
| Groupe des Organisations étudiantes et des mouvements de jeunesse | 5 | Télécharger | Bertrand COLY |
|--|---|-----------------------------|---------------|

| | | | |
|-----------------------------|---|-----------------------------|----------------------|
| Groupe des Outre-mer | 6 | Télécharger | Inès BOUCHAUT-CHOISY |
|-----------------------------|---|-----------------------------|----------------------|

| | | | |
|--|----|-----------------------------|--|
| | 39 | Télécharger | Jean-Louis CABRESPINES Olga TROSTIANSKY |
|--|----|-----------------------------|--|

| | | | |
|--|---|-----------------------------|---------------------------|
| | 4 | Télécharger | Dominique RIQUIER-SAUVAGE |
|--|---|-----------------------------|---------------------------|

| | | | |
|--|----|-----------------------------|---------------|
| | 10 | Télécharger | Alain FERETTI |
|--|----|-----------------------------|---------------|

| | | | |
|--------------------|---|-----------------------------|----------------|
| Groupe UNSA | 4 | Télécharger | Martine VIGNAU |
|--------------------|---|-----------------------------|----------------|

CALENDRIER

MER 6 NOV

Agenda des Travaux et Auditions

[Réunion de la section de l'aménagement durable des territoires](#)

MER 13 NOV

Agenda des Travaux et Auditions

[Réunion de la section de l'aménagement durable des territoires](#)

MER 20 NOV

Agenda des Travaux et Auditions

[Réunion de la section de l'aménagement durable des territoires](#)

MER 15 JAN

Agenda des Travaux et Auditions

[Réunion de la section de l'aménagement durable des territoires](#)

MER 22 JAN

Agenda des Travaux et Auditions

[Réunion de la section de l'aménagement durable des territoires](#)

MER 12 FÉV

Agenda des Travaux et Auditions

[Réunion de la section de l'aménagement durable des territoires](#)